



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE CARRERA: INGENIERÍA EN TURISMO

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN TURISMO**

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA
DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS
EN MANTA.**

AUTORAS:

**ANGY KATHERINE CUEVA SOLÓRZANO
ANGELA NIKOL PÁRRAGA GILER**

TUTOR:

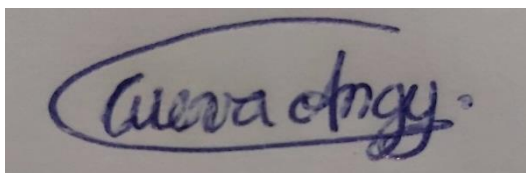
M Sc. NELSON GARCÍA REINOSO

CALCETA, NOVIEMBRE 2021

DERECHOS DE AUTORÍA

ANGY KATHERINE CUEVA SOLÓRZANO y ANGELA NIKOL PÁRRAGA GILER, declaramos bajo juramento que el Trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



**ANGY KATHERINE CUEVA
SOLORZANO**



ANGELA NIKOL PÁRRAGA GILER

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

MSC. NELSON GARCÍA REINOSO, certifica haber tutelado el trabajo de titulación : **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA**, que ha sido desarrollada por **ANGY KATHERINE CUEVA SOLÓRZANO Y ANGELA NIKOL PÁRRAGA GILER**, previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MSc. NELSON GARCÍA REINOSO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación : **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA**, que ha sido desarrollado por **KATHERINE CUEVA SOLÓRZANO Y ANGELA NIKOL PÁRRAGA**, previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MG. FERNANDO VELOZ CAMEJO

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

PHD. JHONNY BAYAS ESCUDERO

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LIC. IVÁN MENDOZA MONTESDEOCA, Mg.

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser la fuente de fortaleza en cada una de las etapas difíciles que me tocó superar en mi camino universitario,

A nuestra querida Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López en la cual pude educarme en aspectos académicos y humano lo cual me permitió forjar mis esfuerzos cada día para lograr ser un profesional de calidad,

A mis padres, hermanos por el apoyo vital que me ofrecen en este largo camino, por sus conocimientos, sus consejos y constante motivación.

ANGY KATHERINE CUEVA SOLÓRZANO

A Dios por guiar mi camino universitario y afrontar cada uno de los retos que se me impuso,

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mi hija y esposo que son mi motor para seguir.

ANGELA NIKOL PARRAGA GILER

DEDICATORIA

A Dios por proveer la sabiduría y guiarme para tomar las decisiones correctas, a mis padres por guiarme y estar conmigo en las buenas y malas, gracias por ser mi pilar que me da fuerzas para seguir adelante.

ANGY KATHERINE CUEVA

A Dios, a mis padres por su constante apoyo que me brindaron durante mi tiempo en la universidad. A mi esposo e hija por apoyarme y darme valentía cuando las cosas se ponían difíciles y por siempre convencerme de que podía llegar lejos.

ANGELA NIKOL PARRAGA

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CONTENIDO GENERAL	vii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
PALABRAS CLAVE	xii
ABSTRACT.....	xiii
KEY WORDS	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.2.1. TEÓRICO	7
1.2.2. METODOLÓGICA	7
1.2.3. PRÁCTICA	8
1.3. OBJETIVOS.....	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9

1.4. IDEA A DEFENDER	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.2. GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE PROCESOS INTERNOS HOTELEROS.....	12
2.3. PROCESOS HOTELEROS ENCAMINADOS A LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA E INFRAESTRUCTURA.....	13
2.4. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DENTRO DEL SERVICIO HOTELERO	15
2.5. DESARROLLO DE LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR	18
2.6. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES	20
2.7. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOTELEROS	21
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	24
3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS	24
3.2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS.....	30
FASE I: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS EN EL HOTEL.....	32
FASE II: VALORACIÓN DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.....	33
FASE III: DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.....	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35

4.1. FASE I: CARACTERIZACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS CON ÉNFASIS EN LAS FUNCIONES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.	35
4.1.1 CARACTERIZACIÓN DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.....	35
4.1.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.....	43
4.1.2.1 ANÁLISIS DE LA INNOVACIÓN DEL PRODUCTO	43
4.1.2.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN.....	44
4.1.2.3 ANÁLISIS DE INNOVACIÓN DE ORGANIZACIÓN.....	45
4.1.2.4 ANÁLISIS DE INNOVACIÓN DE MARKETING.....	46
4.1.3 FODA ESTRATÉGICO DEL HOTEL	48
-PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL.....	50
-SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL	50
-POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	50
-ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN	51
4.2. FASE II: VALORACIÓN DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.....	52
4.2.1 DETERMINACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA IT EN EL HOTEL.....	52
4.2.2. MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.....	55
4.2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESO TECNOLÓGICO DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.....	59
4.3. FASE III: DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS	61

4.2.2.2.1	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RESERVACIÓN. .69
4.2.2.2.2	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE FACTURACIÓN. ..72
4.2.2.2.3	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VIDEO VIGILANCIA. 75
4.2.2.2.4	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PR OCESO DE CONECTIVIDAD DE INTERNET.77
4.2.2.2.5	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS.79
4.3.1.	ESTRUCTURACIÓN DE LOS MECANISMOS Y ACTIVIDADES DE RETROALIMENTACIÓN EN LAS ÁREAS DEL HOTEL.....79
4.3.2.	IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....79
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....84	
CONCLUSIONES84	
RECOMENDACIONES85	
BIBLIOGRAFÍA86	
ANEXOS92	

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 1: Funciones de la innovación tecnológica.	17
Cuadro 2: Categorización de hoteles	20
Cuadro 3: Metodologías para la evaluación de las funciones de innovación tecnológica.....	28
Cuadro 4: Leyenda de criterios.	29
Cuadro 5: Matriz de integración de criterios.	29
Cuadro 6: Metodología propuesta para la elaboración del manual de innovación tecnológica.....	31
Cuadro 7: Departamentos y número de empleados del hotel Perla Spondylus.	37
Cuadro 8: Elementos de innovación de producto del hotel perla spondylus. ...	44
Cuadro 9: Direcciones de contacto del Hotel Perla Spondylus.....	47
Cuadro 10: Funciones de innovación tecnológica en el hotel Perla Spondylus.	47
Cuadro 11: Matriz FODA del hotel Perla Spondylus.....	48
Cuadro 12: Principales factores internos y externos Hotel Perla Spondylus...	49
Cuadro 13: Cuadrante de la matriz FODA.....	50
Cuadro 14: Estrategias de reorientación	51
Cuadro 15: Proceso: Reservación.....	70
Cuadro 16: Proceso: Sistema de facturación.	73
Cuadro 17: Proceso: Video vigilancia.....	76
Cuadro 18: Conectividad de internet	78
Cuadro 19: Mantenimiento de equipos tecnológicos	80
Cuadro 20: Indicadores de control y seguimiento.....	79
Cuadro 21: Ficha de evaluación.....	80
Cuadro 22: Matriz de indicadores para medir las funciones de innovación tecnológica.....	82

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Hilo conductor	10
Figura 2: Mapa de procesos del Hotel Perla Spondylus.	56

RESUMEN

El objetivo del trabajo fue elaborar un manual de procedimientos que contribuya a la mejora de las funciones de innovación tecnológica (IT) en el Hotel Perla Spondylus en Manta. La investigación fue de carácter descriptiva y explicativa con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo). El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en tres fases, la primera fase se orientó en el diagnóstico la situación actual del hotel donde se efectúa la caracterización de los servicios ofertados. Posterior se realizó un análisis de la empresa fortaleciendo con un FODA estratégico, en donde se conoció que el hotel es privilegiado por su ubicación estratégica, teniendo la oportunidad de vincularse con agencias de viajes, mejorando los procesos de comercialización e innovación y de esta manera se aumenta la competitividad turística. La segunda fase tuvo como objetivo la valoración de las funciones de IT, en el cual se determinó las funciones del hotel obteniendo que es importante mejorar los aspectos de tecnología, por lo que los procesos identificados que son 5 ayudan al buen funcionamiento del establecimiento. En la tercera fase se diseñó el manual de procedimientos que consta de una introducción, objetivos, justificación, alcance, identificación de los procesos, este manual contribuirá a una mejor organización entorno a los procesos identificados. Como conclusión se realizó una propuesta en base a indicadores tecnológicos para poder garantizar la viabilidad del manual a través del control y seguimiento del manual como documento de apoyo para el hotel en el desempeño de sus actividades y procesos tecnológicos.

PALABRAS CLAVE

Innovación, tecnología, funciones, hoteles, procedimientos.

ABSTRACT

The objective of the work was to develop a procedures manual that contributes to the improvement of the technological innovation (IT) functions at the Hotel Perla Spondylus in Manta. The research was descriptive and explanatory with a mixed approach (qualitative-quantitative). The development of the research was carried out in three phases, the first phase was aimed at diagnosing the current situation of the hotel where the characterization of the services offered is carried out. Subsequently, an analysis of the company was carried out, strengthening with a strategic SWOT, where it was known that the hotel is privileged due to its strategic location, taking into account the opportunity to link with travel agencies, improving the marketing and innovation processes and this way tourism competitiveness is increased. The second phase aimed at evaluating IT functions, in which the hotel functions were determined, obtaining that it is important to improve technology aspects, so that the identified processes, which are 5, help the proper functioning of the establishment. In the third phase, the procedures manual was designed, which consists of an introduction, objectives, justification, scope, identification of the processes, this manual contributes to a better organization around the identified processes. As a conclusion, a proposal was made based on technological indicators in order to guarantee the viability of the manual through the control and monitoring of the manual as a support document for the hotel in the performance of its activities and technological processes.

