



Análisis de la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de Innova Tu Hotel.

Ninahualpa Tuza Betsabe Amanda y Rivera Gómez Bryan Andrés.

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración

Turística y Hotelera

Ing. Rea Dávalos, Marta Patricia PhD.

25 de febrero del 2022.

Verificación de similitud de contenido



Información para Copyleaks Ninahualpa & Rivera.pdf

Scanned on: 21:8 February 1, 2022 UTC



Identical Words	352
Words with Minor Changes	75
Paraphrased Words	232
Ommited Words	0



Website | Education | Businesses



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“Análisis de la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de Innova Tu Hotel.”** fue realizado por los señores **Ninahualpa Tuza Betsabe Amanda & Rivera Gomez Bryan Andres** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, 01 de febrero del 2022

Firma:



MAR
PATRICIA REA
DAVALOS

Docente

Ing. Rea Dávalos, Marta Patricia PhD.

C.C: 1709678104



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, **Ninahualpa Tuza Betsabe Amanda** con número de cédula 172644678-2 y **Rivera Gómez Bryan Andrés** con número de cédula 172552995-0, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Análisis de la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de Innova Tu Hotel.”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 02 de febrero del 2022

Firma:

Betsabe Amanda Ninahualpa Tuza

C.C:1726446782

Firma:

Bryan Andrés Rivera Gómez

C.C:1725529950

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, **Ninahualpa Tuza Betsabe Amanda** con número de cédula 172644678-2 y **Rivera Gómez Bryan Andrés** con número de cédula 172552995-0, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación; **“Análisis de la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de Innova Tu Hotel.”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 02 de febrero del 2022

Firma:



Betsabe Amanda Ninahualpa Tuza

C.C.:1726446782

Firma:



Bryan Andrés Rivera Gómez

C.C.:1725529950

Dedicatoria

A mis padres Hugo a y Alicia que me han acompañado toda mi vida, formándome con reglas y algunas libertades, pero nunca faltó el significado de amor y apoyo incondicional.

A mis hermanos Samantha y Nicolas que me instruyeron a ser su hermana mayor permitiéndome aprender de mi para procurar lo mejor para ellos.

A mis abuelitos Nicolas y Susana que me encaminaron por el buen sendero y jamás permitieron me faltase nada, porque sus canas son sinónimo de sabiduría.

A Kevin que ha definido la lealtad, cariño y soporte en mi vida.

Cada letra de este trabajo es para todos ustedes, porque aun cuando parecía titánica e interminable el proceso, siempre tuvieron las palabras exactas para darle sentido a todo esto.

Ninahualpa, Betsabe A.

El presente trabajo dedico a mi madre, Lourdes Gómez quien con amor y paciencia; supo acompañarme en este arduo camino

y con su ejemplo me demostró que todo se puede lograr con esfuerzo.

También dedico este trabajo a mis hermanos y sobrinos quienes me enseñaron lo grande que es amar.

Y especialmente, dedico este trabajo a mi tía Nelly Rivera, quién fue pilar fundamental en mi vida, ahora ya no podrá estar más junto a mí, pero sé que me está viendo desde allá arriba.

Rivera, B. Andres.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme llegar hasta aquí y disfrutar de este logro con la mesa llena, esos 16 puestos desde el más grande hasta el más chimilingo, realmente no te podría pedir más.

A mi padre, madre, hermanos, abuelos, tíos, primos y personas especiales, no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, si no por los grandes lotes de felicidad, confianza y apoyo puesto en mi desde que siquiera tengo memoria.

A los que hoy no están, pero dejaron marcadas en mi alma cada palabra y esa sonrisa coqueta, ¡porque si, aquí estoy!, lo logre tía 🌸.

A mi compañero de investigación que, entre risas y debates interminables, este es el fruto del conocimiento y dedicación de nuestros últimos 5 años, quien imaginaría, ya estamos aquí.

A mi tutora la Ingeniera Martha Rea, que con su conocimiento y mucha paciencia nos dirigió en cada punto de este trabajo.

A Gonzalo Ramón, profesional que con su pasión y amor hacia el hotelería nos brindó las herramientas necesarias para finiquitar esta investigación.

A todos los establecimientos de alojamiento que nos abrieron las puertas, permitiendo que esta investigación pueda llevarse a cabo.

Ninahualpa, Betsabe A.

A Dios agradezco por todo en mi vida, por ayudarme en el camino hacia mi formación humana y profesional por el que he pasado; por proveerme de salud y sabiduría para sortear todos y cada uno de los obstáculos a los que me he enfrentado.

A mi madre, quien supo ayudarme a forjar mi camino y convertirme en quién soy ahora. Además, confió en mí en todo momento y apoyo mis metas.

A mis hermanos, familiares, amigos y atentamente a mi amiga y compañera de investigación, todos supieron darme palabras de ánimo cuando las necesitaba.

A todos mis maestros de la carrera, cada uno supo cultivar en mí; a la Ingeniera Patricia Montúfar por haberme guiado a lo largo de mi carrera y vida. También quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ingeniera Martha Rea; maestra quien con su dirección, conocimiento, enseñanza, acompañamiento y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, pero no menos importante, quiero agradecerme a mí; por creer en mí, por trabajar duro, por no renunciar, por dar siempre más, por tratar de hacer las cosas bien; quiero agradecerme a mí por ser siempre yo y no rendirme.

Rivera, B. Andres.

Tabla De Contenido

VERIFICACIÓN DE SIMILITUD DE CONTENIDO	2
CERTIFICACIÓN	3
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA.....	4
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
Antecedentes.....	16
Planteamiento del Problema	17
Objetivos	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
Marco Teórico: Teorías del soporte	20

Teoría del desenvolvimiento económico.....	20
Teoría Crítica de la Tecnología	21
Teoría de la Competitividad	22
Marco Referencial.....	24
Análisis del sistema de gestión hotelero caso de estudio: España.....	26
Análisis del sistema de gestión hotelero caso de estudio: Cuba y Ecuador.....	27
Análisis del sistema de gestión hotelero caso de estudio: Pastaza – Ecuador.....	28
Innova Tu Hotel y su propuesta de Sistemas de Gestión Hotelera.	29
Marco Conceptual.....	31
Innovación.....	31
Eficiencia	31
Administración Hotelera.....	32
Gestión Administrativa	32
Comunidad Receptora	33
Marco Legal	33
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	35
Introducción a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas	35
Kashama Eco Resort & Spa y sus sistemas administrativos.....	38
Enfoque de la investigación	43
Hipótesis.....	45
Procedimiento para la recolección y tratamiento de datos	45
Instrumentos de investigación.....	49
Entrevistas.....	49
Encuestas	49
Grupo Focal	49

CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS	50
Encuestas a establecimientos de alojamiento	50
Perfil de los establecimientos	50
Perfil de los encuestados	51
Nivel de conocimiento de sistemas especializados	53
Comparación suficiencia-dificultad en el manejo de sistemas	55
Nivel de confianza en sistemas especializados	56
Percepción del manejo de sistemas especializados por establecimiento.	58
Aceptación y rechazo en la tecnificación hotelera.	60
Capacitación	62
Entrevista a experto en sistemas hoteleros.	64
Conclusión de la entrevista	66
Grupo Focal.....	68
Resumen de hallazgos	68
Percepción de funciones.	68
Percepción de sistemas.....	69
Percepción de afectación	70
Conclusión del Grupo Focal.....	71
CAPITULO IV: PROPUESTA	73
Título	73
Antecedentes de la propuesta	73
Justificación	74
Objetivos del plan de capacitación	75
Objetivo General	75
Objetivos específicos	75
Fin del plan de capacitación.....	75

Meta del plan de capacitación	76
Temario del plan de capacitación	76
Índice del plan de capacitación	76
Estrategia del plan de capacitación.....	77
Recursos del plan de capacitación	77
Recurso humano	77
Recurso material	78
Financiamiento	79
Presupuesto del plan de capacitación.....	80
Viabilidad del plan de capacitación.....	82
Control y Seguimiento	82
Cronograma	83
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	86
REFERENCIAS	88
ANEXOS	93

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Parroquias de Santo Domingo de los Tsachilas</i>	36
Tabla 2 <i>Establecimientos de alojamiento de Santo Domingo de los Tsachilas de tres y cuatro estrellas</i> ..	47
Tabla 3 <i>Perfil de los establecimientos</i>	50
Tabla 4 <i>Cargos de los encuestados</i>	51
Tabla 5 <i>Gestión administrativa</i>	52
Tabla 6 <i>¿Está familiarizado con alguno de estos sistemas?</i>	53
Tabla 7 <i>Otros sistemas que los representantes conocen</i>	53
Tabla 8 <i>Confiabilidad en datos estadísticos de sistemas administrativos hoteleros</i>	56
Tabla 9 <i>Sistemas de la plata hotelera de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas</i>	58
Tabla 10 <i>Motivación</i>	60
Tabla 11 <i>Temas de interés a capacitarse</i>	62
Tabla 12 <i>Recursos para el plan de capacitación</i>	78
Tabla 13 <i>Presupuesto del plan de capacitación</i>	80
Tabla 14 <i>Cronograma del Plan de capacitación</i>	83

Índice de figuras

Figura 1 <i>Mapa de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas</i>	37
Figura 2 <i>Ubicación de Kashama Eco Resort & Spa</i>	39
Figura 3 <i>Vista general de Kashama Eco Resort & Spa</i>	40
Figura 4 <i>Cascada de Kashama Eco Resort & Spa</i>	40
Figura 5 <i>Vista ampliada de las cascadas de Kashama Eco Resort & Spa</i>	41
Figura 6 <i>Habitación Estándar de Kashama Eco Resort & Spa</i>	41
Figura 7 <i>Suficiencia vs dificultad para manejo de softwares hoteleros administrativos</i>	55
Figura 8 <i>Nivel de importancia de la tecnificación en procesos hoteleros.</i>	57
Figura 9 <i>Alojamientos con sistemas informáticos de apoyo en la gestión administrativa.</i>	58
Figura 10 <i>Grado de aceptación con respecto a la tecnificación de los establecimientos.</i>	60
Figura 11 <i>Grado de interés en capacitarse sobre softwares administrativos hoteleros.</i>	62

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**

Introducción

Antecedentes

El mundo y la forma en que el ser humano hace las cosas vive una constante evolución, la globalización y el acceso a la información ha llegado a tal punto que es inimaginable el pensar que hoy en día alguna actividad sea ajena al uso de la tecnología en sus procesos. La tecnificación se ha convertido en pieza fundamental para el desarrollo de casi cualquier actividad. La prestación de servicios es la que mejor se ha adaptado a estos cambios, y la actividad hotelera en especial saca el máximo provecho de dichas herramientas tecnológicas.

La globalización es imparcial con el avance tecnológico, obligando a hoteles grandes y pequeños a integrar en sus procesos sistemas de información y comunicación; dichas herramientas permiten al hotel desarrollar beneficios tanto en sus procesos internos como externos y como consecuencia ser competitivos en el sector.

Sin embargo, aún existe cierta renuencia en ciertos sectores en específico que se apegan aún a lo “tradicional”. Por otra parte, existen establecimientos que deciden dar un voto de confianza e innovar su sistema tradicional tanto en el back y front office. Tal es el caso de Kashama Eco Resort y Spa, que a partir de la implementación de los sistemas de información han visto un gran incremento en sus beneficios, razón por la cuál es en primera instancia objeto de estudio para así poder determinar como la implementación tecnológica atrae beneficios, y si es posible replicar el éxito de la mencionada implementación en la localidad de Santo Domingo en Hoteles de 3 y 4 estrellas, caracterizando a la región por su bosque nublado, un sin número de atractivos naturales y culturales, mismos que atraen al turismo y con esto al uso de hospedaje en la localidad.

Planteamiento del Problema

Los servicios de alojamiento y alimentación para el año 2019 aportaron con 2 422.6 millones de dólares americanos al Producto Interno Bruto. (Banco Central del Ecuador, 2020). Según el catastro de establecimientos turísticos del MINTUR (2005), el alojamiento turístico es el segundo grupo más grande representado con el 23%, después de los establecimientos de alimentos y bebidas con el 60%. De los cuales el 1.3% son establecimientos hoteleros ubicados en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados con 162 establecimientos (TOURISM&LEISURE, 2020).

En una época de globalización y crecimiento de nuevas tecnologías, obligando a hoteles grandes y pequeños a integrar en sus procesos sistemas de información; dichas herramientas permiten al hotel desarrollar beneficios tanto en sus procesos internos como externos y mantenerse competitivos en el mercado, además de brindar una mejor atención al cliente. Es importante dar a conocer a los establecimientos sobre los sistemas tecnológicos hoteleros, tomando en cuenta que en Ecuador tan solo el 41% de la población conoce y utiliza computadoras (INEC, 2019).

En Ecuador se ha creado una necesidad de nuevas actualizaciones tecnológica en sus procesos, tomando en cuenta que el problema empieza desde la falta de actualización en requisitos para hoteles a nivel gubernamental. (Alfonso Alfonso, Suárez Mella, & Ulacia Oviedo, 2019) Además de carencia de información, falta de conocimientos, escasos softwares y desconocimiento por parte de gerencia sobre la aplicación de las TIC 's (Espín Montesdeoca, Salazar Gaibor, Jara Arguello, & García Quintana, 2017).

