

Resumen

El sector de alojamiento vive una constante evolución, la globalización y el acceso a la información ha llegado a tal punto que es inimaginable pensar que hoy en día alguna actividad sea ajena al uso de la tecnología en sus procesos, es así como hoteles grandes y pequeños se han visto obligados a integrar sistemas de información y comunicación. La presente investigación se llevó a cabo en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, la cual buscó analizar la percepción que tiene el sector hotelero de tres y cuatro estrellas con respecto a la tecnificación hotelera, asimismo se evaluó las ventajas y desventajas que puede aportar la tecnología como método de eficiencia administrativa, la información fue verificada en Kashama Eco Resort y Spa, caso de estudio. Se analizó la Teoría del Desarrollo Económico, la Teoría Crítica de la Tecnología y la Teoría de la Competitividad mismas que persiguen lineamientos que permiten a un sector especializado desarrollar un alto grado de competitividad a través de la innovación, la cooperación y el conocimiento. La información recopilada fue a través de instrumentos de análisis cualitativo y cuantitativo, permitiendo diagnosticar la situación del sector hotelero. Esto permitió conocer la eficiencia en la gestión administrativa por medio de la tecnificación, así como, revelar las nacientes necesidades del sector hotelero de Santo Domingo de los Tsáchilas. Finalmente se planteó que el inicio de la competitividad es la formación, con respecto a la innovación en los procesos internos del sector hotelero.

PALABRAS CLAVE

- **TECNIFICACIÓN HOTELERA**
- **INNOVACIÓN**
- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Abstract

The hospitality sector is undergoing constant evolution, globalization, and access to information, this has reached such a point that it is unimaginable to think that today any activity is unrelated to the use of technology in its processes, such as big and small hotels have been forced to integrate information and communication systems. The present investigation was carried out in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, which sought to analyze the perception that the hotel sector has of three and four category hotels with respect to technification, as a method of administrative efficiency, the information was verified in Kashama Eco Resort and Spa, case study.

The Theory of Economic Development, the Critical Theory of Technology and the Theory of Competitiveness were analyzed, which pursue guidelines that allow a specialized sector to develop a high degree of competitiveness through innovation, cooperation and knowledge. The information collected was through qualitative and quantitative analysis instruments, allowing to diagnose the situation of the hotel sector. This allowed knowing the efficiency in administrative management through modernization, as well as revealing the emerging needs of the hotel sector of Santo Domingo de los Tsáchilas. Finally, it was stated that the beginning of competitiveness is knowledge, with respect to innovation in the internal processes of the hotel sector.

KEYWORDS

- **HOTEL TECHNIFICATION**
- **INNOVATION**
- **ADMINISTRATIVE MANAGEMENT**