KEY WORDS

Innovation, technology, functions, hotels, procedures.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La globalización ha convertido al sector turístico “En uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo y su evolución, en las últimas décadas, ha sido caracterizada por su continua expansión y diversificación” (González, 2016, pág. 3). En consecuencia, el sector hotelero se ha desarrollado mucho más, por lo que se ha visto obligado a evolucionar la forma de ofertar los servicios, ya que este cambio radical representa una gran oportunidad para la innovación hotelera, sin embargo, uno de los mayores retos es poder implementar la tecnología en las instalaciones y actividades dentro del hotel. Los manuales de procesos y procedimientos juegan un papel fundamental en la gestión administrativa de toda organización, debido a que permite asignar tareas a los trabajadores de forma ordenada para de esta manera hacer que los procesos se realicen en el mejor tiempo posible brindando calidad de servicio a los clientes. Llanos (2017) afirma. “Los procesos son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, los procedimientos son la forma específica para llevar a cabo una actividad, e” (p.6). A nivel mundial las organizaciones se gestionan mediante procesos y procedimientos que permiten una eficiente administración para el cumplimiento de los objetivos, controlando el desarrollo de sus actividades pese a lo bueno también se evidencia la falta de inversión en desarrollo de manuales y la omisión de planificación en cuanto a los hoteles ya que no procuran una buena innovación que les permita adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.

Por lo que el Instituto tecnológico hotelero de España (ITH, 2018, pág. 10), alega que “El 70,6% de los viajeros afirma que el uso de la tecnología en su día a día es muy alto. Por ello, es un aspecto de mejora que poco tiempo se va a convertir en un básico para las personas” Cuanto más rápido se consiga la implantación de tecnologías útiles en el día a día de los viajeros se dará una ventaja competitiva

frente a la demanda, cosa que en la actualidad no se da. Otro aspecto fundamental es estar consciente de la importancia de la tecnología hoy en día en todas las organizaciones, ya que si no se crean instrumentos tecnológicos dicho sector no prosperará, por lo tanto la situación que afronta el sector hotelero ante la necesidad de inversión en innovación tecnológica, conlleva mejorar la gestión de las empresas turísticas y no turísticas que va de la mano de la gestión de los bienes, la información, el conocimiento y su capacidad para poner en comunicación persona, empresas, a través de sistemas, que conlleve a mejorar su capacidad de ofrecer nuevos productos y servicios demandados por los clientes

Al referirse a la innovación y aún más de las empresas hoteleras es cada vez más importante ya que es mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes. “Son muchas las teorías y conceptos que se pueden referenciar, siendo los más vanguardistas los asociados a la posibilidad y cualidad que se tiene de crear soluciones en respuesta a las expectativas de un público, mercado o necesidad” (Carrasco, 2018, pág. 158). Por lo tanto, su meta deberá ser mantenerse en el mercado sólidamente sistematizado para enfrentar los diversos desafíos que representan los clientes que cada vez son más exigentes.

La innovación en la zona de alojamiento es esencial para el desarrollo razonable de los destinos turísticos. “En la actualidad, la globalización se ha visto permeada por un desarrollo sostenible, que abarca desde aspectos tecnológicos hasta la perspectiva del consumidor a la hora de adquirir productos o servicios” (Tafurth, 2016, pág. 283). Por lo tanto, el campo hotelero va inmerso en el turismo, y por ende la innovación en este sector requiere un esfuerzo de aprendizaje por parte de las compañías, fundamentalmente en las actividades de desarrollo e incremento de estrategias y que ayuden al progreso de la misma. Según (Hinojosa, 2016) “Hoy por hoy, el cambio en los procesos de innovación se está institucionalizando como una práctica requerida en todas las organizaciones, debido a que en las empresas resulta sumamente importante su aplicación”. En la era digital la incorporación de los últimos avances tecnológicos en la oferta turística y sobre todo en el hotelería ha cambiado la demanda de los clientes, en otras palabras, estos se sienten más a gusto con un servicio ágil y esto ocasiona que el sector hotelero invierta y creen nuevos proyectos e ideas para la mejora de satisfacción del cliente.

De igual importancia cabe destacar el (Plan Nacional para el buen vivir, 2017, pág, 232). Señala que “Ecuador ha iniciado la transición hacia una sociedad basada en el conocimiento, la ciencia y la innovación, promoviendo el manejo sustentable y corresponsable de sus recursos finitos”. La innovación en el Ecuador es muy importante, y mucho más si se ve el impacto en el giro que tiene la economía, tanto en la producción de bienes primarios como secundarios, convirtiéndose en un eje para el desarrollo económico del país, lamentablemente dicho plan no fue implementado a cabalidad, lo cual ha conllevado a continuar rezagados a nivel sudamericano y mucho más si se ve el impacto que tiene en el giro que tiene la economía, tanto en la producción de bienes primarios como secundarios, convirtiéndose en un eje para el desarrollo económico del país, lamentablemente dicho plan no fue implementado a cabalidad, lo cual ha conllevado a continuar rezagados a nivel sudamericano. El Gobierno Nacional debe invertir en investigaciones de desarrollo e innovación para así garantizar un crecimiento en la industria turística que esta produzca servicios con un plus agregado para así satisfacer las necesidades del turista nacional e internacional y que se tenga acceso a todos los servicios.

Según (Freire, 2017) cada año el número de turistas que visitan el Ecuador están más interesados en visitar las regiones por lo tanto optan por conocer este País, es por esto que el sector hotelero cuenta con un mayor crecimiento, es considerado como uno de los principales negocios para todas las ciudades ya que el turismo es calificado como una actividad productora. Según “El Ministerio de Turismo en el 2018 considera que el alojamiento dio una tarifa diaria promedio de USD 132,6 con notable crecimiento 27,9% que respeta establecimientos de 5 estrellas, tarifa diaria promedio USD 73,5 con un crecimiento 3,7% en los de 4 estrellas” (MINTUR, 2019, pág. 1).

La innovación en el Ecuador empezó a surgir desde una necesidad por resolver las dificultades que se presentan es por esto que la innovación es un elemento fundamental en la vida cotidiana. En la actualidad, el sector de la hotelería es un rubro de mucho valor para la economía de una región, a raíz de las nuevas tendencias de innovación tecnológica se ven afectadas las instalaciones hoteleras del territorio ya que no abastecen con los suficientes de servicios tecnológicos que faciliten a la demanda turística un proceso de calidad y dejen a un lado la forma de

brindar el servicio. De hecho, según el Ministerio de Turismo (2018) da a conocer que el incremento de la demanda turística es 2.427.968, en consecuencia, la llegada de turistas al Ecuador aumenta a medida que pasa el tiempo, de forma que lleve a mejorar la infraestructura hotelera incentivando también el crecimiento tecnológico.

A pesar de estos importantes progresos de la innovación tecnológica en los hoteles aún se muestran varias falencias ya que en algunas ocasiones la mayoría de los ecuatorianos no conoce el concepto de lo que es innovación tecnológica y por ende se les dificulta al momento de implementarla. De hecho, el país presenta un desafío muy grande y es la necesidad de implementar nuevos procedimientos para mejorar las funciones de innovación tecnológica en los hoteles a fin de que se puedan aplicar a los nuevos productos, para poder posicionarse en el mercado de una manera más competitiva.

La ciudad de Manta se la conoce internacionalmente por contar principalmente con un puerto de aguas profundas donde llegan durante la mayor parte del año cruceros internacionales procedentes de Norteamérica y de Europa, cuenta con playas amplias y tranquilas que atraen al turista para realizar las diferentes actividades, cabe mencionar también que cuenta con el aeropuerto internacional Eloy Alfaro y las carreteras se mantienen en perfectas condiciones, por lo que recibe flujo constante de turistas nacionales e internacionales, sin duda alguna, es una de las ciudades que ha tenido un desarrollo significativo en el turismo, con énfasis en el desarrollo hotelero. Según (Albán, 2015, pág. 4) “La ciudad es el centro financiero y económico de la provincia, además de ser la ciudad más poblada, y una de las principales ciudades del país, alberga grandes organismos culturales, financieros, administrativos y comerciales”. La planta hotelera según los registros realizados en la Dirección Municipal de Turismo del cantón Manta mediante el catastro del 2019, suman un total de 107 establecimientos hoteleros, con 2.261 habitaciones, teniendo una capacidad hotelera de 5.969 plazas. Gracias a esto también se ha convertido en un destino turístico en la cual se hospedan los turistas que llegan a la ciudad, dando así un contacto directo con la oferta hotelera pese a esto la mayoría de los hoteles de la zona les falta innovar sus instalaciones con tecnologías que permita mejorar la funcionalidad de sus establecimientos, cosa que los hoteles no se han preparado lo suficiente dando así una desventaja frente

a la competencia. Cabe mencionar que Manta ya reúne las condiciones para promocionarse como un destino de negocios internacional pese a esto la infraestructura hotelera en algunos casos es buena pero lo que se requiere es el acompañamiento de la tecnología ya que el sector hotelero apunta a incrementar nuevos segmentos de mercado.

En consecuencia, dando a conocer datos relevantes en base a la demanda que visita la ciudad de Manta, permiten reconocer que el “39% y 35% de los visitantes se encuentran en el rango de edad de entre 18 a 25 y 26 a 40 años, respectivamente. Su lugar de origen es, principalmente, las ciudades de Manta (29%), Quito (26%) y Guayaquil (14%), quienes se trasladan por vía terrestre (100%). Los resultados también hablan de visitantes con estudios, principalmente universitarios (48%) y, en menor proporción, secundarios (26%) y técnicos (21%)” (Macías, 2020). Por lo que debería optimizar la producción y obtener más ingresos económicos ya que la innovación tecnológica permite un crecimiento de los productos enfocándose así en las necesidades de los clientes. En la actualidad se está despertando la noción de la búsqueda de capacitación y de las nuevas experiencias.