Tal es el caso de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, cuya inexperiencia con respecto a la implementación tecnológica como medida de eficiencia administrativa la ha llevado a perder ventaja competitiva en el sector hotelero para el año 2021.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en los establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas en la localidad de Santo Domingo, a través de Innova Tu Hotel.

Objetivos Específicos

- ✚ Identificar los factores del sistema administrativo empleado de Innova Tu Hotel.
- ✚ Diagnosticar las ventajas y desventajas de la implementación tecnológica en el proceso de front y back office de los sistemas hoteleros en Kashama Eco Resort y Spa.
- ✚ Diagnosticar al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas sobre el nivel de importancia de la implementación tecnológica como medida de eficiencia administrativa.
- ✚ Proponer una capacitación al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas sobre la implementación tecnológica como medida de eficiencia administrativa a través de Innova Tu Hotel.

Capítulo I: Fundamentación Teórica

Marco Teórico: Teorías del soporte

Teoría del desenvolvimiento económico

A lo largo del tiempo el término innovación ha sido utilizado y conceptualizado de distintas formas de la mano de muchos autores; uno de ellos Joseph. A. Schumpeter que en 1934 en su publicación "*La Teoría del desenvolvimiento económico*" señala que existen cambios económicos, que divide en dos tipos: exógenos y endógenos. Los primeros se deben a factores ajenos a la empresa como son los sociales y/o políticos, y los segundos se deben a la dinámica propia de la empresa; es esta que genera el desarrollo económico a través de la innovación y cambios tecnológicos (Montoya Suárez, 2004).

Para el desarrollo económico Schumpeter considera 2 tipos de fuerzas dentro del proceso de producción: la primera denominada fuerzas materiales, los que están estrechamente ligados a la producción, son los factores: trabajo, tierra y capital. Y su complemento nombrado fuerzas inmateriales que comprende factores: tecnológicos e innovación y socioculturales. Es así como, la interacción y el desarrollo de estos factores genera un aumento de la productividad empresarial.

No obstante, dichos recursos no poseen la misma trascendencia en cuanto a la contribución en la tasa de incremento de la productividad. Schumpeter menciona que dichos recursos tienen la posibilidad de agruparse en consenso de acuerdo con el efecto que producen en la evolución de la dinamicidad económica.

Para empezar, los cambios en los factores productivos generan un cambio paulatino lento, en el desarrollo económico denominado por Schumpeter “componentes del crecimiento económico”. Para terminar un cambio en los factores tecnológicos, innovativos y socioculturales, efectúan un impacto más concluyente, es así como el autor los categoriza como “factores del desenvolvimiento económico”.

Por esta razón se pretende involucrar las mencionadas teorías, pues por si sola la *Teoría Crítica de la Tecnología* y la *Teoría del Desenvolvimiento Económico* explican como la tecnificación beneficia a las empresas y de la mano de la *Teoría de la Competitividad* se puede establecer una propuesta de modelo tecnológico que represente un sustancial beneficio para las empresas de alojamiento.

Teoría Crítica de la Tecnología

Las Tecnologías de la Información y Comunicación o TIC's ha evolucionado en los últimos años de forma creciente en diversas industrias, permitiendo un crecimiento significativo tanto en pequeñas empresas como en grandes cadenas de negocio. Tomando en consideración que estos aspectos han creado un progreso en los procesos y funciones operativas y administrativas de las diferentes entidades. De este modo la tecnología ha creado altos niveles de eficiencia y control, llegando a objetivos planteados en un tiempo determinado (Feenberg, 2005).

La teoría presentada por Andrew Feenberg (2005), presenta dos elementos principales en el desarrollo tecnológico, por un lado, presenta al factor material o tecnológico: como los sistemas, programas, maquinas, entre otros. Por otro, habla del factor humano que representa a la persona responsable del manejo y operación de la tecnología. Destacando que los factores

tecnológicos aun en la actualidad dependen de un factor humano para su desarrollo y funcionamiento.

La tecnología ha permitido que los clientes internos de una organización puedan realizar sus actividades de forma eficiente, creando un bienestar personal al disminuir preocupación en diferentes ítems de los que son responsables, además de la reducción en los horarios laborables permitiendo el descanso, disminuyendo las presiones e incrementando la productividad en las responsabilidades de cada departamento (Feenderg, 2005).

Se ha tomado esta teoría en relación con la investigación de tecnificación en el sector hotelero, estableciendo la importancia del trabajo en conjunto con los sistemas hoteleros administrativos y el personal que maneja cada departamento. Determinando que son acciones vinculadas entre la tecnología y el personal para que los procesos funcionen de mejor manera en la operación del hotel, mas no convertirse en una suplantación del personal. Que es un sustento principal en toda actividad económica relacionada a todas las industrias en especial a las de servicios.

Teoría de la Competitividad

En un ámbito general las organizaciones creían que para llegar a ser competitivas sólo se tenía que incrementar la inversión paulatinamente y crear nuevos mercados. Para Porter (1990) pionero en el estudio de la competitividad y de las ventajas competitivas; encarna las determinantes de estas en cuatro principales aristas: las condiciones de los factores, las condiciones de la demanda, los sectores relacionados y de apoyo, y la estrategia de la empresa, su estructura y la rivalidad.

Los estudios de Porter (2003) lo llevaron a entender qué en cualquier sector económico, las empresas líderes tienden a congregarse relativamente en pequeños espacios geográficos y su interrelación da génesis a grandes ventajas competitivas. Dichas congregaciones han sido denominadas por los catedráticos como *clúster* y estos se han convertido en objetivo de la política pública en la mayor parte de las naciones de todo el mundo, aceptando que su afianzamiento compone uno de los senderos más ajustados en la consecución del posicionamiento en mercados de todo el mundo.

(Porter, 1999) define a los clúster como “concentraciones geográficas de empresas interconectadas, suministradores especializados, proveedores de servicios, empresas de sectores afines e instituciones conexas que compiten, pero también cooperan”. Particularmente esta categoría resulta de vital importancia al momento de examinar la competitividad de las regiones o los destinos turísticos, ya que, se refiere a la multiplicidad que se compone de infraestructuras físicas y recursos naturales con organizaciones empresariales de transporte, alojamiento, operación turística, agencia de viajes, entre otras (Alcocer Lizcano, 2013).

Es allí donde surge el valor de iniciar estudios como el presente trabajo de investigación, para establecer el grado de competitividad que se puede generar a través de la tecnificación en los establecimientos que presten el servicio de alojamiento con el propósito de cimentar bases sólidas en el diseño de estrategias que permitan un mejor posicionamiento en los nacientes entornos complicados. Logrando que los establecimientos se mantengan competitivos en el mercado ante los clientes potenciales y reales.

Marco Referencial

El presente estudio tiene como base las tecnologías de la información y su aplicación en sistemas administrativos como medida de eficiencia en los procesos hoteleros. Determinando que las TIC's es un término que se refiere a las tecnologías utilizadas para crear, almacenar, comunicar, desarrollar y utilizar datos, estos pueden ser dispositivos físicos, programas o aplicaciones informáticas.

De este modo se ha tomado como base varios estudios relacionados, en primera instancia se hablara del estudio realizado por Renata Gyorgy (2015) en su estudio *"Introducción y difusión de las nuevas tecnologías de la información en el sector hotelero"* mismo documento en el que se analiza el uso de sistemas hoteleros (la planificación de recursos empresariales, el software de gestión hotelera, la gestión de cadena de suministros, el sistema de centralización de reservas y el sistema de gestión de la relación con el cliente) como factor organizativo en la hotelería española, basándose en datos estadísticos recolectados en la encuesta *Uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2013-2014* realizada por el Instituto Nacional de Estadística INE (2016).

El sector turístico y hotelero está en constante evolución, es así que a partir de 1980 se desarrollan conocimientos en innovación hacia el cliente, producido por las constantes necesidades crecientes del mercado y la exigencia por parte del consumidor, haciendo que aparezca la competencia entre instituciones, convirtiendo a la tecnología en un factor clave para la diferencia comparativa entre hoteles. A demás el estudio nos menciona, que la innovación tecnológica ofrece al sector hotelero una gestión efectiva, sin errores, realizada con facilidad y con la posibilidad de generar más ingresos (Gyorgy, 2015).

Desde 1963 el hotel Milton de Nueva York fue el primero en automatizar la gestión de habitaciones por medio de un ordenador, sin embargo, para este tiempo no era posible obtener resultados en tiempo real. Para los años 70 las cadenas hoteleras empezaron a utilizar sistemas computarizados para gestionar los inventarios de habitaciones y conocer su estado sea libre, ocupada o en mantenimiento. En 1987 aparece el sistema Holidex, perteneciente de la compañía Holiday Inn, permitiéndole inventariar todos los establecimientos de alojamiento de esta misma cadena (Martinez, Majo, & Casadeús, 2006).

Adicional que para este tiempo aparecen los GDS “Global Distribution System”, permitiendo a las agencias de viajes por medio de estos nuevos sistemas puedan reservas o contratar servicios turísticos en diferentes destinos a nivel nacional e internacional. Además de destacar la aparición de los nuevos canales de distribución por lo que los sistemas más usados para la gestión hotelera toman el nombre de PMS “Property Management System” (Gyorgy, 2015).

Con el pasar el tiempo la globalización sigue evolucionando y con esto las nuevas tecnologías, convirtiendo la tecnificación o las nuevas tecnologías de la información como una de las principales ventajas competitivas que existe entre los competidores de cada sector, en este caso del sector hotelero. Se vuelve un arma estratégica ya que permite tener información actualizada e importante para el análisis de ventas, costos, ingresos, egresos y huéspedes; existiendo una relación directa entre la mejora en el funcionamiento de los procesos internos administrativos de los establecimientos de alojamiento y la mejora del servicio al huésped, evitando las ineficiencias (Gyorgy, 2015).

Análisis del sistema de gestión hotelero caso de estudio: España

El presente estudio ha analizado la adopción los Sistema de Gestión en el sector hotelero, determinando que tan solo el 46% de hoteles en España manejan sistemas hoteleros, sin embargo, de estos hoteles se han dividido en tres grupos, hoteles pequeños entre 10 a 49 empleados, medianos hoteles entre 50 a 249 empleados y grandes hoteles integrados por más de 250 empleados, determinando que hay un dominio del 65.8% de hoteles grandes que han adoptado los sistemas, siendo el grupo mayor. Además, se ha determinado que el 42.3% de hoteles utilizan sistemas de gestión hotelera enfocada a clientes frente al 28.5% que utilizan sistemas de planificación de recursos empresariales, de este modo los hoteles optan gestionar la relación hotel-cliente, la satisfacción y fidelización desde las herramientas tecnológicas (Gyorgy, 2015).

Concluyendo que estos sistemas fomentan una correlación con el cliente, permitiendo ofrecer un servicio rápido con comunicación y distribución. Sin embargo, la adopción de estos sistemas implica costos elevados y en varios casos puede dificultar la aceptación de los empleados a las nuevas tecnologías. Además de necesitar personal calificado que mantenga un funcionamiento adecuado de los sistemas. Y nos muestra que el tamaño del hotel está relacionado de forma directa con la adopción de los sistemas hoteleros. Sin embargo, se considera que es importante el impacto que producen los sistemas en las actividades hoteleras, por este motivo es transcendental que se considere como una inversión prioritaria para que un hotel mantenga una posición de competencia en el mercado (Gyorgy, 2015).

Análisis del sistema de gestión hotelero caso de estudio: Cuba y Ecuador

Tomando en consideración que el estudio anterior fue realizado en hoteles de España, adicional se analiza el estudio *“El tratamiento de las TIC´s en hoteles tres y cuatro estrellas de Cuba y Ecuador”* realizado por (Alfonso Alfonso, Suárez Mella, & Ulacia Oviedo, 2019). Tomando como muestra a 16 hoteles, 7 establecimientos de tres estrellas y 9 de cuatro estrellas, ubicados en Cuba y Ecuador, siendo escogidos por ser hoteles representativos en la región del Caribe y Sudamérica. De este modo por medio de investigación documental, ha en listado elementos relacionados con las TIC´s que usan de forma frecuente como son: redes sociales, páginas web, conexiones de red, marketing online, automatización del check in y check out, big data, biometría dactilar, soluciones de maquinaria, Smart TV, gestión electrónica de relación con clientes, sistemas computarizados de reservas y sistemas de gestión de establecimientos hoteleros.

En las normas de cada país como en el Registro Oficial 465 (MINTUR, 2015) para hoteles ecuatorianos, se determina el empleo de tecnologías obsoletas como es la televisión, fax o teléfono. En ninguna norma se especifica tecnologías de actualidad para la automatización hotelera, sin embargo, lo más sorprendente es que tampoco exigen aplicaciones tecnológicas como la necesidad de internet en habitaciones. A diferencia de la norma española UNE 182001 (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2008) en la que establece como obligación elementos tecnológicos asociados a las tecnologías de la información como páginas web, informática con capacitaciones a trabajadores, procesos y actividades informatizadas, televisor, canales varios, conexión a internet, teléfono, etcétera (Alfonso Alfonso, Suárez Mella, & Ulacia Oviedo, 2019).

Además, el estudio muestra que los hoteles le toman mayor aprovechamiento a la tecnología con el 92.8% en hoteles de 3 estrellas y el 100% en hoteles de 4 estrellas de interés en uso de campañas de marketing online, con respecto a la automatización de servicios el nivel de aprovechamiento en hoteles de 3 estrellas es del 35.7% y en hoteles de 4 estrellas tan solo el 45%. Adicional en la encuesta realizada a clientes el 91.9% de reservas expresaron que lo realizan por medio de agencias, online y después se comunican con el hotel para confirmar el proceso, afirmando que la mayoría de las turistas utilizan vías de internet para consultas y visitas en la página web del establecimiento (Alfonso Alfonso, Suárez Mella, & Ulacia Oviedo, 2019).

En conclusión, se determinó que los hoteles en Cuba y Ecuador aun siendo de tres y cuatro estrellas no han aprovechado la tecnología en toda su posibilidad, creando una necesidad de nuevas actualizaciones tecnológica en sus procesos, sin embargo, es importante tomar en cuenta que el problema empieza desde la falta de actualización en requisitos para hoteles a nivel gubernamental, tomando en cuenta que la actualidad mantiene grandes cambios tecnológicos y países de potencia turística como España ya adoptan estas nuevas tecnologías en sus establecimientos y de la misma forma se presentan como requisitos en sus normativas (Alfonso Alfonso, Suárez Mella, & Ulacia Oviedo, 2019).

Análisis del sistema de gestión hotelero caso de estudio: Pastaza – Ecuador

Para finalizar se ha analizado el estudio “Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza” (Espín Montesdeoca, Salazar Gaibor, Jara Arguello, & García Quintana, 2017), en esta investigación participaron 47 establecimientos hoteleros en operación ubicados en la ciudad de Puyo y Shell, Pastaza, Ecuador. El estudio es realizado con la finalidad de evaluar la utilización de las TIC ´s como una herramienta para la gestión hotelera.

De los 47 establecimientos se ha determinado que el 52% han manejado sistemas informáticos o software como herramienta para el procesamiento de datos de importancia en el sector turístico. El 48% de hoteles que no utiliza ninguna tecnología en su mayoría son hoteles de baja categoría, pudiendo ser una de las principales razones por las que no mantiene altos estándares de calidad. Adicional nos menciona que Recepción es el área que más utiliza las tecnologías de la información y comunicación con el 48%, seguido por el área de contabilidad con el 21% y al final el área de inventario con el 16%, las demás áreas no muestran participación en procesos con tecnología. Los empleados han mostrado una baja participación en los sistemas de gestión hotelera, sin embargo, el 80% de estos se encuentran interesados en conocer sobre las herramientas de información para que les permita mejorar el servicio y la calidad a sus clientes (Espín Montesdeoca, Salazar Gaibor, Jara Arguello, & García Quintana, 2017).

En conclusión, los resultados han permitido conocer que los establecimientos turísticos en Pastaza se encuentran interesados en utilizar tecnologías de la información y comunicación como herramienta para prestar un mejor servicio hacia los huéspedes. Considerando que existe una escasa participación en sistemas hoteleros, sin embargo, también mantienen carencia de información, falta de conocimientos, escasos softwares y desconocimiento por parte de gerencia sobre la aplicación de las TIC 's. Tomando en cuenta que las TIC 's son herramientas que permiten potenciar la calidad en la prestación de servicios (Espín Montesdeoca, Salazar Gaibor, Jara Arguello, & García Quintana, 2017).

Innova Tu Hotel y su propuesta de Sistemas de Gestión Hotelera.

Innova Tu Hotel, es una empresa que cuenta con licencia operacional en Ecuador, para utilizar sistemas administrativos hoteleros como son: Channel Manager, Motor de reserva y PMS. Dichos sistemas fueron creados por la empresa KnowmadCity Holding, una empresa

europaea que ha ingresado a formar parte de diferentes cadenas de alojamiento dentro de su residencia, ayudando con estos sistemas a tecnificar y mejorar la administración de cada hotel, permitiendo la eficacia en los procesos de cada establecimiento y mejorando la coordinación (Ramon, 2021).

Marco Conceptual

Innovación

Schumpeter (1942) citado por Beatriz E. Ángel Álvarez menciona a la innovación como la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y transporte, la consecución de la apertura de un nuevo mercado, la generación de una nueva fuente de oferta de materias primas y el cambio en la organización en su proceso de gestión (Ángel Álvarez, s.f.).

Entonces, se puede decir que innovación es el acto de mejorar y dar continuidad a un producto o servicio, atendiendo las nacientes expectativas de los usuarios/clientes. Las empresas se ven en la necesidad de innovar para mantenerse competitivas en su segmento.

Eficiencia

Chiavenato (2004), expresa que la eficiencia es:

“...la capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones; significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (Calvo Rojas , Pelegrín Mesa, & Gil Basulto , 2018).

Es así como se puede decir que, la eficiencia es la habilidad que tienen las empresas para poder aprovechar al máximo sus recursos disponibles durante producción de un bien o servicio, y de este modo alcanzar las metas fijadas por la misma.

Administración Hotelera

Administración se puede definir como “la fijación de metas y los planes para alcanzarlas (planeación), la activación de acciones congruentes con los planes (organización y dirección) y la revisión continua de la efectividad de las acciones (control)” (DelaCerde-Gastélum & Núñez-DelaPeña, 1996). Valarezo Espinosa y Coronel Espinoza (2018) acotan y dicen que la administración es el arte de dar vida funcional y operativa mediante técnicas de liderazgo a cualquier empresa ya sea su razón social, tamaño y pública o privada (Coronel Espinoza & Valarezo Espinosa, 2018).

Por lo tanto, administración hotelera es la planeación y consecución de los objetivos establecidos por el hotel a través del liderazgo y la ejecución de un grupo de personas especializadas.

Gestión Administrativa

Gestión Administrativa es el responsable de garantizar la funcionalidad administrativa y operativa de la corporación, para lo cual debe administrar los recursos humanos y materiales de forma eficiente, así como desarrollar funciones de decisión administrativa de gestión de los recursos humanos (Munielalto, s.f.).

Se la puede definir como la capacidad del líder cuyas funciones ayudan a conseguir los objetivos de la empresa mediante el trabajo en equipo y la administración de todos los demás recursos.

Comunidad Receptora

El término comunidad receptora sufre de constantes debates con respecto a su conceptualización, es así como, Monterrubio Cordero, J.C. relaciona a la comunidad con el aspecto geográfico (...) y a la población/residentes los refiere como aquellos individuos que residen dicho espacio geográfico (Monterrubio Cordero).

Entonces al partir de dicha premisa y al llevarla al ámbito turístico se puede concluir; que la comunidad receptora es el espacio geográfico donde sus residentes (no necesariamente nativos) reciben a un grupo de personas que buscan hacer turismo.

Marco Legal

La investigación desarrollada arroja limitados estatutos legales sobre la utilización de tecnología dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico vigente, emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador en el acuerdo ministerial 24, registro oficial suplemento 465 emitida el 24 de marzo del 2015 con la última modificación realizada el 18 de febrero del 2016, se puede encontrar el *CAPITULO V*; y dentro de este la *SECCION I* titulada *COMERCIALIZACION* que esclarece lo siguiente:

Art. 18.- Políticas de comercialización. - Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de estos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

El párrafo primero menciona que es obligatorio, para un establecimiento hotelero, contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador,

mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.

A demás está el párrafo 3 donde se menciona que un establecimiento hotelero debe: establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio) (MINISTERIO DE TURISMO, 2016).

Esta normativa se encuentra vigente en el país y no exige el uso de sistemas especializados como factores diferenciadores de calidad y asistencia administrativa.

Capítulo II: Marco Metodológico

Introducción a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

El presente estudio será realizado en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicado al noroccidente de la Cordillera de los Andes, en la región Costa en la zona tropical húmeda de Ecuador. La provincia cuenta con 3 446.46 km², ubicándose a 656 m.s.n.m., la temperatura promedio anual es de 22.9 grados centígrados. Santo Domingo de los Tsáchilas limita al norte y este con la provincia de Pichincha, al oeste con Manabí, al sureste se ubica Cotopaxi y al sur se encuentra la provincia de Los Ríos (Torres Cobos, Morocho, Alao , & Fletcher, 2011).

La capital es Santo Domingo o Santo Domingo de los Colorados, llamada así por las tradiciones culturales de los indígenas Tsáchilas, mismos que se pintan el cabello de rojo con el color procedente del achiote. Mismos indígenas que desde 1966 empezaron con el proceso de provincialización, sin embargo, no es hasta el 09 de noviembre del 2006 que se convoca al pueblo a una consulta popular, y es así que el 02 de octubre del 2007 se declara a Santo Domingo de los Tsáchilas como provincia (Prefectura de San Domingo de los Tsachila, 2021).

Santo Domingo de los Tsáchilas es la cuarta ciudad más poblada de Ecuador, un punto clave entre las ciudades de Quito, Guayaquil, Portoviejo, Chone, Esmeraldas, Manta Ambato, Quevedo, conocido como uno de los principales puertos terrestres para el intercambio de productos entre la región sierra y costa. Su distribución geográfica está organizada por 1 cantón constituido por parroquias y cabeceras parroquiales; mismas detalladas en el Tabla 1.

Tabla 1*Parroquias de Santo Domingo de los Tsáchilas*

Parroquia	Cabecera parroquial
San José de Alluriquín	San José de Alluriquín
Puerto Limón	Puerto Limón
Luz de América	Luz de América
San Jacinto de Búa	San Jacinto de Búa
Valle Hermoso	Valle Hermoso
El Esfuerzo	El Esfuerzo
Santa María de Toachi	Santa María de Toachi

Nota: Recuperado de Prefectura de Santo Domingo de los Tsáchilas, (2021).

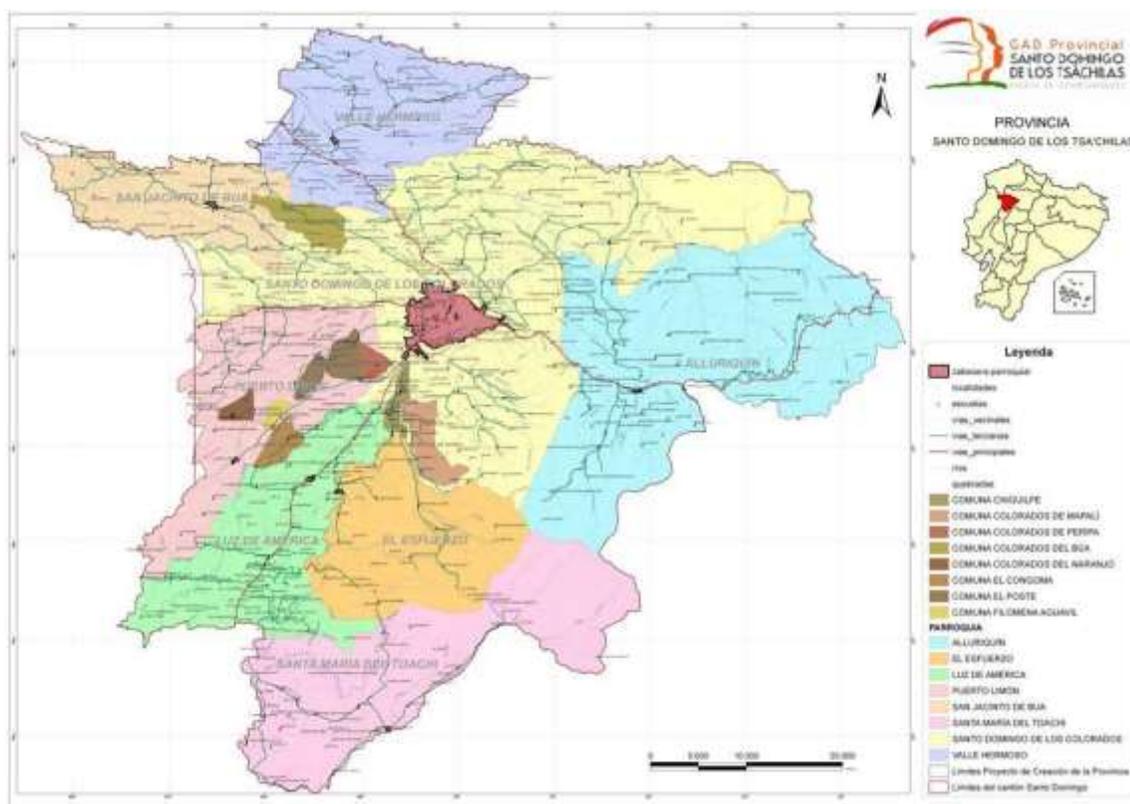
Santo Domingo de los Tsáchilas se caracteriza por: su riqueza natural (valles, ríos, bosque nublado, diversidad de flora y fauna). Esto ha permitido que la localidad se desarrolle en diferentes ámbitos, sobre todo los atractivos naturales y culturales con la finalidad de incrementar las corrientes turísticas y con esto la planta turística, promoviendo el crecimiento paulatino de los establecimientos de alimentos y bebidas, alojamiento y de actividades turísticas (Torres Cobos, Morocho, Alao , & Fletcher, 2011).