El hotel Perla Spondylus necesita incrementar las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar su competitividad en el mercado así mismo también presentar una mejor organización en su gestión y en los procesos internos y externos del hotel. En base a la descripción mostrada en su propio sitio web, se encuentra ubicado de forma estratégica, a pocos metros del malecón de Manta, rodeado de un entorno único, cerca de la playa. El Murciélago, puerto de cruceros, museos, parques y los mejores sitios de comida típica regional. Lo que genera que los turistas lleguen al hotel con mayor frecuencia y solventar las exigencias del actual perfil de la demanda es esencial, pese a esto se necesita un espacio más amplio para poder proporcionar a los clientes actividades más creativas e innovadoras que los motiven a regresar, así mismo también contar con un sistema de gestión más organizado, en consecuencia mejorar los procesos internos del hotel incrementando herramientas tecnológicas para facilitar y agilizar las actividades del hotel.

La transformación digital la tecnología y la innovación se ha obtenido en el hotel Perla Spondylus, por lo que los clientes necesitan una mejor atención para que las nuevas herramientas permitirán mejorar su capacidad para así asumir mayores flujos acorde a su capacidad, orientándose a la personalización de servicios y a generar una oferta de calidad por ende es esencial proporcionar información necesaria que facilite cada uno de los procesos que se deben llevar a cabo en cuanto a la tecnología ya que en estos tiempos es una herramienta necesaria para poder innovar y estar a la altura de sus clientes potenciales.

Partiendo de estas problemáticas es que surge la siguiente interrogante:

¿De qué manera la elaboración del manual de procedimientos contribuiría a la mejora de las funciones de innovación tecnológica en el hotel Perla Spondylus en Manta?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación muestra las razones teóricas, metodológicas, prácticas, que sustentan el desarrollo de esta; por lo que el tema aborda a la elaboración de un manual de procedimientos para la mejora de las funciones de la innovación tecnológica en el hotel Perla Spondylus.

1.2.1. TEÓRICO

La investigación tiene su sustento teórico en lo expuesto por Herrera (2018), el cual sostiene que la guía para la implantación de un sistema de gestión de la innovación y tecnología es fundamental para el desarrollo de la investigación que permitirá generar una base de conocimientos sobre el abordaje teórico y conceptual respecto al estudio de la GTI (Gestión de Innovación Tecnológica) y de la evaluación de las funciones asociadas a las IT (Innovación Tecnológica). Así mismo Jiménez (2011) “indica que el procedimiento de evaluación y mejora de la gestión tecnológica y la innovación en hoteles es de vital importancia ya que ante los cambios constantes entre las decisiones de consumo de las demandas turísticas” es necesario que los establecimientos de hospedaje cuenten con herramientas que permitan la mejora de su desempeño y es allí donde el manual de procedimientos para la mejora de las funciones de innovación tecnológica juega un papel imprescindible, por ende se debe conocer cómo se desarrolla y cuál es el nivel de dominio que se tiene respecto a sus funciones, constituyéndose la presente investigación en un referente bibliográfico para la generación de nuevos aportes o investigaciones dentro del sector de hospitalidad.

1.2.2. METODOLÓGICA

En cuanto a la justificación metodológica para la realización del manual se tomó como principales referencias los pasos estructurados por diferentes autores como son: Ratia (2014) con la temática diagnóstico y plan de acciones de la actividad de gestión tecnológica e innovación, por tal razón se pudo conocer el estado actual del hotel y como manejan la innovación tecnológica, conocer más a fondo cada las ventajas y desventajas que presenta el hotel así mismo facilitó el desempeño del

diagnóstico dando a conocer cada una de sus características. Font (2016) con el tema lineamientos metodológicos para la elaboración de manuales de procedimientos sobre gestión por procesos en alojamientos turísticos en consecuencia se pudo obtener los pasos indicados para la elaboración del manual de forma que se plasman los organigramas y la descripción de los mismo, por último la metodología de Herrera (2018) titulada guía para la implantación de un sistema de gestión de la innovación y tecnología la cual permitió estructurar el diseño del manual de procedimientos para la mejora de la innovación tecnológica del Hotel Perla Spondylus ya que estos se convierten en la pedestal para la definición de los métodos, técnicas y herramientas más oportunos para obtener resultados positivos y acorde a la realidad. La orientación y análisis de dichos antecedentes permitió la estructura de un modelo metodológico propio y pertinente que permite conocer de manera profunda el estado actual de las funciones de IT y los mecanismos, elementos y acciones en las que se devuelven a nivel organizativo, incluyendo un conjunto de métodos científicos, técnicas, herramientas e instrumentos de recolección de datos primarios acorde con los objetivos planteados, convirtiéndose en una guía metodológica para estudios similares.

1.2.3. PRÁCTICA

El manual de procedimientos para la mejora de las funciones de innovación tecnológica del hotel Perla Spondylus en Manta adquiere gran importancia ya que permite visualizar las tendencias, oportunidades, mecanismos, actividades y elementos que componen el estado actual de las funciones de innovación tecnológica, constituyéndose en el campo práctico en una herramienta de apoyo para los propietarios de los establecimientos hoteleros que deseen mejorar el desempeño a través de una adecuada gestión de innovación tecnológica. El impacto que busca la organización mediante la elaboración del manual es poder agilizar los procesos tecnológicos del hotel de igual forma servir como fuente de información.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de procedimientos que contribuya a la mejora de las funciones de innovación tecnológicas en el Hotel Perla Spondylus en Manta.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar un diagnóstico situacional del hotel Perla Spondylus para conocer las principales funciones de IT.
- Valorar las funciones de innovación tecnológica para el mejoramiento de los procedimientos de IT en el hotel.
- Definir los criterios y elementos fundamentales para el diseño del manual del procedimiento del hotel Perla Spondylus.

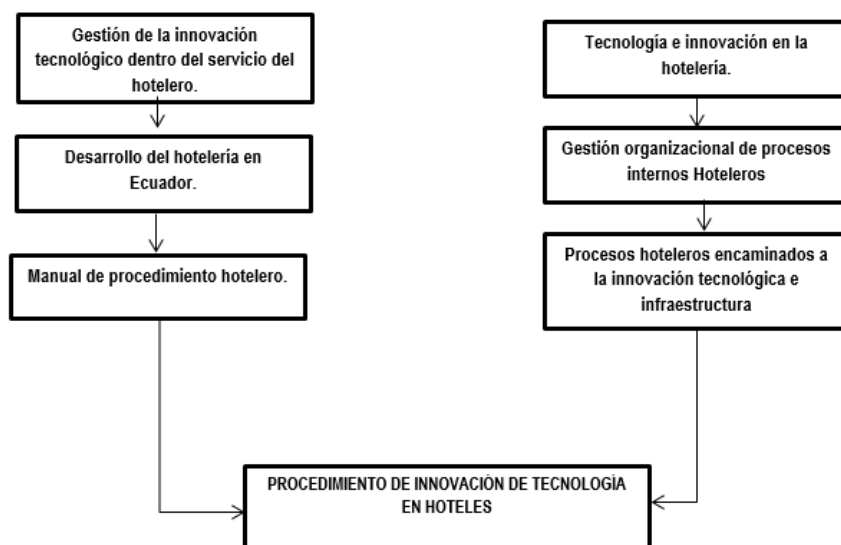
1.4. IDEA A DEFENDER

Si se elabora un manual de procedimientos este contribuiría a la mejora de las funciones de innovación tecnológica en el Hotel Perla Spondylus en Manta.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

La finalidad de este capítulo consiste en la recopilación de información adecuada para la elaboración de un manual de procedimientos para las funciones de innovación tecnológicas en el Hotel Perla Spondylus en Manta, por lo tanto, es necesario exponer ciertos fundamentos conceptuales para que sirvan de síntesis con el fin de obtener los resultados deseados, es importante elaborar el hilo conductor para que se determine la vinculación de cada variable con el que a continuación se muestra (ver figura 2.1).

Figura 1: hilo conductor



Fuente: Las autoras.

2.1. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA HOTELERÍA

Según (Torres, 2016, pág. 5) “En la actualidad los turistas a nivel mundial planean sus viajes de una manera distinta y estos optan por visitar destinos nuevos en compañía de sus amigos o familiares y realizan la compra de sus boletos” Ciertamente esto ha hecho que la tecnología forme parte de la industria hotelera. De acuerdo con (Carrasco, 2018, pág. 7) “La feroz competencia entre hoteles e

incluso destinos enteros está precipitando la necesidad de innovación en tecnología, organización y estrategia”. Por otra parte, en base a las nuevas preferencias de los clientes, identificadas por el cambio tecnológico en el área de información origina que existan nuevas estructuras en las empresas que se pueda trabajar con mayor elasticidad para tener nuevas herramientas tecnológicas que se adapten a las nuevas tendencias del mercado actual.

Del mismo modo “Las TIC permiten un fácil y rápido acceso a los recursos contribuyendo a mejorar la gestión, la productividad y la competitividad en los negocios” (Contreras, 2017, pág. 2) Así mismo la influencia de la tecnología en los turistas motiva a inclinarse por lo nuevo, donde también indica (Espín, 2013, pág. 7) “las nuevas tecnologías han influido también en la manera en que las personas organizamos nuestros viajes: basta con tener acceso a un ordenador con Internet para poder reservar un vuelo o una noche de hotel” de acuerdo con lo antes mencionado se puede decir que la participación de las herramientas tecnológicas en el servicio de alojamiento son esencial para el desempeño de nuevas estrategias que faciliten la negociación directa entre el hotel y el cliente. Otro punto clave según lo indica (Gaibo, 2017, pág. 37) las “herramientas de gestión tecnológica, ha cobrado mayor auge para las empresas turísticas debido a su capacidad para proveer nuevos productos y servicios para la satisfacción de la sociedad y competitividad de sus negocios” En efecto el uso de la tecnología en el sector hotelero no ha alcanzado su protagonismo, ya sea por la gestión de los mismo no obstante las actuales tendencias apuestan lograr mayor efectividad y brindar servicios con calidad.