Sin embargo, en el estudio presentado por R. Torres, J. Morocho, O Alao & K. Fletcher (2011), una de sus conclusiones menciona que “existe suficiente infraestructura de alojamientos, alimentación y recreación en Santo Domingo de los Colorados, la ciudad capital de la provincia, pero requiere de una renovación o implementación de servicios más modernos

como: sistemas de gestión computarizados, sistemas de comercialización en línea, servicios de internet, cafetería, etcétera”, permitiendo conocer una de las necesidades que desarrolla la localidad con respecto a las tecnologías de la comunicación y demás sistemas informáticos necesarios para el funcionamiento administrativo.

Figura 1

Mapa de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas



Nota: Tomada del GAD Provincial de Santo Domingo de los Tsachilas, (2012).

Según el catastro nacional del Ministerio de Turismo (2021), Santo Domingo de los Tsáchilas cuenta con 321 establecimientos relacionados al turismo de los cuales: el 52% son establecimientos de A&B, el 30% de alojamiento y el 8% restante pertenece a operadores turísticos, agencias de viajes, intermediación, centros comunitarios y parques de atracción. Los

establecimientos de alojamiento se clasifican en: hotel, hostería, hostel y campamento turístico, categorizados en un rango de 1 a 5 estrellas, en el caso de campamento turístico se maneja como categoría única (Ministerio de Turismo, 2021).

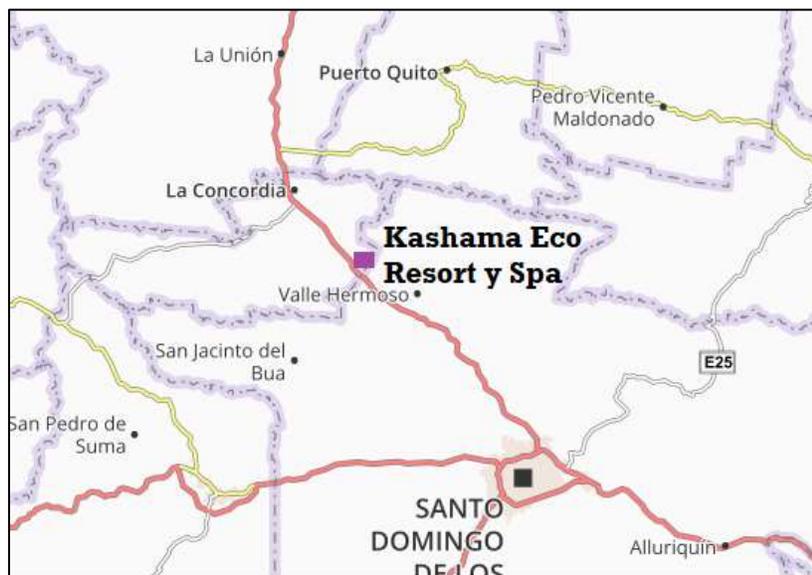
El presente estudio, será realizado con base a los establecimientos turísticos de alojamiento en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, de tal manera que se ha considerado alojamientos de 3 y 4 estrellas, entre los que se encuentran 3 hostales, 7 hosterías, y 5 hoteles. Sin embargo, uno de los principales establecimientos a analizar es Kashama Eco Resort y Spa, hostería de 4 estrellas (Ministerio de Turismo, 2021).

Kashama Eco Resort & Spa y sus sistemas administrativos.

Kashama viene del Tsafiqui lengua que hablan los Tsáchilas, quiere decir: Su refugio de un nuevo día, se encuentra ubicado en el Km. 26 vía a Esmeraldas, en Valle Hermoso en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. Aproximadamente a 2 horas y media de la ciudad de Quito y a 4 horas y media desde la ciudad de Guayaquil. Este es un establecimiento que se caracteriza por haberse adaptado al entorno natural en el que se encuentra, su infraestructura es construida con materia prima del lugar, para mantener la armonía entre la naturaleza y el confort (Kashama Eco Resort, 2021).

Figura 2

Ubicación de Kashama Eco Resort & Spa



Nota: Tomada de Google Maps (2021).

Sin embargo, el principal atractivo que tiene es su cascada natural de aproximadamente 8 metros en la que se puede realizar actividades como boying, kayaking, nado en la laguna que es formada por la misma cascada. El hotel cuenta con Suites y bungalows, desde donde se puede observar la riqueza paisajística que tiene el establecimiento. Además de contar con diferentes paquetes enfocados en familia, amigos, empresas, estudiantes y pareja, brindando opciones completas con alimentación y actividades para el disfrute de sus visitantes (Kashama Eco Resort, 2021).

Figura 3

Vista general de Kashama Eco Resort & Spa



Nota: Tomada de Kashama Eco Resort & Spa (2021).

Figura 4

Cascada de Kashama Eco Resort & Spa



Nota: Fotografía de Ninahualpa (2021).

Figura 5

Vista ampliada de las cascadas de Kashama Eco Resort & Spa



Nota: Tomada de Kashama Eco Resort & Spa (2020).

Figura 6

Habitación Estándar de Kashama Eco Resort & Spa



Nota: Tomada de Kashama Eco Resort & Spa (2019).

Por otra parte, también ofrece actividades con costos extras, como: rafting en el río blanco, tour por las aldeas Tsáchilas, tour por el Bosque Protector La Perla, rapel con todos los equipos de seguridad, servicio de spa. De este modo Kashama no solo se ha preocupado por brindar al huésped un alojamiento para descansar, sino también a implementado actividades que le brinden al turista una experiencia que le permita entretenerse, aprender y disfrutar de la naturaleza con respeto y responsabilidad (Kashama Eco Resort, 2021).

La hostería Kashama, en su búsqueda constante por innovar y mejorar el servicio ofertado a todos sus huéspedes, ha encontrado en Innova Tu Hotel un gran aliado que con licencias europeas ha puesto a disposición del establecimiento los siguientes sistemas administrativos:

El Channel Manager es una herramienta informática que ayuda a sincronizar la disponibilidad y tarifas de las OTA'S que han pasado a ser parte importante en las ventas que realiza el hotel. Por lo que este sistema permite que todos los canales se encuentren vinculados y cambien de forma automática sin el trabajo excesivo, ni involucrar largos periodos de tiempos (Innova Tu Hotel, 2019).

El motor de reservas es una herramienta 24/7, con el fin de que los huéspedes puedan realizar reservas directamente en el hotel desde cualquier parte del mundo, sin intermediarios. Ingresando las reservas de manera rápida y creando una plataforma de pago seguro, permitiendo al hotel llevar un registro de cada reserva escarificando las políticas de cada una de ellas, así como detallando los servicios del establecimiento (Innova Tu Hotel, 2019).

Finalmente, el sistema Property Management System (PMS) o Software de Gestión hotelera es un programa informativo que mejora la gestión de los procesos hoteleros. Permite

automatizar los procesos del back y front office. El back office se refiere a los procesos internos del hotel como la gestión de las reservas, procesos con agencias online, planificación del recurso humano, e informes de los recursos financieros. El front office se refiere a todo lo relacionado con los huéspedes como: procesos de recepción, telefonía, facturación e informes de supervisores en turnos diferentes (Figueroa Domecq & Talón Ballester, 2005).

Enfoque de la investigación

La naturaleza de la presente investigación describe un enfoque mixto; debido a que, el tema planteado es complejo de análisis, pues la información a recolectar sugiere métodos cuantitativos como cualitativos. En primera instancia, mediante el tratamiento de datos estadísticos y numéricos con el objeto de conocer la evolución del establecimiento en estudio con la implementación tecnológica como medida de eficiencia, porcentaje de establecimientos dispuestos a esta implementación tecnológica, entre otros. Simultáneamente, el tratamiento de datos cualitativos permitirá estar al tanto de las ventajas y desventajas de la implementación tecnológica utilizada en los distintos procesos del back y front office hotelero (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004).

La investigación se realiza mediante un análisis de los sistemas operativos en Kashama Eco Resort & Spa, a través de diversas técnicas de recolección in situ, considera una réplica en el campo hotelero de 3 y 4 estrellas en Santo Domingo de los Tsáchilas. Teniendo en cuenta que, todo cambio y en especial tecnológico exige ciertos aspectos, uno de ellos personal capacitado, por lo que junto a Innova Tu Hotel se pretende reconocer las principales ventajas y desventajas de la tecnificación hotelera como método de eficiencia administrativa (Vivas Mullo, 2018).

Por las fuentes de información se determinó que se necesitan técnicas de investigación tipo documental, tales como: documentos oficiales (otorgados por el objeto en estudio), artículos especializados, libros y demás literatura referente a la tecnificación en el sector hotelero y las consecuencias de la misma; por otro lado también se requiere información de campo para validar lo referenciado, dicha información será recolectada a través de los diferentes actores del sector hotelero privado, el sujeto en estudio y la planta hotelera de Santo Domingo de los Tsáchilas (Rojas Crotte, 2011).

El presente trabajo de investigación se cataloga como un estudio no experimental, ya que no se crea ninguna situación, sino que simplemente se observan los fenómenos en el lugar de los hechos, en este caso en Kashama Eco Resort & Spa sin modificar ninguno de ellos; del mismo modo se levanta información sobre el sector hotelero de Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de conocer su postura con respecto a la tecnificación como método de eficiencia administrativa. En ninguno de los dos casos se tendrá control sobre las variables de estudio (Hernández Sampieri , Fernández Collado , & Pilar Baptista , 2014).

La investigación por su alcance se define como descriptivo, (Hernández Sampieri , Fernández Collado , & Pilar Baptista , 2014) define como estudio descriptivo a aquel que pretende únicamente detallar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno de estudio. Es así como la situación encontrada en Kashama Eco Resort & Spa será la realidad pura, por otra parte, la información recolectada en el sector hotelero de estudio será relevante para conocer la situación actual del mismo. No obstante, la investigación descriptiva no se limita únicamente enlistar características, sino que junto al análisis por parte del equipo de investigación busca relacionar las variables para así

encontrar causas y efectos del objeto de estudio con el propósito de plantear alternativas de solución o supuestos métodos efectivos (Vivas Mullo, 2018).

Hipótesis

En el presente trabajo investigativo no se requiere el planteamiento de una hipótesis, ya que no se trata de un trabajo empírico ni teórico.

Procedimiento para la recolección y tratamiento de datos

Parte de un proceso de investigación es la recolección, el tratamiento y análisis de información relevante en la descripción de algún fenómeno. Es por lo que la elaboración de los instrumentos adecuados es vital para tener éxito en la representación de causas y efectos de la investigación. La presente investigación sugiere: encuesta, entrevista y focus group.

Es importante que el equipo de investigadores tenga conocimiento del contexto donde se llevará a cabo la investigación, así podrá utilizar instrumentos que le aproximen positivamente a la valoración del suceso en estudio, puesto que es de vital importancia identificar los datos en su estado más puro sin modificación alguna.

Las entrevistas, al ser una recopilación verbal sobre un tema de interés, ayudan a conocer la realidad de los hechos desde el punto de vista de quién los experimenta, y por eso aplicar entrevistas a diferentes profesionales sobre la tecnificación hotelera; tanto como proveedores y usuarios, permitirá determinar las ventajas y desventajas de la misma (Cortés Cortés & Iglesias L., 2004).

Por otra parte, realizar una evaluación a quiénes trabajan con sistemas en distintas áreas es de gran importancia, razón por la cual realizar un grupo focal es lo más acertado. Hamui-Sutton & Varela Ruiz, definen a un grupo focal como un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos. Esto ayudará a contrastar la información obtenida en las entrevistas y conocer de mejor manera la esencia de la tecnificación hotelera y su influencia en medidas administrativas.

La técnica de obtención de datos en campo será la principal, debido a que permite relacionarse directamente con los actores de estudio en su entorno natural, por ello el dirigirse al lugar de estudio será primordial sin la intención de modificar o forzar los hechos; considerando que se espera recabar información fidedigna cuyo tratamiento y análisis ayudará al planteamiento de una propuesta viable.

Antes que nada, es importante realizar un acercamiento, en dicho acercamiento se pretende investigar generalidades sobre el tema y a su vez contactar con el establecimiento en estudio donde se llevará a cabo las entrevistas. Del mismo modo, al CEO de Innova Tu Hotel, especialista en Tecnificación Hotelera, cuyo aporte será vital en la investigación dada su amplia experiencia que ayudará a la formulación de ideas claves en cuanto a ventajas y desventajas de esta.

Ahora junto a la técnica de campo se trabajará con la técnica documental, cuya característica principal es la interpretación de documentos de interés, dada que la información en estos puede ser contrastada con la obtenida en campo. Esta técnica reconoce la utilidad de varias fuentes documentales, desde artículos especializados hasta investigaciones similares, por otro lado, se busca documentos que puedan facilitar datos estadísticos relevantes a las variables de estudio.

Con respecto a las unidades de análisis se tomará en cuenta: al sector hotelero de Santo Domingo de los Tsáchilas y Kashama Eco Resort & Spa como caso de éxito en estudio. En el caso del sector hotelero de la ciudad santomingueña, al conocer el número exacto de prestadores de categoría 3 y 4 estrellas; según el Consolidado Nacional (2021) son 14 establecimientos exceptuando a Kashama Eco Resort. Al ser una población pequeña se procederá a realizar un censo donde a través de encuestas dirigidas a la administración de cada hotel.