Finalmente la tecnología en la hotelería es un elemento que contribuye al ascenso en el mercado, por ende los turistas en la actualidad sus exigencias son más claras y están direccionadas a modalidades específicas, por ejemplo un turista es normal que antes de visitar un destino se informe de este, por tal modo su primera opción al alcance es navegar desde su celular e informarse del lugar y por ende donde se va a hospedar es por esto también que los hoteles deben estar continuamente innovando y prestando servicios y productos con amplio conocimiento a la tecnología, cosa que en la actualidad es una de las preferencias de los viajeros.

2.2. GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE PROCESOS INTERNOS HOTELEROS

La gestión basada en los procesos es una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones. En la práctica, puede no incidir mucho a qué área pertenecen los implicados en un proceso, ya que todos son corresponsables de sus resultados (Mallar, 2010). Es decir que la gestión de los procesos es la manera diferente de organizar, por lo que el personal de una empresa no solo se debe de enfocar en los tareas asignadas en la sección de ellos si no en manera general de la organización de las funciones para que los clientes obtengan una mejor imagen de las diferentes actividades de la organización de una empresa; por lo que el personal de una empresa independiente donde se encuentre, tiene como premisa el proporcionar el mejor servicio con calidad y calidez, superando las expectativas de los clientes ya que ellos son cada vez más exigentes. “Los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH) son sistemas estratégicos para las cadenas hoteleras pues la información que registran constituye la fuente para toda la estadística general, como: aspectos de calidad, estudios de segmentación, satisfacción” (Pérez, 2014, pág. 1). Es de suma importancia contar con sistema de gestión ya que de ellos depende la estadística de cada hotel como son sus ganancias y aún más tener el conocimiento de cada cliente que visite el establecimiento, para que este sea un cliente satisfecho y leal.

Por lo tanto, la gestión hotelera se centra en las instalaciones principales de alojamiento y hospitalidad. Según Fernández & Tañski (como se citó en Pérez, 2014, pág. 3) que señaló “La gestión efectiva de una organización requiere la percepción objetiva y precisa de los valores de la información y de los sistemas de información y sin dudas, es fundamental el aporte de la TIC como herramienta en este contexto”. Por ello la gestión hotelera es esencial para el desarrollo de nuevas estrategias que fortalezcan este campo laboral, por ende, la tecnología también juega un papel fundamental en la hotelería, aún más con el desarrollo de estas tecnologías ya que hacen que el turista obtenga una mejor perspectiva de cada lugar visitado.

Según Holcomb (como citó en Alles, 2011, pág. 53) que además de constituir una fuente de ventaja competitiva, este tipo de comunicaciones se está extendiendo de forma progresiva, siendo Internet una de las maneras más efectivas de llevarlo a cabo, ya que es uno de los medios de información más empleados por los clientes del sector, en base a lo antes señalado se tiene en cuenta los nuevos intereses por parte de los turistas que prefieren un servicio más personalizado y al alcance de ellos, también se puede decir que el sector de la hotelería se supone parte esencial de la cadena de valor de la actividad turística, pues su infraestructura, capacidad y servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como destino de talla mundial. Por lo tanto “la gestión que se realiza para ofertar calidad en el servicio de los hoteles PyME se convierte en uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo del turismo, es decir que, al generarse calidad, es de satisfacción en los viajeros” (Castro, 2015, pág.2). Es decir que la gestión hotelera es aquella que soluciona los inconvenientes que se presentan en un hotel, es la encargada de que los turistas disfruten de los servicios prestados, el elemento esencial de una buena gestión hotelera es la demanda y así brindar un servicio eficaz. Por último, el objetivo principal que persigue este elemento es la determinación de las cantidades necesarias de cada artículo en el hotel para brindarle al cliente un servicio eficiente. Como ya se ha visto, controla muchas cosas al mismo tiempo y aunque si bien es cierto que el cliente es el que al final se beneficiará de todo, no será el único.

2.3. PROCESOS HOTELEROS ENCAMINADOS A LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA E INFRAESTRUCTURA

A medida que crece la competencia, el “cliente es más exigente y el negocio del hospedaje necesita desarrollar nuevos productos y prácticas orientadas a sobrevivir y retener a sus clientes; la satisfacción del cliente constituye un factor significativo que crea una fuerte ventaja competitiva y ofrece motivos decisivos”. (Orantes, 2019, pág.3). Por lo tanto, es fundamental conocer el grado de satisfacción de los clientes ya que los hoteles están encargados de innovar y a su vez procurar el bienestar de sus clientes y el desempeño en el mercado. “De igual manera la hotelería, va generando nuevas estrategias de gestión tendentes a reducir los costes de

explotación, ofreciendo una mayor oferta de camas e incluyendo el paquete turístico del “todo incluido” (García, 2018, pág.24). Por tal razón el servicio de alojamiento es fundamental al momento de ejercer la actividad turística.

Otro punto que contribuye al desempeño extraordinario de este sector es la calidad del servicio que se va a ofrecer es por esto que los hoteles buscan nuevos retos que los ayuden a captar directamente la atención del turista y de esta manera generar servicios completos que fidelicen al viajero. “El hecho de que los clientes busquen experiencias nuevas ha impulsado a las empresas a enfocarse en las experiencias que sus productos y servicios pueden ofrecer, resaltando los estímulos que esos productos pueden producir en el consumo” (Pereira, 2010, pág. 3) Por tal motivo los servicios demuestran una sucesión de características específicas que ayudan al visitante poder experimentar algo nuevo ya que es eso lo que busca la innovación, y de esta manera generar productos en los hoteles con una debida atención al cliente.

Según Schumpeter (como se citó en Albarracín, 2019) el término innovación se da a conocer por primera vez en (1934), quien asegura que la “innovación es colocar un producto o un proceso que, en primera instancia no se encuentra adaptado en el entorno, más bien es una organización completamente desconocida que busca experimentar en mercados nuevos”. Ciertamente el avance de las tecnologías de la información y comunicación personifica una gran circunstancia para la innovación hotelera, porque impulsa la conexión directa con los huéspedes para mejorar la calidad del producto, la oferta del servicio y la diversificación de la oferta. En otras palabras, según Albarracín (2019) afirma: La importancia de innovar beneficia la parte económica, ayuda que la empresa pueda diferenciarse de la competencia consiguiendo una situación de monopolio temporal, logrando lanzar al mercado un producto con éxito y con disminución de costes en la producción. (pág.23) La creatividad de innovar es cada vez más importante en la gestión de hoteles sin innovación las empresas hoteleras no podrán afrontar los nuevos retos del mercado, no hay duda de que la forma en cómo se brinde el servicio generará el crecimiento económico del territorio donde estas organizaciones se encuentren. En efecto, la innovación en los servicios hoteleros es una actividad estratégica de competitividad que permite a las empresas posicionarse en un mercado cambiante y expansivo como es el turístico (Moya, 2017). Es por ello que el sector hotelero,

donde integrar la tecnología es una necesidad y un reto para brindar un mejor servicio a los huéspedes, por último, sin duda el cliente apreciará su decisión de compra al momento de tomar en cuenta que existen herramientas tecnológicas básicas sin dejar a un lado la búsqueda de vivir una experiencia diferente y armoniosa.

Cabe mencionar que en la actualidad los hoteles también buscan innovar en lo que respecta en la obtención de una certificación nacional o internacional que ayude a la constancia de su buen funcionamiento frente al mercado competidor cosa que genera una venta competitiva. Según la ISO señala que “El sistema de gestión de calidad reúne los medios e instrumentos necesarios para administrar la calidad (Quality Management System), es decir, planificar, organizar, dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (NTC-ISO 9.000, 3.2.3).” Es importante mencionar que los hoteles están implementando nuevas estrategias de comercialización y generalmente es lo que busca la certificación para poder crear nuevos productos, servicios y así trabajar de forma sostenible sin dejar a un lado la tecnología ya que esta se maneja muy bien con el sistema hotelero.

Para concluir (Joaquín, 2018, pág. 158) señala que “La innovación y el desarrollo tecnológico se constituyan como dos estrategias de gestión que favorecen el mejoramiento continuo de los procesos gestados por las organizaciones” en base a lo antes mencionado cabe recalcar que la forma en cómo se maneje los hoteles dará a florecer los resultados esperados ya que si la entidad procura trabajar con una buena gestión será beneficiario atraerá más demanda y por ende clientes fijos básicamente el simple hecho de brindar un servicio de calidad es bienestar hacia al turista en donde en caso contrario tendrá un declive.

2.4. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DENTRO DEL SERVICIO HOTELERO

Teniendo en cuenta que hoy en día la gestión es un factor dominante en el crecimiento de las empresas es importante señalar que otra característica fundamental es la innovación según (Albarrín, 2019, pág. 19)” innovar implica introducir al mercado productos/servicios nuevos o significativamente mejorados de manera que, la empresa pueda crecer económicamente, ser competitiva y líder”.

Por otra parte (Acuña, 2016) indica “Las actividades de innovación constituyen efectivamente, junto con el capital humano, uno de los principales factores que determinan las ventajas competitivas de las economías industriales avanzadas”. Es por esto que la gestión de la innovación es totalmente necesaria para el desempeño de cada una de las funciones de las empresas ya que simbolizan el crecimiento y fortalecimiento de su entorno.

En consecuencia, tomando como referencia a (Hidalgo, 1996, pág. 10) indica los factores del éxito en la gestión de la innovación identificando los siguientes factores: “establecer canales de comunicación internos y externos, integrar la innovación a nivel corporativos a todas las áreas funcionales de la organización, implementar procedimientos y de control de calidad y de eficiencia en el desarrollo de tareas”. A lo antes señalado se puede decir que la innovación tecnológica es un elemento de éxito y que los hoteles deben implementar nuevas técnicas para el desarrollo continuo de sus servicios por ejemplo un hotel que no innova no crecerá en el mercado ya que se estancará y de tal manera tendría un declive.

Por otra parte (Núñez, 2017, pág. 24) indica que “La innovación y su implementación en las empresas de hospedaje de los destinos turísticos tiene sentido como cambio y diferenciación”. De esta forma combatir la competencia y no disminuir sus ventajas competitivas frente al mercado de esta forma también poder captar las exigencias de los nuevos clientes. Según (Heriberto, 2010) es ampliamente aceptado que la innovación es un asunto central del crecimiento de la producción y de la productividad; sin embargo, nuestra comprensión de las actividades de la innovación y de sus impactos económicos, sigue siendo deficiente; asimismo considera que para desarrollar políticas apropiadas para apoyarla, varios aspectos críticos del proceso necesitan ser mejor entendidos, incluyendo actividades de la innovación, las interacciones entre agentes y los flujos del conocimiento relevante. Además, se menciona que la tecnología es el conjunto de conocimientos científicos y empíricos, habilidades, experiencias y organización requeridos para producir, distribuir, comercializar y utilizar bienes y servicios (Aballe, 2007) desde otro punto de vista los conocimientos tecnológicos residen en nuevas operaciones por medio de los cuales se logran fines prácticos, es decir que la gestión de la innovación tecnológica debe adaptarse o incorporarse dentro de los

objetivos a alcanzar de las empresas hoteleras puesto que este componente contribuye en las rutinas expuestas por el sector turístico.

De la misma forma cabe mencionar que las funciones de la innovación tecnológica son primordiales ya que a partir de estas se podrían reducir riesgos que ocasionen el declive de las empresas, pero lo que busca las funciones es poder brindar una gestión de calidad y así mismo la gestión medioambiental y así poder incrementar nuevos servicios y productos, en base a lo antes mencionado se presentan las funciones de la innovación tecnológica las cuales se constituyen en seis indicadores.

Cuadro 1: Funciones de la innovación tecnológica.

Inventariar	Identificar las tecnologías que se denominen. Consiste en determinar las tecnologías internas esenciales en la actividad de la empresa.
Vigilar	Seguir la evolución de las nuevas tecnologías.
Evaluar	Determinar el potencial tecnológico propio. La empresa, una vez inventariados sus activos tecnológicos y establecidos sus canales de vigilancia tecnológica.
Enriquecer	Planificar proyectos de investigación, comprar tecnologías, establecer alianzas.
Optimizar	Usar los recursos de la mejor manera. Consiste en la explotación sistemática del potencial tecnológico de la empresa.
Proteger	Defender la propiedad intelectual. A través del establecimiento de una política de propiedad intelectual, que puede ser de hecho o de derecho.

Fuente: Alfonso, Rodríguez, Zambrano (2020)

Por lo tanto inventariar es la parte inicial donde se revelan los recursos existentes de la empresa y de esta forma conocer las potencialidades que tiene la misma para poder desarrollarlas de mejor manera, así mismo vigilar consiste prácticamente en poder seguir evolucionando a través de la información y tener en cuenta las

posibles herramientas tecnológicas que se pueden incrementar en la prestación de servicio de la organización, en consecuencia también está la función de evaluar que básicamente radica en crear las nueva estrategias de perfeccionamiento en la empresa de esta forma impulsar la virtud tecnológica que posee la misma, seguidamente la función de enriquecer se fundamenta con la creación de proyectar eventos, planificar investigaciones para el desenvolvimiento empresarial y contar con el respaldo y asociación de otras entidades que accedan a la creación de proyectos para la evolución de la tecnología como instrumento para la organización, de igual manera la función de optimización que plantea que los bienes se deben cuidar y llevarlos de buena manera en un sentido más amplio reside en tener un beneficio a través de capacitaciones, desarrollo de aplicaciones, de tal manera que la última función de proteger permita prácticamente seguir el modelo planteado y contar con un respaldo de propiedad intelectual.

Tradicionalmente la tecnología ha sido utilizada de forma ambigua donde solo se la relaciona con los activos intangibles vinculados al proceso productor de las empresas, pese a esto la gestión de la innovación tecnológica también puede ser estratégicamente utilizada ya que permite el poder diseñar, desarrollar, fabricar y comercializar productos y servicios. En consecuencia, cabe decir que las funciones de la innovación tecnológicas son un amplio ejemplo de que el mundo de la hotelería e implantación de la innovación ha evolucionado rápidamente, desde el momento que se crea un producto comercializable hasta poder obtener los resultados esperados de esta manera seguir creando productos y servicios con el fin de superar las expectativas del mercado y dinamizar la economía local.

2.5. DESARROLLO DE LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR

El desarrollo de la hotelería fue evolucionando hasta llegar a consolidarse en la provincia del Guayas una de las provincias más pobladas y más visitadas por su influencia en la economía al país “Sus inicios datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero. Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad. En los últimos años, los hoteles en Ecuador se han incrementado debido al mayor movimiento turístico y el

aumento en la capacidad de gasto de las personas”. (Vasco, 2017). Dado que el turismo en Ecuador se está desarrollando cada vez más debido a su potencial turístico, de modo que muchos empresarios privados optan por invertir más en la parte hotelera para satisfacer la demanda de los turistas nacionales como internacionales.

La industria hotelera, es un “factor esencial en el potencial turístico de una nación, por ello todo gobierno establece como una de sus políticas de estado, el impulso del turismo a través de programas que fomenten el desarrollo de establecimientos hoteleros que atiendan las exigencias de una demanda cada vez más diversificada y exigente”. (Ruiz 2015, pág. 10). Por ende, las empresas hoteleras del Ecuador cuentan con programas para la excelencia turística, estas se encuentran establecidas por la autoridad competente como es el Ministerio de Turismo para fomentar la satisfacción de los clientes ya que son cada vez más exigentes en el mercado, por lo que de ellos dependen los servicios que ofrezcan.

Por otro lado, Bravo (2018) afirma que la finalidad del nuevo capitalismo global es su máxima expansión, con este propósito tiene la capacidad de llegar a cualquier realidad social para ampliar el mercado mundial independientemente de las consecuencias que se generen; el control de la economía y el cambio en las estructuras sociales representan una característica clara del proceso de globalización, que tiene como protagonista a las empresas transnacionales. Ya que estas buscan ampliar sus mercados, en muchos de los casos sin medir consecuencias, por lo que es necesario implementar mecanismos de preferencia tecnológicos que faciliten el control y desarrollo de las empresas hoteleras. Según (Portilla, 2018) “Se considera que una forma de mejorar la competitividad de las empresas de la región es mediante la gestión de la tecnología” ya que el mercado actual es lo que en ocasiones desea para que su estadía se vuelva más placentera. “Hoy por hoy se identifica que el sector hotelero se ha venido desarrollando de manera positiva en los últimos tiempos, existiendo una gran demanda nacional e internacional esto se ha logrado ya que el Ecuador maneja el turismo en diferentes modalidades, motivando al sector hotelero a estar en constante mejora todo el año, este ha sido otro de los puntos importantes para que el sector hotelero se sienta en la responsabilidad de mejorar la calidad de servicios y el producto que ofrecen a los turistas”. (Peralta, 2015, pág. 11). En consecuencia cabe mencionar que los turistas

hoy en día desean experimentar nuevas experiencias de modo que sus exigencias crecen y por ende todo el entorno donde estos se van a desplazar de forma que debe cumplir los requisitos de la nueva era de la innovación por ello la concurrencia con mayor dominio se da en las ciudades con mayor población, por esta razón los hoteles se están innovando más tomando en cuenta que las ciudades que cuentan con hoteles más costosos y con un sistema tecnológico más amplio del país son Quito, Guayaquil, Cuenca, Galápagos y ciertos puntos de la amazonia Ecuatoriana. Cabe mencionar que estos ofrecen opciones diferentes y generalmente lujosas. Por otra parte, la región litoral específicamente Manabí es una región con características especiales que le permiten ser turística, genera alrededor de 4448 plazas de trabajo distribuidas en 1150 establecimientos según el OMT 2013, y el INEC informa que la actividad de alojamiento y alimentación en la provincia representa el 3,19% de la población económicamente activa (Senplades, 2013-2017). Además de los diversos atractivos, posee 350 kilómetros de playas desde Ayampe (en el 27 sur) hasta Cojimíes (en el norte), geografía caracterizada por acantilados, desembocaduras, estuarios, islotes, islas, lajas y rocas que muestran bellos paisajes a lo largo de nuestra geografía costera.

2.6. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES

La hotelería en el Ecuador sin duda alguna es una de las actividades más importante en el sector del turístico de tal manera es necesario conocer su clasificación, el Ministerio de Turismo es el encargado de establecer la clasificación de los hoteles según él (MINTUR, 2018, pág.10), en el artículo 12 del capítulo III.

Cuadro 2: Categorización de hoteles

1. Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
2. Hostal	1 estrellas a 3 estrellas
3. Hostería	3 estrellas a 5 estrellas
4. Lodge	--
5. Resort	4 estrellas a 5 estrellas
6. Refugio	Categoría única
7. Campamento	Categoría única
8. Casa de huésped	Categoría única

Fuente: MINTUR, 2018, pág. 10

Ciertamente el MINTUR es el responsable de la actividad turística del Ecuador, por lo cual hay que regirse a todas las reglas que en él se establecen. Este reglamento es necesario para crear un uso adecuado para los prestadores de servicios turísticos de tal manera que esté basado en la satisfacción del cliente.