Tabla 2

Establecimientos de alojamiento de Santo Domingo de los Tsáchilas de tres y cuatro estrellas

Establecimiento	Categoría	Ubicación
Jimmy 2	3 estrellas	Bombolí
Hostería Tumaly	3 estrellas	Luz de América
Residencia Chef Sheratun	3 estrellas	Bombolí
Hostería Parador los Colorados	3 estrellas	Sto. Domingo cabecera cantonal
Hosteria D'Carlos	3 estrellas	Sto. Domingo cabecera cantonal
Club Hotel Ida María	3 estrellas	Zaracay
Samawa	3 estrellas	Chiguilpe
Kasadasa Eco Lodge	3 estrellas	Río Verde
Hostería Valle Hermoso	3 estrellas	Valle Hermoso
Santander	3 estrellas	Bombolí
Golden Vista	3 estrellas	Zaracay
Del Toachi	4 estrellas	Sto. Domingo cabecera cantonal
Kashama Eco Resort	4 estrellas	Valle Hermoso

Establecimiento	Categoría	Ubicación
Casino Zaracay	4 estrellas	Chiguilpe
Grand Santo Domingo	4 estrellas	Chiguilpe

Nota: Consolidado Nacional (2021) Público.

Algunas consideraciones que se pueden acuñar al censo es que: es una técnica de alta confiabilidad en la obtención de información, pues los resultados presentados toman en cuenta a toda la población con las características necesarias para el estudio (Vivas Mullo, 2018) y, por otra parte, proporcionará información para el diseño de un marco muestral para futuras investigaciones por muestreo (Censos Bolivia, s.f.).

En Kashama Eco Resort & Spa se busca obtener de primera mano las ventajas que se obtiene con la implementación tecnológica y a su vez los contratiempos, en el caso de existir. Razón por la que se recabará información mediante un grupo focal con el personal operativo del hotel y un especialista. A través del grupo focal lo que se busca es conocer como el personal se adapta a un proceso de tecnificación y cuáles son sus posturas al respecto.

Instrumentos de investigación

Entrevistas

Durante el trabajo de campo se empleó varios instrumentos de recolección de datos, entre ellos entrevistas dirigidas en primer plano a un especialista en el manejo e implementación de sistemas de información para el apoyo en la gestión administrativa hotelera, cuyo principal objetivo es identificar los factores de los sistemas informáticos empleado por Innova tu Hotel, empresa especialista en sistemas de apoyo en gestión hotelera y marketing.

Encuestas

En la recolección de datos y los instrumentos para la misma, se detalla utilizar encuestas mediante las cuales se pretende conocer la perspectiva del sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas con respecto al manejo de sistemas informáticos.

Del mismo modo, permitirá conocer el nivel de interés que tienen los representantes de la planta hotelera, de participar en una capacitación sobre los beneficios de la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa hotelera.

Grupo Focal

Por otra parte, también es importante diagnosticar las ventajas y desventajas de dicha implementación tecnológica en el proceso de front y back office de los sistemas hoteleros; dicho diagnóstico se conocerá gracias al trabajo conjunto con Kashama Eco Resort & Spa, establecimiento hotelero de estudio. Discusión en la que participarán actores principales en cuanto al manejo y operación de sistemas dentro del establecimiento de alojamiento; también tomando en cuenta la opinión de un experto en sistemas de gestión administrativa hotelera.

Capítulo III: Análisis de resultados

Mediante el estudio de campo realizado en Santo Domingo de los Tsáchilas, tanto a los establecimientos de alojamiento de 3 y 4 estrellas, a un experto en sistemas hoteleros y a empleados de Kashama Eco Resort & Spa se ha obtenido los siguientes resultados.

Encuestas a establecimientos de alojamiento

Las encuestas fueron realizadas a 13 establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas de la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Perfil de los establecimientos

Tabla 3

Perfil de los establecimientos

TIPOS DE ESTABLECIMIENTO		CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO		UBICACIÓN DE ESTABLECIMIENTO	
TIPOS	NÚMERO	CATEGORÍA	NÚMERO	SECTORES	NÚMERO
HOTEL	6	3 ESTRELLAS	8	BOMBOLI	3
HOSTERIA	5	4 ESTRELLAS	5	LUZ DE AMERICA	1
HOSTAL	2	TOTAL	13	SANTO DOMINGO	2
TOTAL	13			ZARACAY	2
				CHIGUILPE	3
				RIO VERDE	1
				VALLE HERMOSO	1
				TOTAL	13

Nota: Perfil de los establecimientos en la encuesta realiza al sector hotelero de 3 y 4 estrellas.

De los establecimientos encuestados, podemos determinar que 6 instituciones son hoteles, 5 hosterías y 2 hostales; de los cuales el 61.5% se auto denomina de 3 estrellas y el 38,5% se auto denomina de 4 estrellas. Creando un matiz con respecto a la información presentada en el catastro del Ministerio de Turismo 2021, ya que dos establecimientos de 3 estrellas se perciben como establecimientos de 4 estrellas.

Perfil de los encuestados

Tabla 4

Cargos de los encuestados

Cargos	Número	Porcentaje
ADMINISTRADOR	4	30.77
RECEPCIÓN	6	46.15
GERENTE	2	15.38
SUBGERENTE	1	7.69
Total	13	100

Nota: Encuesta realizado al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tabla 5*Gestión administrativa*

Calificación	Número	Porcentaje
Excelente	4	30.77
Muy buena	8	61.54
Buena	1	7.69
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Total	13	100.00

Nota: Pregunta 1 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Los resultados se han podido obtener gracias a representantes de áreas influyentes dentro del alojamiento como: administradores, gerentes, subgerentes y recepción, mismos que conocen las diferentes tareas y actividades que desempeña cada establecimiento dentro de su tipología y categoría, mismos que han calificado en su mayoría a su gestión administrativa como muy buena.

Nivel de conocimiento de sistemas especializados

Tabla 6

¿Está familiarizado con alguno de estos sistemas?

SISTEMAS	PMS		CHANNEL MANAGER		MOTOR DE RESERVAS		PROMEDIO	
	OPCIONES	N°	%	N°	%	N°		%
SI		3	23.08	2	15.38	5	38.46	25.64
NO		10	76.92	11	84.62	8	61.54	74.36
TOTAL		13	100.00	13	100.00	13	100.00	100.00

Nota: Pregunta 2 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo.

Tabla 7

Otros sistemas que los representantes conocen

Sistemas	Número	Porcentaje
Ninguno	6	46.15
Booking	1	7.69
Sistems	1	7.69
Cloud beds	1	7.69
Alexys sistema contable y administrativo	1	7.69
Sheila software	3	23.08
TOTAL	13	100

Nota: Pregunta 2 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

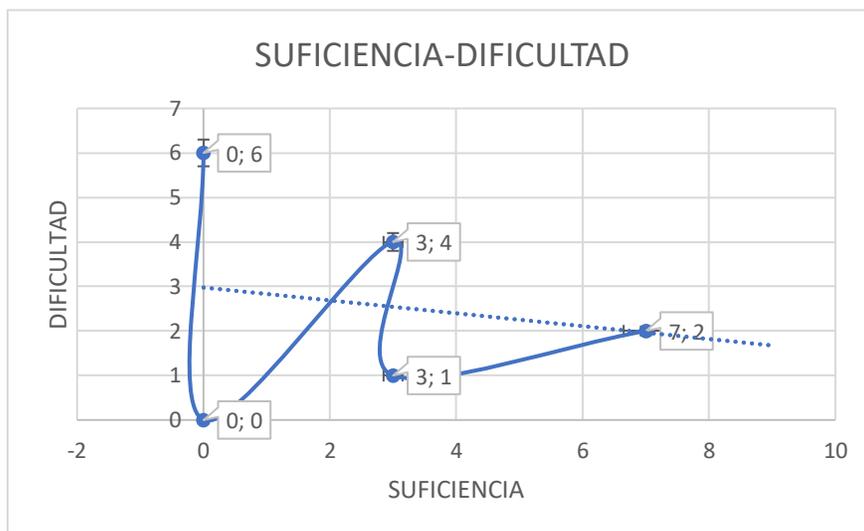
En promedio el 74.36% de la planta hotelera de tres y cuatro estrellas desconocen de los sistemas hoteleros especializados, tales como: PMS, Channel manager y Motor de reserva. No obstante, el 46% de la planta hotelera está familiarizado con sistemas no especializados en administración como: Systems, Alexys Sistema, Booking y Sheila Software, su mayoría asistentes contables y de facturación.

En conclusión, tres cuartos de la planta hotelera no están familiarizados con sistemas hoteleros administrativos, mientras que, casi la mitad del sector hotelero conoce otros sistemas no especializados, sin embargo, estos no cubren necesidades administrativas hoteleras, lo que al final deriva en procesos innecesarios y confusos al momento de la operatividad en el establecimiento.

Comparación suficiencia-dificultad en el manejo de sistemas

Figura 7

Suficiencia vs dificultad para manejo de softwares hoteleros administrativos



Nota: Preguntas 3 y 4 realizadas al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Relacionando el grado de suficiencia para manejar softwares hoteleros administrativos de la planta hotelera con el grado de dificultad para el manejo de estos, se puede observar la siguiente tendencia lineal: que a menor grado de suficiencia existe un mayor grado de dificultad en el manejo de sistemas, por ende, a mayor grado de suficiencia existe un menor grado de dificultad.

De este modo se puede determinar que en relación suficiencia-dificultad la planta hotelera de Santo Domingo de los Tsáchilas se siente en la capacidad suficiente para incluir la tecnología en sus actividades diarias con un grado de dificultad mínimo.

Nivel de confianza en sistemas especializados

Tabla 8

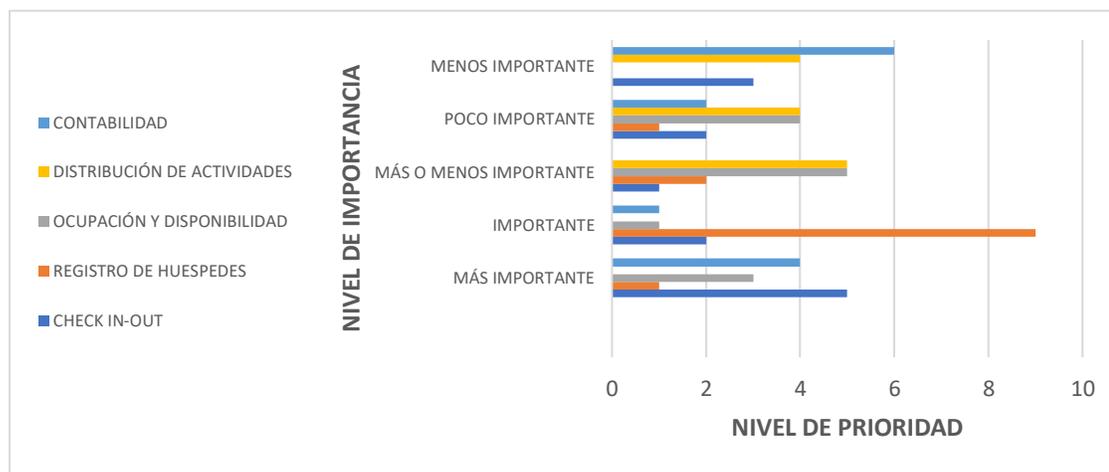
Confiabilidad en datos estadísticos de sistemas administrativos hoteleros

Consideración	Número	Porcentaje
Totalmente confiable	4	30.77
Muy confiable	5	38.46
Confiable	3	23.08
Poco confiable	1	7.69
Nada confiable	0	0.00
Total	13	100

Nota: Pregunta 7 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Figura 8

Nivel de importancia de la tecnificación en procesos hoteleros.



Nota: Pregunta 6 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

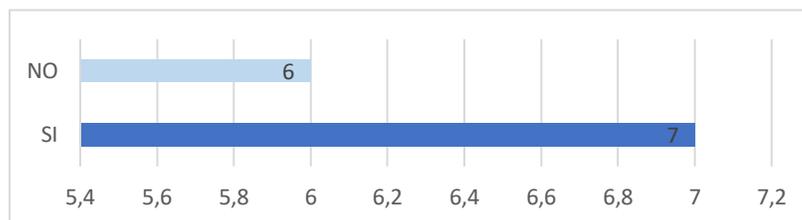
La planta hotelera de Santo Domingo de los Tsáchilas de tres y cuatro estrellas considera que los resultados obtenidos a través de sistemas informáticos hoteleros son fidedignos debido a los procesos sistematizados que permiten obtener información en tiempo real. Es así como en la figura # se puede observar el nivel de prioridad que se concede a distintos procesos administrativos importantes en el hotelería.

La mayoría coincide que es fundamental llevar el proceso de registro de huéspedes y el de Check in y check out a través de la tecnificación, puesto que esto ayudaría a optimizar tiempo, recursos y además brindaría un servicio amigable y de calidad al huésped.

Percepción del manejo de sistemas especializados por establecimiento.

Figura 9

Alojamientos con sistemas informáticos de apoyo en la gestión administrativa.



Nota: Pregunta 8 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tabla 9 *Sistemas de la plata hotelera de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas*

ESTABLECIMIENTO	Maneja	No maneja
Jimmy 2		Personal no capacitado
Hostería Tumaly		Falta de ingresos
Residencia Chef Sheratun		Establecimiento pequeño
Hosteria D' Carlos	Sistems	
Club Hotel Ida María		Falta de ingresos
Samawa	No conoce	
Kasadasa Eco Lodge	Cloud beds	
Hostería Valle Hermoso		Falta de ingresos
Santander	Alexys	
Golden Vista	Sheyla software	
Del Toachi	Sheyla software	

ESTABLECIMIENTO	Maneja	No maneja
Casino Zaracay		Gestión tradicional
Grand Santo Domingo	Visual plus 2018	

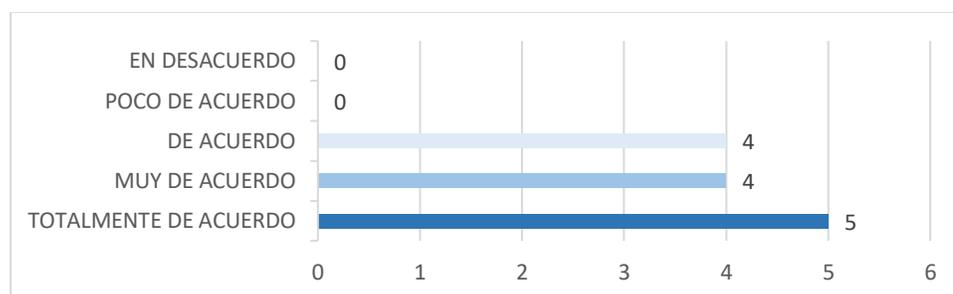
Nota: Preguntas 9 y 10 realizadas al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El 54% de la planta hotelera de 3 y 4 estrellas cuenta con un sistema de apoyo en los procesos de gestión, a pesar de esto, tan solo un establecimiento cuenta con un sistema de hospitalidad especializado, es decir el 85,74% de la planta hotelera no maneja o desconoce de sistemas especializados en gestión hotelera. No obstante, cabe recalcar que el 50% del sector hotelero no cuenta con un sistema de apoyo en la gestión administrativa y esto se debe a la falta de ingresos. Por otra parte, se puede destacar que el 33.34% cuentan con un personal no capacitado por lo que prefieren una administración manual.

Aceptación y rechazo en la tecnificación hotelera.

Figura 10

Grado de aceptación con respecto a la tecnificación de los establecimientos.



Nota: Pregunta 11 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tabla 10

Motivación

Establecimientos	Motivos de rechazo
Jimmy 2	Personal poco capacitado
Hostería Tumaly	No tenemos tecnología en el hotel
Residencia Chef Sheratun	Personal poco capacitado
Hosteria D' Carlos	Que tengan cambios grandes
Club Hotel Ida María	Por costos elevados
Samawa	Siempre adoptaría
Kasadasa Eco Lodge	Personal poco capacitado

Establecimientos	Motivos de rechazo
Hostería Valle Hermoso	Por costos elevados
Santander	Siempre adoptaría
Golden Vista	Por costos elevados
Del Toachi	El sistema que manejan es completo
Casino Zaracay	Personal poco capacitado
Grand Santo Domingo	Desconfianza por experiencias pasadas

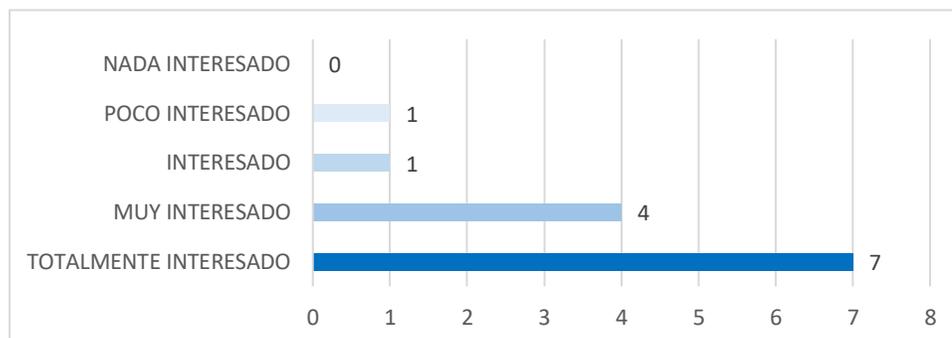
Nota: Pregunta 12 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

La mayoría de los establecimientos de tres y cuatro estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas están totalmente y muy de acuerdo en tecnificar los procesos administrativos hoteleros, ya que les permite realizar de forma eficiente las actividades diarias en cada departamento. Sin embargo, el restante de estos, no tecnificarían en su totalidad debido a factores tales como: altos costes, personal poco capacitado, desconfianza por experiencias pasadas y un establecimiento por fidelidad al sistema que ya maneja.

Capacitación

Figura 11

Grado de interés en capacitarse sobre softwares administrativos hoteleros.



Nota: Pregunta 13 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tabla 11

Temas de interés a capacitarse

ESTABLECIMIENTOS	TEMAS DE INTERÉS A TRATAR
Jimmy 2	Ventas y facturación
Hostería Tumaly	Mejor manejo para las ventas
Residencia Chef Sheratun	Manejo de las personas que ingresan a las habitaciones
Hosteria D' Carlos	Proyección de ventas, software que aborde todo
Club Hotel Ida María	Ayuda en las ventas adicionales que se haga para conocer un solo valor a cobrar

ESTABLECIMIENTOS	TEMAS DE INTERÉS A TRATAR
Samawa	Manejo de compras, inventarios, habitaciones, estadísticas de frecuencia de hospedaje
Kasadasa Eco Lodge	Facturación, comandas, gestión hotelera
Santander	Lista control de limpieza, limpieza de áreas, registro de pagos
Golden Vista	Motor de reservas que la reserva pueda facilitar los procesos del cliente
Del Toachi	En lo publicitario
Casino Zaracay	Planificación de eventos
Grand Santo	Automatizado de reservas, coordinación con camareras
Domingo	

Nota: Pregunta 14 realizada al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

De acuerdo con la opinión del personal encuestado se puede observar que el 85% está totalmente interesado y muy interesado en asistir a una capacitación donde se exponga los beneficios y ventajas de software administrativo especializado en hotelería. Donde se pueda topar temas tales como: el incremento de ventas, procesos de facturación, manejo de check in-out, control y coordinación de tareas del personal, disponibilidad y ocupación de habitaciones, sistema de reservas, inventarios y gestión hotelera en general.

Entrevista a experto en sistemas hoteleros.

En la presente investigación se aplicó una entrevista semiestructurada al gerente y experto en Sistemas Informáticos Hoteleros de Innova Tu Hotel.

Nombre del entrevistado: Licenciado Gonzalo Ramón

Cargo del entrevistado: Gerente administrativo de Innova Tu Hotel

Fecha de la entrevista: 11 de noviembre del 2021.

El Licenciado Ramón Gonzalo recalca que la tecnología se ha vuelto un elemento fundamental para el proceso de una empresa independientemente de la actividad a la que se dedique, actualmente sus sistemas son los mismos que maneja España.

Hoy en día existen 250 empresas de software hotelero aprobados por la OMT, sin embargo, el Licenciado Ramón señala que hace 4 años llegaron al Ranking en TecnoHotelNews de los 200 mejores sistemas; “es la única revista especializada en analizar y comunicar las claves tecnológicas que por su transformación y evolución constante interesa a los líderes turísticos del siglo XXI” (Peldaño Media Group SL, 2021).

De este modo se analizó costos, funcionalidades, soporte técnico, optando por el posicionado número 3, puesto que la relación entre varios factores técnico-operativos como económicos le permitió incursionar en el mercado ecuatoriano. La idea principal, comenta el experto, fue realizar un software propio con la ayuda de programadores ecuatorianos. También explica que después de comunicarse con varias empresas públicas, privadas de programación, un proyecto de tal magnitud es demasiado arriesgado por factores externos.

Existen empresas que comercializan sistemas de alojamiento como: Cloudbeds, Easybook, entre otros, que provienen desde Estados Unidos todo manejado por medio online, por ende, los pagos van directo al extranjero. Innova Tu Hotel enraizado por la cultura ecuatoriana, manifiesta que su principal misión es contribuir al desarrollo económico local, por lo que, a través de convenios con los proveedores de España, mantiene una sede en la ciudad de Quito permitiendo crear plazas de trabajo, así como posibilitando la circulación de divisas en el mercado ecuatoriano.

El Licenciado Ramón manifiesta que el sistema es intuitivo generalmente usado por un recepcionista, un administrador o un contador cuyos conocimientos técnicos deben ser básicos como: manejar una computadora, enviar e-mails y usar Word. Con respecto al equipamiento del hotel, el experto menciona que necesitan tener una computadora con acceso a internet y un celular en caso de que deseen revisar la información del establecimiento a través de su aplicativo desde cualquier parte del mundo. Innova Tu hotel en su plan comercial maneja tarifas desde \$50 hasta \$350 mensuales, sin embargo, estos planes son adaptables dependiendo de las necesidades de cada hotel.

El sistema es una herramienta, por lo que el Gerente Administrativo explica que posee un programa de soporte 24/7, así como asesoría para poderle sacar el máximo provecho, ya que la innovación constante del sistema exige nuevos conocimientos para poder aprovecharlos, la ventaja de contar con una sede en la ciudad de Quito permite un vínculo amigable en cuanto a asesorías y consejos respecta. Es así como el plus que Innova Tu Hotel oferta es la capacitación constante a cada uno de sus clientes.

Otra de las ventajas de los sistemas que maneja Innova Tu Hotel es de contar con una API abierta, permitiéndole facilitar la transferencia de datos a otras herramientas, así como

integrarse con diferentes sistemas de características similares, pueden ser estos contables, tributarios o de pasarelas de pago. Estos diferentes sistemas pasan por varios filtros para poder garantizar la seguridad tanto de los establecimientos de alojamiento como de sus huéspedes. En cuanto a calidad el Licenciado Ramón manifiesta que poseen una certificación de seguridad Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) Nivel 1, la misma que permite garantizar la invulnerabilidad de datos sensibles, evitando posibles ataques informáticos, cumpliendo con los protocolos de este PCI.

Conclusión de la entrevista

La tecnología se ha convertido en una herramienta indispensable para el crecimiento de cualquier industria, lo que permite a su vez la especialización y desarrollo de varias actividades dentro de una misma área. Cuando se refiere a hoteles es importante la comunicación, ya que cada departamento se encuentra interconectado, por lo que, al manejar un mismo sistema, permite realizar los procesos de forma eficiente, permitiendo un ahorro de tiempo y recursos, destinando los mismos al desarrollo de publicidad y marketing creando un alojamiento competitivo que minimiza los errores y mejora los procesos.

En cuanto a sistemas informáticos especializados en hotelería se refiere, existe un sin número, lo que permite a la gran demanda hotelera escoger el que mejor se adapte a sus necesidades. Es así como también se ve que la tecnificación es parte fundamental para poder avanzar dentro del sector económico. Innova Tu Hotel no solo oferta sistemas informáticos especializados que se rigen a las normas ecuatorianas cuyo potencial técnico-operativo es comparable en el ranking mundial, sino y característico del sector de servicios, oferta asesorías personalizadas con un soporte 24/7, respondiendo casi de inmediato cualquier duda existente, cubriendo así las necesidades del sector hotelero.

Al final, la principal ventaja de usar sistemas es maximizar las oportunidades que tiene un hotel de vender habitaciones, de la misma manera la experiencia con el huésped mejora al 100%, ya que permite realizar procesos con rapidez creando una buena experiencia y por ende fidelizar al mismo; a diferencia de un hotel que tenga procesos manuales, largas filas para tan solo el check-in ocasionando que los clientes busquen alternativas más cómodas en temporadas de gran afluencia, limitando su nivel de competitividad ante otros establecimientos del sector.

Grupo Focal

La presente investigación surge gracias a la apreciación que tienen los hoteles con respecto a la tecnificación de los procesos, los mismos que ayudan al administrador en la toma de decisiones oportunas y acertadas. La tecnificación es el proceso por el cual un establecimiento de alojamiento decide sistematizar ciertas tareas para el ahorro de tiempo y recursos.

Por lo tanto, para la recolección de datos se estableció que un grupo focal es lo más apropiado, ya que así, se podría reconocer cuales son las posturas de los diferentes actores en los procesos de back y front office.

Resumen de hallazgos

Percepción de funciones.

¿Cuáles son sus funciones y deberes que realiza dentro de su área de trabajo?

- ✓ Interacción con clientes física y virtual
- ✓ Requerimientos de los clientes
- ✓ Peticiones adicionales
- ✓ Necesidades de los huéspedes

¿Cómo eran sus actividades antes y después de la tecnificación de Kashama Eco Resort?

- ✓ Antes
 - Proceso tedioso
 - Proceso demorado

- Estado de habitaciones inciertas
- ✓ Después
 - Procesos que compensan tiempo
 - Mejor manejo de redes sociales

Percepción de sistemas

¿Me podría contar sobre los sistemas que se implementaron en Kashama Eco Resort y Spa?

- ✓ Motor de reserva
 - Sistema automático para reservas directas.
 - Disponibilidad ofertas y tarifas.
- ✓ Channel manager
 - Sincroniza la disponibilidad en la nube
 - Reparte la disponibilidad a varios canales comerciales, OTA's
 - Multiplica la disponibilidad en la nube
- ✓ PMS
 - Calendario de todas las reservas online o directas al alojamiento
 - Manejo en conjunto con un recurso humano.