Existen diversas formas de clasificar los hoteles de acuerdo con (García & Díaz, 2016, pág. 83). La clasificación de los hoteles por su oferta o tipologías de empresas son las siguientes:

- En función de la categoría: lujo, cuatro y cinco estrellas. Categoría media, tres estrellas y tipo popular de dos y una estrella.
- Según la dimensión de gran tamaño de más de 300 habitaciones, de tamaños intermedio de 100 a 300 habitaciones y de pequeño tamaño como de menos de 100 habitaciones.

La clasificación es dada por las estrellas y es uno de los elementos que son clave en el momento de elegir algún hotel, otros factores a considerar también son la calidad de los servicios, las instalaciones del hotel hasta la satisfacción del cliente ya que estos son claves al momento de darle una puntuación a un hotel para poder categorizarse y obtener una estrella. Tal como uno de los elementos claves en de los hoteles del Ecuador según (Hurtado, 2018) en el recurso humano competitivo: El recurso humano es uno de los principales elementos que se utilizan para brindar el servicio. Este va acompañado de Alto capital financiero: Este tipo de servicio se desarrolla gracias a las fuertes inversiones de capital como lo es la infraestructura de un hotel y todas sus instalaciones. En la actualidad y en un sentido más amplio los hoteles que laboran en el país cumplen los servicios básicos, pero existe un déficit en la implementación de la innovación de forma que estos no logran mantenerse en el mercado ya que cada vez son más exigentes.

2.7. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOTELEROS

En la actualidad las empresas a nivel global se manejan mediante procesos internos ya que esto implica el buen desempeño general de la empresa por ende se ve en la necesidad de trabajar de forma eficiente. Para DuhatKizatus (como se citó en Vergara, 2017, pág.20) un manual es “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización,

política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo". En consecuencia, este instrumento es un fiel requisito para el desempeño de las actividades de una empresa del mismo modo. Vergara, 2010 afirma: "Mediante el manual de procedimientos se pretende dar a conocer las actividades y el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución". (pág.25) En base a lo antes señalado un manual es un complemento que permite que las empresas trabajen de forma correcta de manera interna y externa, de tal modo que cada uno de los integrantes de las empresas cumpla sus funciones, esto conlleva un desarrollo viable para las organizaciones ya que si esta brinda un servicio adaptado a lo establecido no emitirá problemas frente al mercado.

De tal forma que el manual cumple las cualidades necesarias para el buen desempeño de las empresas en cualquier ámbito, pero al momento de hablar de turismo nos relacionamos también que, la industria hotelera trae consigo procesos de forma que satisfacer las necesidades de los huéspedes es fundamental, pero para esto se necesita una planificación o reglas que seguir es por esto que implementar una organización en los hoteles es esencial por lo tanto "Mieles, 2018 afirma: El diseño de manuales de procedimientos hoteleros se presenta como una ventaja competitiva en el mercado turístico especialmente en el área hotelera, entre las herramientas eficaces para la toma de decisiones del área, destacan los manuales de organización y procedimientos". (pág.21). Hoy por hoy la hotelera se está prosperando progresivamente, de esta forma los establecimientos tienen como meta la calidad, la sostenibilidad y el propósito de brindar un buen servicio, de tal manera que se estén cumpliendo las funciones, cabe recalcar que la capacitación de cada uno de los trabajadores es fundamental.

Por otro lado, Roca & García (como se citó en Serrano, 2019), pág.13 donde comparan a estos manuales como una herramienta que permite la revisión, el análisis y la reestructuración de todo proceso clave dentro de una organización que en algunos casos son los medios más funcionales para lograr la obtención de certificaciones de calidad ya sean nacionales o internacionales. En consecuencia, cabe mencionar que los establecimientos hoteleros hoy en día están trabajando mucho más por la obtención de certificaciones en base a la calidad y sostenibilidad de los servicios que presta la hotelera, y que para la obtención de la misma se

debe trabajar de forma general dentro y fuera de la empresa. De tal modo que un manual es de ayuda para el desarrollo continuo de la misma. Según (Saracay, 2019) se presenta la “estructura de un manual de procedimientos; básicamente la estructuración de un manual se centra en el contenido del manual de procedimientos, índice, introducción, objetivos, políticas, diagrama de flujo, descripción de procedimientos, y la respectiva validación”. pág.6. Con respecto a las estructuras de los manuales de procedimientos es fundamental conocer el funcionamiento interno, el estudio, revisión y simplificar trabajo y tiempo. Por otra parte, en la actualidad el Ecuador está trabajando mucho más en la innovación de sus sistemas en la hotelería, ya que es un factor de motivación y superación en el mercado, frente a esto se crea una ventaja competitiva de tal forma están dispuestos a incrementar nuevas estrategias de innovación para así tener un desempeño más amplio que pueda satisfacer las necesidades de los clientes de hoy en día.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como propósito la selección de un instrumento metodológico pertinente para la "Elaboración del manual de procedimientos que contribuyó a la mejora de las funciones de innovación tecnológicas en el Hotel Perla Spondylus en Manta". Siendo una investigación de tipo descriptiva y explicativa con un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) ya que parte del estudio correspondió en la recolección de datos en relación con el tema de estudio.

Para el desarrollo del capítulo se realizó un análisis de antecedentes, estructurados por diferentes investigadores como: Pavón (2002), Romero (2002), Ruiz (2008), Jiménez (2011), Ratia (2014), Font (2016), Herrera (2018). Una vez analizado el criterio de los siete autores se procedió a seleccionar los métodos, técnicas y herramientas que ayudarán el alcance de los objetivos y el diseño del manual de procedimientos para la mejora de las funciones de la innovación tecnológica en el Hotel Perla Spondylus de Manta, quienes muestran metodologías aplicables en esta investigación que permitirá alcanzar los objetivos específicos, de la forma que a continuación se muestra.

3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Para desarrollar la investigación fue necesario analizar manuales de procedimientos estructurados por diferentes investigadores como son de las tesis y artículos científicos para fundamentar el diseño metodológico, aplicando las fases o etapas, que permitan obtener resultados acordes a la realidad del Hotel Perla Spondylus de Manta se escogió aquellos que aporten investigación relacionada con el tema. De este modo, se presentan un conjunto de herramientas metodológicas para el diseño y ejecución de manuales de procedimientos hoteleros; a continuación, se presenta un análisis de los desarrollos metodológicos de los autores.

Modelo de Hidalgo, León y Pavón (2002) en este modelo se define el conjunto de procesos de gestión tecnológica, para identificar, evaluar, seleccionar, adquirir,

asimilar y utilizar eficientemente este recurso, y cada sector empresarial deberá ajustar estos procedimientos a sus respectivas necesidades. Identificación de las tecnologías requeridas se pretende identificar aquellas tecnologías que parecen necesarias. Evaluación y selección para un determinado proyecto la cifra de tecnologías que potencialmente pueden emplearse es muy elevada, este proceso de evaluación y selección debe tener en cuenta factores tales como la disponibilidad, el costo, la relación con otras tecnologías. Adquisición que esta tecnología deba obtenerse externamente, es necesario identificar y evaluar proveedores concretos de esta tecnología. Así mismo es necesario que ésta sea asimilada adecuadamente por la organización, lo que implica la formación del personal suficiente para su uso posterior y la adaptación de los procedimientos internos de la organización, finalmente la utilización de la tecnología es empleada efectivamente en el proyecto o gama de proyectos para los que se requería. Este estudio es compatible con la investigación propuesta considerando que es un modelo de la gestión tecnológica la misma que misma se desarrolla en la elaboración del manual de procedimientos.

Manual de proceso y procedimiento (Romero 2002) Este manual de procedimientos es fundamental para las empresas en él se elaboran mapas de procesos y diagramas ya que sin ellos pierden tiempo y se desaprovechan los recursos. Las fases que el autor describe son análisis, preparación, interpretación, y comunicación ya que el dominio de nuevas herramientas es muy importante en una empresa. El análisis de los inventarios de procedimientos, diseño del programa elaboración de los manuales de procedimientos para que sirvan de guía en el proceso productivo. Esta investigación es compatible con lo propuesto por lo que cuenta cómo unas características en común la cual es de las herramientas como son los mapas de procesos, diagramas ya que son usadas en la elaboración de los manuales de procedimientos.

Guía práctica para abordar la innovación y su gestión en las empresas del sector de la edificación residencial. (Ruiz 2008) Esta guía está dirigida a aquellas empresas que se planteen comenzar a abordar la innovación y su gestión de manera sistemática y estructurada en el seno de sus organizaciones. Esta publicación es de utilidad para poder comprender qué es la innovación y cómo gestionarla en el marco de un proceso estratégico de la empresa; poniendo en

manos del lector modelos, metodologías y herramientas; para innovar de manera sistemática y continua como medio para la competitividad empresarial. Es por esto que la guía consta de características particulares como utilización de herramientas de innovación ya que lo que pretende el manual es innovar mediante instrumentos tecnológicos.

Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en hoteles todo incluido (Jiménez 2011) el objetivo de esta Tesis Doctoral consiste en crear un procedimiento de evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación para hoteles con modalidad Todo Incluido, que contribuya al perfeccionamiento de su gestión y con ello a la mejora del desempeño de los procesos. Los resultados fundamentales se centran en el desarrollo de un procedimiento general, apoyado en procedimientos específicos para: la obtención de las dimensiones y los indicadores para la evaluación de la GTI, el cálculo de los indicadores de la GTI, el trabajo con la matriz Atractivo Tecnológico – Posición Tecnológica, el cálculo del índice de atractivo tecnológico, índice de posición tecnológica, así como del índice integral de GTI hotelero, el diseño y la implementación de propuestas. Las aplicaciones se realizaron en hoteles con modalidad Todo Incluido del destino Varadero, entre ellos: Villa Cuba Resort, Meliá Varadero, Playa Caleta, Los Delfines y Acuazul. El trabajo posee fundamentalmente, un valor práctico ya que indica cómo y qué medir en cuanto a actividades de ciencia y tecnología para entidades hoteleras. Además, contribuye a la medición por indicadores del sistema de gestión de la innovación del Decreto Ley 252/2007. Es por esto que para poder llevar el control y seguimiento del manual es fundamental contar con indicadores que faciliten la verificación de la viabilidad del manual.

Diagnóstico y plan de acciones de la actividad de gestión tecnológica e innovación en el Hotel América (Ratía 2014) Para la presente investigación se utilizó una metodología que se resume en tres capítulos la cual inició con un diagnóstico de la situación actual de la gestión de la tecnología e innovación (GTI) de la empresa mediante criterios teóricos previamente revisados en la literatura, en dicha evaluación se utilizó un procedimiento de cuatro pasos en donde se justifica el estudio de la GTI del hotel, se realiza una caracterización general de la entidad,

se evalúa la GTI y finalmente se analizan las técnicas aplicadas en la entidad y se determina la posición tecnológica actual de la actividad de GTI en el hotel. Una vez obtenidos los resultados de la situación tecnológica actual de la empresa se realiza una propuesta de acciones para la gestión de la actividad de GTI en sus diferentes áreas.

Lineamientos metodológicos para la elaboración de manuales de procedimientos sobre gestión por procesos en alojamientos turísticos (Font 2016) Esta metodología presenta una de las más desarrolladas y actuales que pueden ser utilizadas en una empresa hotelera, por el vínculo general a este tema, las etapas o fases que se presentan para obtener información. Entre las etapas que estos autores describen están; la recopilación de información con acciones de análisis de la misión, visión, objetivos, estructura organizacional; la fase del diagnóstico, que corresponde a evaluar el desempeño de cada subproceso y actividades; directrices para estructurar el manual, la evaluación del manual y la socialización del manual. Esta metodología es compatible con el tema de investigación ya que establece los lineamientos para la elaboración de manuales de procedimientos adaptados al alojamiento.

Guía para la implantación de un sistema de gestión de la innovación y tecnología (Herrera 2018) Esta guía tiene como fin que las empresas apliquen la gestión de la innovación y tecnología en la plataforma ya que esto les permitirá ser más competitivos y adaptarse a los cambios drásticos producto de la innovación, las etapas que considera este autor son: Diagnóstico de la Organización que está basado en la gestión de la innovación encaminando a las pequeñas y grandes empresas que empiecen a innovar, el diseño del sistema de gestión de la innovación y tecnología, Implantación del sistema de gestión de la Innovación y tecnología. Esta metodología es compatible con el tema de investigación ya que posee una guía para un sistema de gestión de innovación tecnológica por lo que servirá de gran sustento al momento de la elaboración del manual de procedimientos para la mejora de las funciones de la innovación tecnológica en el hotel. Esta metodología se la considera ya que cumple con la característica de diagnóstico de la Organización esta nos permitirá conocer el estado actual del hotel,

por otra parte, determinar cómo se encuentra la innovación tecnológica en las instalaciones.

Cuadro 3: Metodologías para la evaluación de las funciones de innovación tecnológica.

Modelo de Hidalgo, León y Pavón (2002)	Romero (2002)	Ruiz (2008)	Jiménez (2011)	Ratía, (2014). Diagnóstico y plan de acciones de la actividad de gestión tecnológica e innovación en el Hotel América.	Font, (2016) Lineamientos metodológicos para la elaboración de manuales de procedimientos sobre gestión por procesos en alojamientos turísticos	Herrera (2018)
1.- Identificación de las tecnologías requeridas. 2.- Evaluación y selección. 3.- Adquisición. 4.- Asimilación. 5.- Utilización.	1.-Análisis, preparación, interpretación, y comunicación 2.-Análisis de los inventarios de procedimientos 3.-Diseño del programa Proceso productivo 4.-Proceso productivo	1.-Planificación del sistema de gestión de la innovación. 2.-Utilización de herramientas de innovación 3.-Generación y selección de ideas 4.- Planificación, control y ejecución de proyectos de innovación 5.- Medida, control y mejora del sistema de gestión de innovación 6.-Gestión del conocimiento y de la tecnología	1.-Examinar literatura sobre GTI. 2.-Analizar modelos de GTI 3.-Determinar las posibles dimensiones 4.-Obtener las dimensiones.	1.Caracterización general de la entidad hotelera 2.- Diagnóstico de la GTI en el Hotel 3.-Plan de acciones de GTI en el hotel	1.Recopilación de información 2.-Diagnóstico 3.-Directrices para estructurar el manual 4.-Evaluación del manual 5.- Socialización del manual	1.- Diagnóstico de la Organización. 2.-Diseño del Sistema de gestión de la innovación y tecnología. 3.- Implantación del sistema de gestión de la Innovación y tecnología

Fuente: Elaboración propia a partir de autoras citados.

LEYENDA

Basadas en las metodologías antes referenciadas se toman como pauta para la estructuración de las fases de mayor incidencia. El resultado es la matriz de integración de criterios. La leyenda de criterios se define en el cuadro 4:

Cuadro 4: Leyenda de criterios.

A	Diagnóstico de la Organización.
B	Examinar literatura sobre GTI.
C	Análisis de los inventarios de procedimientos
D	Analizar modelos de GTI
E	Directrices para estructurar el manual
F	Asimilación del manual
G	Socialización del manual

Fuente: Las autoras.

Consecuente a la leyenda de criterios se procede a realizar la matriz de integración de criterios (cuadro 5) donde se establecen los respectivos análisis comparativos de las metodologías referenciales de los autores antes ya citados.

Cuadro 5: Matriz de integración de criterios.

N ^o	AÑO	AUTOR	FASES							TOTAL
			A	B	C	D	E	F	G	
1	2002	León y Pavón			X			X	X	3
2	2002	Romer			X		X			2
3	2008	Ruiz		X			X	X		3
4	2011	Jiménez		X		X				2
5	2014	Ratia	X	X		X	X			4
6	2016	Font	X			X		X	X	4
7	2018	Herrera	X		X	X	X			4

Fuente: Las autoras.

ANÁLISIS:

- Autores como, Herrera (2018), Font (2016) y Ratia (2014), establecen que para la creación de un manual es necesario realizar un diagnóstico ya que este permitirá conocer el área de estudio y las características que posee el área de estudio.
- Para Jiménez (2011) es esencial investigar y conocer sobre la gestión de la tecnología e innovación ya que el manual se basa en las nuevas tendencias

de la tecnología y cómo esta repercute en los hoteles por otro lado Herrera (2018) revela que el diseño del sistema de gestión de la innovación y tecnología tiene que ser examinado para así poder incrementar una buena herramienta al hotel.

- También Font (2016) y Ratia (2014) consideran que hay que llevar a cabo las directrices para estructurar el manual de esta forma establecer un formato al manual, también Jiménez (2011) hace referencia que se deben determinar las posibles dimensiones cosa que garantice la forma general del manual.
- León, Pavón (2002) y Ruiz (2008) indican que la adquisición, asimilación y la utilización del manual es un proceso necesario ya que la gestión de la innovación se ha convertido en un factor relevante es por esto que la utilización de un manual es un requisito fundamental para la empresa. Romer (2002) también plantea que el diseño del programa productivo es básicamente el progreso que se le plantea desde el momento de su creación hasta la ejecución.
- Font (2016) señala que la socialización del manual es fundamental para dar a conocer el funcionamiento del manual en consecuencia llevar el control de este generará que la actividad sea más progresiva y por ende beneficiosa.

Es necesario indicar que los análisis que se realizaron formaran parte para el diseño de la metodología propuesta para ser aplicada posteriormente en la actual investigación nombrada “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA”. Dicha sistemática se presenta a continuación en el cuadro 3.4. la cual se ajusta a las características del estudio y responde a los objetivos de esta:

3.2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Para la realización de la metodología propuesta se partió del análisis de las metodologías referenciales de forma que se constituye en fundamento metodológico para el desarrollo investigativo del presente proyecto; dicha metodología se compone de 4 fases las cuales se indican en el cuadro 6, con sus

respectivas actividades a realizar, así como con los métodos, técnicas y herramientas a implementar:

Cuadro 6: Metodología propuesta para la elaboración del manual de innovación tecnológica.

FASES	ACTIVIDADES	METODO Y TECNICA	HERRAMIENTAS
FASE I: Diagnóstico situacional del hotel Perla Spondylus para conocer la situación actual de los procesos en el hotel.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar el hotel. 2. Analizar la situación actual de los procesos. 3. Realizar un FODA estratégico del hotel. 	<p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analítico sintético <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión bibliográfica y documental - Trabajo de campo 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de caracterización - Entrevista directa - Matriz FODA
FASE II: Valoración de las funciones de innovación tecnológica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las funciones de la IT en el hotel. 2. Estructurar el mapa de procesos del hotel Perla Spondylus. 3. Descripción de los procesos tecnológicos del hotel perla Spondylus. 	<p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analítico sintético <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista directa - Diagrama de procesos - Diseño de procedimiento
FASE III: Definición de los criterios y elementos fundamentales para el diseño del manual del procedimiento del hotel Perla Spondylus.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del mapa de procesos del departamento tecnológico. 2. Estructurar los mecanismos y actividades de retroalimentación en las áreas del hotel. 3. Identificar los indicadores de control y seguimiento. 	<p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analítico sintético <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa - Revisión bibliográfica y documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Flujograma. - Matriz de procesos. - Matriz de estrategias.