Me podría dar un ejemplo positivo y otro negativo de la tecnificación dentro de su área

- ✓ Negativo
 - Procesos de facturación
 - Pisos
 - Restaurante
- ✓ Positivo

- Ventas
- Reservas
- Disponibilidad en línea
- Optimización de tiempo y recursos

Percepción de afectación

¿Cómo ha afectado esto en sus funciones?

- ✓ Tiempo optimizado
- ✓ Eliminación de la sobreventa
- ✓ Datos de clientes
- ✓ Automatización de reservas
- ✓ Comunicación eficiente

¿Qué pensó cuando se enteró que el establecimiento hotelero sería tecnificado?

- ✓ Recelo de manipular
- ✓ Miedo al grado de dificultad
- ✓ Complejidad de aprendizaje

¿Cómo Innova Tu Hotel minimiza el impacto de una tecnificación hotelera en el personal?

- ✓ Fácil de utilizar
- ✓ Sistema practico
- ✓ Capacitaciones y soporte constante
- ✓ Soporte personalizado

- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Capacitaciones de acuerdo con necesidades
- ✓ Procesos documentados
- ✓ Asesoría personalizada
- ✓ Asesor de turno 24/7

¿Por qué motivo cree han surgido estos problemas en cada área?

- ✓ Sistema de facturación en proceso
- ✓ Kashama no mantiene tarifas estándar
- ✓ Sistema de restauración no manejan API's abiertas.

Conclusión del Grupo Focal

Los colaboradores de Kashama Eco Resort y Spa, desempeñan diferentes funciones dentro de su área, el contacto con el huésped es su principal actividad ya sea de forma virtual o física, cuyo objetivo principal es resolver las necesidades presentes en el huésped. Por este motivo han optado por mejorar los procesos con tecnología y marketing digital, compensando el tiempo en otras actividades, eliminando los procesos tediosos y demorados.

Los sistemas de Innova Tu Hotel empleados en Kashama Eco Resort y Spa han traído ventajas significativas en cuanto a la optimización del tiempo y recursos en el desempeño de las diferentes actividades como recepción, mismas que gracias al Motor de Reservas han creado un sistema automático de reservas directas, del mismo modo se ha complementado estos procesos con un sistema que permite la sincronización y repartición de la disponibilidad del establecimiento en la nube a través de varios canales comerciales en línea, a este sistema se le conoce como Channel Manager. Estos dos sistemas trabajan gracias a un PMS cuya función

principal es el calendarizar las actividades de cada uno, permitiendo incrementar las ventas gracias a la sistematización de procesos tanto en el back como front office.

Finalmente, el alojamiento maneja un servicio complejo, mismo que se debe desarrollar e innovar constantemente, la tecnología es una herramienta que brinda la capacidad de mejorar los procesos, minimizar los tiempos, crear una forma eficiente de comunicación y brindar al cliente la comodidad necesaria. Aun cuando la idea de un cambio sea un tanto compleja, la actitud, la comunicación efectiva y la confianza permiten crear y desarrollar de mejor manera las funciones dentro del establecimiento. Las necesidades de un establecimiento proveedor de servicios incrementan día tras día, ya que, las exigencias de la demanda son cambiantes con las nuevas generaciones, no obstante gracias a la tecnología los establecimientos pueden compensar las mismas. Entonces, si cualquier tipo de negocio no se tecnifica o avanza, desaparece.

Capítulo IV: Propuesta

Titulo

Plan de capacitación sobre la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Antecedentes de la propuesta

Con los datos recabados y la información analizada se determina que el desconocimiento de los beneficios de la sistematización en procesos hoteleros causa cierta inseguridad y rechazo sobre los mismos. Puesto que, en primer lugar, el personal administrativo y operativo de la planta hotelera de Santo Domingo de los Tsáchilas tiene un limitado conocimiento sobre sistemas especializados hoteleros y esto se debe en parte a la finita información que se puede encontrar en el mercado informático hotelero ecuatoriano. Por otra parte, la incertidumbre de costo-beneficio provoca que los establecimientos de alojamiento vean a la tecnificación en procesos administrativos como un gasto, mas no como una inversión.

Hoy en día es inimaginable pensar que la tecnología es ajena en el sector económico productivo, puesto que la calidad se ve mejorada cuando existe una sistematización de procesos; el rechazo de dicha acción provoca que el servicio sea de baja calidad y los procesos ejecutados por los colaboradores no sean óptimos, provocando en los huéspedes malestar debido a métodos tediosos e innecesarios. No se puede olvidar que mejorar estos procesos permite incrementar la fidelidad por parte del huésped para con el hotel y del mismo modo crear ventaja competitiva en el sector hotelero.

Justificación

El mercado ecuatoriano desconoce de los diferentes sistemas que existen en la actualidad para los procesos hoteleros y los beneficios que puede traer estos, aun cuando la tecnología se ha vuelto indispensable en el mercado hotelero y se ha integrado en los diferentes procesos del back y front office, permitiendo un ahorro de tiempo y recursos tanto económicos como humanos, de manera que dichos recursos sean empleados en otras actividades como marketing y publicidad.

Es así como, el conocer sobre los diferentes beneficios del uso de la tecnología como apoyo en la gestión administrativa se ha vuelto primordial, por lo tanto, es recomendable crear un plan de capacitación sobre temas tecnológicos administrativos que puedan ayudar al personal en los procesos internos del hotel, mejorar su gestión y finalmente incrementar el nivel de competitividad en el mercado de alojamiento de tres y cuatro estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El plan de capacitación “Implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa” tiene por objeto dar a conocer sobre los beneficios que puede traer la tecnología en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas, creando un factor diferenciador importante para la eficiencia en los procesos administrativos de alojamiento, mayor aporte diario y productividad en las actividades, involucrando a colaboradores expertos en sistemas informáticos hoteleros.

Objetivos del plan de capacitación

Objetivo General

Realizar una propuesta de capacitación dirigida al sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas sobre la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa a través de Innova Tu Hotel.

Objetivos específicos

- Facilitar información relevante sobre sistemas especializados en el Ecuador.
- Explicar los beneficios de la implementación tecnológica en establecimientos de alojamiento
- Categorizar los temas relevantes con respecto a la implementación tecnológica en los procesos de gestión administrativa.
- Determinar los recursos y presupuesto necesario a utilizar en la capacitación al sector hotelero.

Fin del plan de capacitación

Santo Domingo de los Tsáchilas cuenta con una amplia planta hotelera, por tal motivo es importante que la misma se encuentre en condiciones óptimas de satisfacer las necesidades del mercado. Es así como el plan de capacitación prima:

- Optimizar los recursos.
- Contribuir al rendimiento administrativo.
- Apoyar en el incremento de ventas.

- Elevar el nivel de competitividad del sector hotelero en el mercado regional.

Meta del plan de capacitación

Lograr que el sector hotelero conozca y opte por la tecnificación como método de apoyo en la gestión administrativa hotelera.

Temario del plan de capacitación

Índice del plan de capacitación

- a. Acercamiento a sistemas especializados hoteleros
- b. La importancia de la tecnificación en hotelería
- c. Inducción a ventas a través de sistemas
- d. Funcionamiento de sistemas especializados
 1. Motor de reservas
 - i. Automatización de reservas directas.
 - ii. Promoción de ofertas, tarifas y servicios adicionales.
 2. Channel Manager
 - i. Sincronización de disponibilidad en la nube
 - ii. Comercialización de stock a través de OTA's
 - iii. Maximiza el alcance de ventas
 3. PMS
 - i. Agendamiento de todas las reservas
 - ii. Manejo de stock de habitaciones
 - iii. Proceso de check in y check out automatizados
 - iv. Generación de reportes

- e. Inducción al Marketing digital y publicidad
- f. Caso de éxito: Kashama Eco Resort y Spa.

Estrategia del plan de capacitación

El plan de capacitación sobre la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas, utilizará una estrategia de capacitación cognitiva, misma que permite compartir y explicar el funcionamiento de sistemas hoteleros, así como su importancia dentro de la eficiencia administrativa, asociando la información con ejemplos reales y experiencias del sector hotelero de Santo Domingo de los Tsáchilas (Davis & Davis, 1998).

Es importante recordar que el éxito de dicha estrategia depende del nivel de participación y concentración del público oyente, de esta forma se logrará crear un vínculo cognitivo que asocie la teoría (el caso de éxito) con sus actividades diarias (administración hotelera). Es por eso que se complementará con talleres, trabajos prácticos y una adecuada metodología de exposición, un correcto diálogo (Davis & Davis, 1998).

Recursos del plan de capacitación

Recurso humano

Para el plan de capacitación se contará con la presencia de un especialista en sistemas administrativos hoteleros, un especialista en diseño web y marketing hotelero, así como el representante de Kashama Eco Resort y Spa caso de éxito en la utilización de sistemas y personal de apoyo para la operación de equipos y coordinación de actividades.

Recurso material**Tabla 12***Recursos para el plan de capacitación*

Recursos materiales	Especificaciones
Infraestructura	Salón de eventos del hotel auspiciante
	Computadora
	Proyector
	Equipo de audio y sonido
	Pizarra
	Marcadores
	Folletos
Mobiliario, equipos y otros	Mesa de apoyo
	Sillas para participantes
	Certificados
Documentos	Encuestas de opinión
	Lunch
Otros	Viáticos

Nota: Tabla resumen de los recursos necesarios para el plan de capacitación.

Financiamiento

El financiamiento se logrará gracias al auspicio de Innova Tu Hotel, empresa especialista que aportará con el personal capacitado en sistemas, marketing y desarrollo web, así como el patrocinio de Kashama Eco Resort y Spa y financiación propia.

Presupuesto del plan de capacitación

Tabla 13

Presupuesto del plan de capacitación

Capacitación	Fecha	Recursos	Responsable	Costo	
Plan de capacitación sobre la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas	03 de mayo del 2022	Humano	Capacitadores	Innova Tu Hotel	Patrocinado
		Infraestructura	Salón de eventos	Kashama Eco Resort y Spa	\$180.00
		Equipamiento	Computadora	Equipo de investigación	Incluido
			Proyector	Equipo de investigación	\$10.00
		Audio y sonido	Kashama Eco Resort y Spa	Incluido	
		Pizarra	Kashama Eco Resort y Spa	Incluido	
		Marcadores	Equipo de investigación	\$2.40	
		Folletos	Equipo de investigación	\$13.00	
		Mesa de apoyo	Kashama Eco Resort y Spa	Incluido	
		Documentación	Certificados	Innova Tu Hotel	Patrocinado
Encuestas de opinión	Equipo de investigación		\$1.30		

Capacitación	Fecha	Recursos	Responsable	Costo	
		Otros	Lunch	Equipo de investigación	\$30.00
			Viáticos	Equipo de investigación	\$40.00
		TOTAL			\$276.70

Nota: Tabla resumen sobre el presupuesto necesario para el plan de capacitación.

Viabilidad del plan de capacitación

La ejecución del plan de capacitación es viable por dos razones, en primera instancia existe interés por parte del sector hotelero de tres y cuatro estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas en conocer más sobre la tecnificación hotelera, y en segundo lugar existen los recursos tanto financieros como humanos para la realización de este.

Además, se cuenta con el apoyo de Innova Tu Hotel, empresa especialista en sistemas hoteleros y marketing digital enfocado a hoteles; del mismo modo con el testimonio de Kashama Eco Resort y Spa caso de éxito.

Control y Seguimiento

El control del plan de capacitación será llevado a cabo por parte del equipo de investigación quien con el apoyo del cronograma de actividades dará continuidad al cumplimiento de los temas a tratarse y los tiempos previstos.

Del mismo modo con el apoyo de las encuestas de opinión se recabará información con dos enfoques: el primero con un enfoque comercial cuyo valor será de utilidad para Innova Tu Hotel quien dará seguimiento a los establecimientos de alojamiento que deseen tecnificar sus procesos, por otro lado, también se enfocará en documentar las nuevas problemáticas que se presenten a partir de la capacitación, para así dar inicio a futuras investigaciones y porque no nuevas capacitaciones.

Cronograma

Tabla 14

Cronograma del Plan de capacitación

Capacitación	Día	Tema	Responsable	Hora
Plan de capacitación sobre la implementación tecnológica como método de eficiencia administrativa en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.	05 de mayo del 2022	Acercamiento a sistemas especializados hoteleros	Gonzalo Ramón	9:30 a. m.
		La importancia de la tecnificación en hotelería	Gonzalo Ramón	9:45 a. m.
		Inducción a ventas a través de sistemas	Gonzalo Ramón	10:00 a. m.
		Funcionamiento de sistemas especializados	Gonzalo Ramón	10:07 a. m.
		Motor de reservas	Gonzalo Ramón	10:15 a. m.
		Automatización de reservas directas.	Gonzalo Ramón	10:15 a. m.
		Promoción de ofertas, tarifas y servicios adicionales.	Gonzalo Ramón	10:45 a. m.
		Channel Manager	Andrés Guerrero	11:00 a. m.
		Sincronización de disponibilidad en la nube	Andrés Guerrero	11:00 a. m.
		Comercialización de stock a través de OTA's	Andrés Guerrero	11:20 a. m.
Maximiza el alcance de ventas	Andrés Guerrero	11:50 a. m.		

Capacitación	Día	Tema	Responsable	Hora
Plan de capacitación	05 de	Lunch	Equipo de Investigación	12:00 p. m.
sobre la	mayo del	PMS	Andrés Guerrero	12:30 p. m.
implementación	2022	Agendamiento de todas las reservas	Andrés Guerrero	12:30 p. m.
tecnológica como		Manejo de stock de habitaciones	Andrés Guerrero	12:45 p. m.
método de eficiencia		Proceso de check in y check out automatizados	Andrés Guerrero	1:00 p. m.
administrativa en el		Generación de reportes	Andrés Guerrero	1:15 p. m.
sector hotelero de 3		Inducción al Marketing digital y publicidad	Andrés Guerrero	1:35 p. m.
y 4 estrellas de Santo		Caso de éxito: Kashama Eco Resort y Spa.	Richard Gaybor	1:55 p. m.
Domingo de los		Encuestas de opinión	Equipo de Investigación	2:10 p. m.
Tsáchilas.		Entrega de certificados	Equipo de Investigación	2:25 p. m.

Nota: Tabla resumen del cronograma del plan de capacitación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La tecnificación en procesos internos ha creado un valor significativo en las funciones del cliente interno, ya que ayuda a minimizar el tiempo en el desarrollo de estos, permitiendo así, mejorar los canales de comunicación evitando errores en el servicio y reportes, además de perfeccionar la distribución de tareas y recursos.

Por el contrario, los resultados obtenidos demuestran que el 85.74% de la planta hotelera de tres y cuatro estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas, desconoce o no maneja sistemas especializados en la gestión hotelera; esto debido a la falta de ingresos o un limitado personal capacitado que maneje softwares, evitando la formación de clústers limitando así la competitividad sectorial.

Aun cuando los administradores consideran que hay procesos de gran importancia que necesitan sistematización, es decir, dentro del back y front office hay tareas que se beneficiarían al contar con un sistema de apoyo que ayude a coordinar las funciones de cada área como: el check in y check out en el área de recepción, el bloqueo de habitaciones en el área de ama de llaves o reportes en el área de gerencia.

Por otra parte, los representantes de los establecimientos hoteleros consideran que con la información pertinente podrían contar con la capacidad suficiente para utilizar sistemas dentro de sus actividades. Conviene subrayar que la presente investigación detecto que tecnificar un establecimiento hotelero no requiere de mayor especialización, grandes recursos económicos o equipamiento técnico concreto para poder lograrlo.

Finalmente, la planta hotelera de tres y cuatro estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas encuentra interés en los beneficios de los sistemas administrativos hoteleros, por lo que busca capacitarse en relación con: sistemas, ventas, facturación, marketing y publicidad, y crear así una ventaja competitiva dentro del mercado al que pertenecen.

Recomendaciones

En definitiva, la tecnificación de establecimientos hoteleros conlleva al crecimiento de estos, por eso es importante contar con sistemas de apoyo en la gestión administrativa que les permita mejorar el servicio y todos sus procesos.

Por lo que se refiere a la adaptación tecnológica es importante que se desarrollen programas de actualización de conocimientos con respecto a herramientas tecnológicas que puedan ayudar al fortalecimiento de principales actores en el sector turístico como establecimientos de alojamiento.

La sistematización es de gran importancia, es por eso que el contar con procesos automáticos para cumplir las diferentes actividades dentro del back y front office permiten optimizar tiempo y recursos, los mismos que pueden ser aprovechados en suplir otras áreas del establecimiento que requieran atención.

Al no necesitar grandes recursos para la tecnificación hotelera, es importante que los establecimientos empiecen a trabajar de la mano con las innovaciones que se presentan en el área de alojamiento, adquiriendo la capacidad de manejar sistemas que les permita fortalecer sus procesos.

Finalmente, es importante que las instituciones gubernamentales y representantes de las diferentes instituciones turísticas, así como los principales actores del sector turístico trabajen en conjunto para el crecimiento del sector hotelero de tres y cuatro estrellas de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Referencias

- Alfonso Alfonso, R., Suárez Mella, R. P., & Ulacia Oviedo, Z. d. (2019). *El tratamiento de las TIC`s en hoteles tres y cuatro estrellas en Cuba y Ecuador*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Retrieved abril 10, 2021 from https://www.researchgate.net/publication/338231080_El_tratamiento_de_las_TICs_en_hoteles_tres_y_cuatro_estrellas_de_Cuba_y_Ecuador
- Ángel Álvarez, B. (n.d.). *Revistas CEIPA*. Retrieved 08 15, 2021 from El concepto de Innovación: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/534/727?inline=1>
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2008). *Hoteles y apartamento turísticos Requisitos para la prestación del servicio*. España: AERNOR. Retrieved abril 10, 2021 from <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0041220>
- Banco Central del Ecuador. (2020, Enero). *Banco Central del Ecuador*. Retrieved abril 10, 2021 from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/hoteles-restaurantes-y-servicios-2014/>
- Calvo Rojas , J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto , C. (2018, enero 10). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección, 12*(1). Retrieved agosto 15, 2021 from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Censos Bolivia. (n.d.). *¿Qué es un censo?* Retrieved agosto 29, 2021 from Censos: <http://censosbolivia.ine.gob.bo/webine/¿-qué-es-un-censo>
- Coronel Espinoza , B. D., & Valarezo Espinosa, C. M. (2018, agosto). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamerica*. Retrieved agosto 15, 2021 from Administración hotelera, flexibilidad para la eficiencia.: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/administracion-hotelera.html>
- Cortés Cortés , D. E., & Iglesias L., D. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (10 ed.). Ciudad del Carmen, México . Retrieved agosto 28, 2021 from https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cortés Cortés , D., & Iglesias León, D. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). Ciudad del Carmen, Campeche, México. Retrieved agosto 23, 2021 from https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

- Davis, J. R., & Davis, A. B. (1998). *Effective Training Strategies*. In J. R. Davis, & A. B. Davis, *Effective Training Strategies* (p. 442). Oaklan: Berrett Koehler. Retrieved enero 26, 2022 from <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Coaching/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Estrategias%20efectivas%20de%20capacitacion.pdf>
- Espín Montesdeoca, J. M., Salazar Gaibor, C. F., Jara Arguello, M. D., & García Quintana, Y. (2017). *Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza*. Caldas: Universidad de Manizales. Retrieved abril 10, 2021 from <file:///C:/Users/betsy/Downloads/2385-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10320-1-10-20170916.pdf>
- Feenderg, A. (2005, junio). Simon Fraser University. *Revista CTS*, 109-123. Retrieved marzo 20, 2021 from <file:///C:/Users/betsy/Downloads/Dialnet-TeoriaCriticaDeLaTecnologia-2358086.pdf>
- Figueroa Domecq, C., & Talón Ballester, P. (2005). *La gestión de la información en el sector hotelero Madrileño: La inversión en TICs, La importancia de la conectividad y las características del hotel*. Madrid. Retrieved Agosto 15, 2021 from [file:///C:/Users/betsy/Downloads/Dialnet-LaGestionDeLaInformacionEnElSectorHoteleroMadrilen-2517647%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/betsy/Downloads/Dialnet-LaGestionDeLaInformacionEnElSectorHoteleroMadrilen-2517647%20(1).pdf)
- GAD Provincial de Santo Domingo de los Tsachilas. (2012, febrero 25). *III ENLAC 2012 Santo Domingo de los Tsachilas*. From ENLACSTODGO BLOGSPOT: <http://enlacstodgo.blogspot.com/2012/02/mapa-santo-domingo-de-los-tsachilas.html>
- Google. (2021, 08 23). *Google Maps*. Retrieved 08 23, 2021 from <https://www.google.com.ec/maps/place/Santo+Domingo+de+los+Ts%C3%A1chilas/@-0.3033227,-79.316322,10z/data=!4m5!3m4!1s0x91d548f5313d0c21:0x9299edec397be292!8m2!3d-0.2521882!4d-79.1879383?hl=es>
- Gyorgy, R. (2015). *Introducción y difusión de las nuevas tecnologías de la información en el sector hotelero*. España: Universitat Jaume I. Retrieved Abril 09, 2021 from <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/129928>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill. Retrieved agosto 28, 2021 from

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

INEC. (2019). *Tecnologías de la Información y Comunicación-Encuesta Multiproposito TIC 2019*.

Quito: Ecuador en cifras. Retrieved abril 10, 2021 from

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2019/201912_Principales_resultados_Multiproposito_TIC.pdf

Innova Tu Hotel. (2019). *Innova Tu Hotel*. Retrieved Enero 03, 2021 from

<https://www.innovatuhotel.com/sistemas-y-estrategias-para-aumentar-tus-reservas-2/>

Instituto Nacional de Estadística INE. (2016, enero 19). *Instituto Nacional de Estadística*.

Retrieved abril 09, 2021 from

<https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=/t09/e02/a2013-2014&file=pcaxis>

Kashama Eco Resort. (2020, 08 19). *Facebook*. Retrieved 08 25, 2021 from

<https://www.facebook.com/KashamaResort/photos/10158875472803254>

Kashama Eco Resort. (2021). *Kashama Eco Resort*. Retrieved 08 25, 2021 from

<https://kashama.com/actividades/>

Kashama Eco Resort y Spa. (2019, 12 19). *Facebook*. Retrieved 08 26, 2021 from

<https://www.facebook.com/KashamaResort/photos/10158100364478254>

Kashama Eco Resort y Spa. (2021, 07 06). *Facebook*. Retrieved 08 25, 2021 from

<https://www.facebook.com/KashamaResort/photos/10159653327313254>

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015, febrero). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Retrieved agosto 30, 2021 from Universitat Autònoma de Barcelona:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Martinez, J., Majo, J., & Casadeús, M. (2006). *El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero*. Girona: Universitat de Girona. Retrieved Enero 04, 2021 from

https://www.researchgate.net/profile/Marti_Casadesus/publication/277264731_El_uso_de_las_tecnologias_de_la_informacion_en_el_sector_hotelero/links/0046351517ddda741f000000.pdf

MINISTERIO DE TURISMO. (2016, febrero 18). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Retrieved

junio 20, 2021 from Turismo.gob: [https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf)

[content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf)

- Ministerio de Turismo. (2021). *Catastro de establecimientos turísticos*. Quito: Ministerio de Turismo. Retrieved 08 25, 2021
- MINTUR. (2005). *Catastro de establecimientos hoteleros*. Ecuador: MINTUR. Retrieved abril 10, 2021
- MINTUR. (2015). *Registro Oficial 465*. Quito: Ministerio de Turismo. Retrieved abril 10, 2021 from <http://www.hotelesecuador.com.ec/imagenes/contenidos/Reglamento%20de%20Alojamiento%20Turistico%20con%20observaciones.pdf>
- Monterrubio Cordero, J. C. (n.d.). *Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión*. *Universidad Autónoma del Estado de México*. Retrieved agosto 15, 2021 from <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n11/art06.pdf>
- Munielalto. (n.d.). *Munielalto*. Retrieved agosto 15, 2021 from Funciones de la Gerencia Administración: <http://www.munielalto.gob.pe/documentos/300.pdf>
- Peldaño Media Group SL. (2021). *TecnoHotel*. Retrieved enero 31, 2022 from TecnoHotelNews: <https://tecnohotelnews.com/>
- Prefectura de San Domingo de los Tsachila. (2021). *Provincialización*. Santo Domingo de los Tsachilas. Retrieved 08 24, 2021 from <https://app.bibguru.com/p/a30cbcdd-16a5-4bb5-886f-a57f33e36935>
- Prefectura de Santo Domingo de los Tsachilas. (2021 [Tabla]). *Cantones y Parroquias*. Retrieved 08 24, 2021 from Prefectura de Santo Domingo de los Tsachilas: <https://www.gptsachila.gob.ec/index.php/la-provincia/parroquias>
- Ramon, G. (2021, Enero 01). *Innova Tu Hotel, tecnificación de hoteles*. (G. d. trabajo, Interviewer) Quito, Pichincha, Ecuador. Retrieved Enero 01, 2020
- Real Academia Espanola. (2021, Enero 05). *Real academia espanola*. Retrieved Enero 04, 2021 from <https://dle.rae.es/tecnificar>
- Rojas Crotte, I. R. (2011, julio). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277 - 297. Retrieved agosto 24, 2021 from <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Torres Cobos, R., Morocho, J., Alao , O., & Fletcher, K. (2011). *Potencialidades Turísticas de la provincia de Santo Domingo de los Tsachilas a partir de la valoración de su patrimonio turístico*. *TsaFiqui*, 171-184. Retrieved 08 2021, 23 from

file:///C:/Users/betsy/Downloads/216-Texto%20del%20art%C3%ADculo-542-1-10-20171212.pdf

TOURISM&LEISURE. (2020). *DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO DE DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ECUADOR "PLADETUR 2020" INFORME FINAL*. Quito: Equipo PLANDETUR 2020. Retrieved abril 10, 2021 from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Vera, L. S. (2010). *Formación Continuada y Varias Voces del Profesorado de Educación Infantil de Blumenau: Una propuesta desde dentro*. Retrieved agosto 30, 2021 from Universitat de Barcelona:

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/41493/6/05.VLS_ANALISIS_Y_TRATAMIENTO_INFORMACION.pdf

Vivas Mullo, K. A. (2018). *"ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS EN LA HOSPITALIDAD EN LOS HOTELES DE PRIMERA CATEGORÍA DE QUITO"*. Retrieved agosto 24, 2021 from Universidad de la Fuerzas Armadas - ESPE:

<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15533>

Anexos