Fuente: Las autoras.

Para el diseño de un manual de procedimientos para la mejora de las funciones de innovación tecnológica del hotel Perla Spondylus en la ciudad de Manta, se tomaron en consideración diferentes etapas planteadas por los autores ya antes señalados, debido a que sus procesos cuentan con características similares y adaptables en función a la investigación propuesta, aportando lineamientos para el desarrollo de la presente metodología. Posterior al diseño de la metodología propuesta en cuadro 4. a continuación se procede a describir la misma con sus respectivas fases, actividades y los métodos, técnicas y herramientas que se implementarán para el desarrollo de la presente indagación. De manera general la metodología propuesta se compone de 3 fases, las cuales se describen en los siguientes apartados:

FASE I: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS PARA CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS EN EL HOTEL

Esta primera fase tuvo como objetivo, el diagnóstico situacional de los procesos del hotel Perla Spondylus, en el cual se realizaron tres actividades; la primera que radicó en la caracterización del hotel ya que fue necesario realizar un diagnóstico de manera general del hotel para determinar el estado actual de las instalaciones, para el cumplimiento de la actividad se utilizó una ficha de caracterización, donde se conoció la cantidad de habitaciones y cada uno los recursos intangibles y tangibles, mediante una entrevista al gerente del hotel y a través de la observación directa. La segunda actividad fue analizar los procesos en el hotel mediante la recolección de información la cual se realizó con entrevista directa, el propósito fue evidenciar las condiciones actuales que posee el hotel en cuanto a las funciones de innovación tecnológica como lo son inventariar, vigilar, evaluar, enriquecer, optimizar y proteger, a partir de aquello se procedió a la siguiente actividad como lo fue el análisis estratégico FODA que permitió conocer las características del hotel además de las funciones operativas que poseen, para la realización de dicha matriz fue útil la información obtenida mediante las entrevistas que se tuvo con los encargado de cada área del hotel y la visita realizada

FASE II: VALORACIÓN DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La segunda fase tuvo como objetivo la valoración de las funciones de innovación tecnológica con la finalidad de mejorar las funciones de IT en el hotel Perla Spondylus de Manta, partiendo de ello se realizaron 3 actividades. La primera fue determinar las funciones de innovación tecnológica cabe mencionar que las funciones de innovación tecnológica están sujetas al desempeño y funcionamiento del hotel por tal razón cabe determinar que Inventariar, Vigilar, Evaluar, Enriquecer, Optimizar, Proteger tienen como principal característica el reconocimiento de que las innovaciones se derivan básicamente de las necesidades de los consumidores. La segunda actividad correspondió en la estructuración del mapa de los procesos tecnológicos que maneja el hotel de forma que se dio a conocer cómo se encuentra organizada la empresa para así poder cumplir con los parámetros del manual, dicha acción se realizó mediante un análisis de la información. La tercera actividad fue la descripción de los diagramas de procesos tecnológicos por ende se lo pudo realizar mediante una entrevista al personal de este proceso en el hotel. Además, se consideró el empleo del método de observación directa para el registro y evidencia de cada una de las actividades que se realizan en el proceso.

A partir de la identificación de los procesos tecnológicos se propuso la descripción de estos, con el diseño de un diagrama de procesos de los principales procesos tecnológicos que maneja el hotel, con el diseño de los procedimientos y actividades que se encuentran documentados o estandarizados.

FASE III: DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS

En esta fase se procedió a establecer los criterios y elementos para el manual de procedimiento hotelero en base a las funciones de innovación tecnológica del hotel, se diseñaron los diagramas de flujos tomando en consideración los procesos y las actividades que se desarrollan y posteriormente la descripción de procesos. La segunda actividad fue estructurar las actividades de retroalimentación en las áreas

del hotel con el propósito de identificar los parámetros que se establecen en el manual de procedimientos con el fin de obtener resultados si estos procesos son o no del agrado de los clientes. Como tercera actividad fue identificar los indicadores de control y seguimiento la cual se dio mediante la revisión de documentos oficiales, En base a la metodología de Font & Blanco et al (2016), Mielles et al (2018) de tal forma se pudo evaluar el manual y llevar un control apropiado ya que se evaluará periódicamente mediante los responsables de cada proceso establecido por el manual, también se refleja una propuesta establecida por las autoras mediante la revisión de documentos oficiales la cual sintetiza en las funciones de innovación tecnológicas y estas repercuten al momento de llevar el control y seguimiento del manual de tal manera se pone a consideración para el uso de la misma.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se expone los resultados que se han obtenido en base a cada una de las etapas que han sido planteadas en el diseño metodológico propuesto en concordancia con los objetivos diseñados en esta investigación, a su vez se evidencia el uso de los métodos científicos empleados, así como las técnicas, herramientas e instrumentos de apoyo. A continuación, se detallan los antecedentes e información procesada.

4.1. FASE I: CARACTERIZACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS CON ÉNFASIS EN LAS FUNCIONES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.

4.1.1 CARACTERIZACIÓN DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS

En cuanto a la primera fase de la investigación se llevaron a cabo tres actividades como lo son: Determinar la caracterización del hotel, analizar los procesos operativos en el hotel y el análisis estratégico FODA. De forma que para el levantamiento de información se realizó una visita in situ tomando en cuenta como métodos y herramientas la recolección de información como entrevista directa, observación directa y ficha de caracterización la cual congrega los siguientes aspectos como datos generales del hotel, instalaciones y servicios.



Gráfico 4.1. Logotipo del hotel.

Fuente: Hotel Perla Spondylus (2020)

-DATOS GENERALES

Perla Spondylus es un hotel de 3 estrellas que está ubicado en la ciudad de Manta provincia de Manabí estratégicamente, en la avenida 3 y Calle 15 a pocos metros del malecón, en el tradicional barrio Córdova. Es un hotel sustancialmente nuevo por lo que fue creado en el año 2011 pero en el 2012 abrió sus puertas al público, pese a ello ha logrado captar un gran número de clientes que visiten sus instalaciones. Está a 10 minutos en automóvil del Aeropuerto Eloy Alfaro y a 30 minutos de Montecristi. Ofrece desayuno, wifi y parqueo gratuito, confortables suites y habitaciones, algunas de ellas con amplias ventanas con vista al mar, además posee ascensor y 2 habitaciones adaptadas para personas de movilidad reducida. Centro de Negocios y sala de reuniones y conferencias.

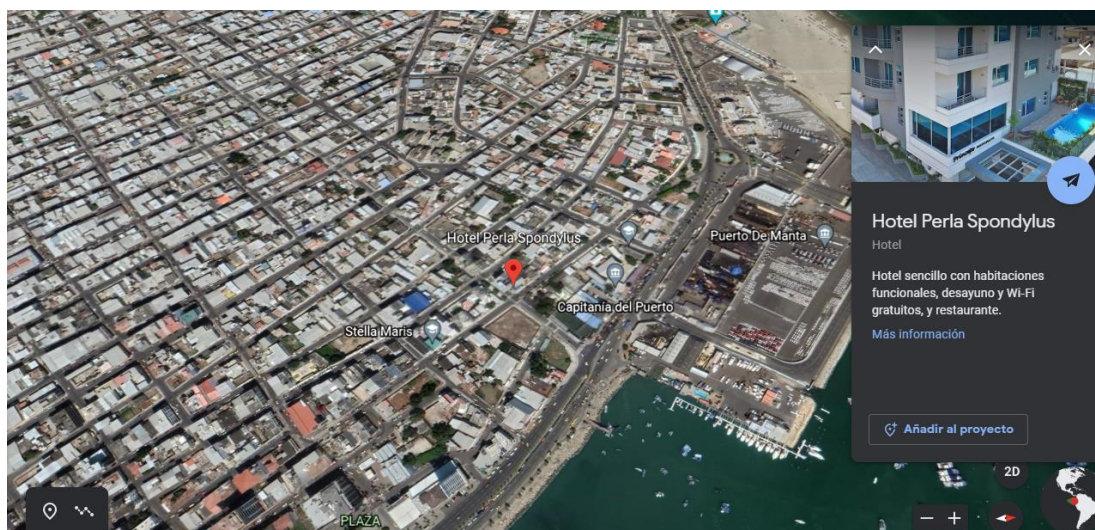


Figura 4.1 Ubicación del Hotel Perla Spondylus

Fuente: Google Earth (2020)

La distribución física de Perla Spondylus es de cuatro plantas y cuenta con una capacidad total de 66 pax. Posee 24 habitaciones y 33 números de camas, son amplias y luminosas, y disponen de ventanas grandes con vistas al mar. Todas incluyen baño privado, TV y aire acondicionado. Las áreas disponibles que posee el hotel para sus clientes son el restaurante y la piscina, son las principales zonas para el uso de los huéspedes. En consecuencia, el número de empleados que en la actualidad brindan sus servicios y conocimientos son 10 personas encargadas del funcionamiento del hotel. Cabe mencionar el área geopolítica donde se

encuentra ubicado Perla Spondylus se convierte en una de sus principales fortalezas ya que en esta zona es donde se desarrolla la actividad comercial y turística de la parroquia Manta. En consecuencia, el recurso humano se encuentra conformado por 10 personas encargadas del funcionamiento del hotel.

Perla Spondylus, es un hotel de 3 estrellas el cual fue creado con el objetivo de brindar servicio de calidad a sus clientes. Por otra parte, realiza la comercialización de sus servicios por varias redes tales como: Booking.com desde el 5 de diciembre del 2012, también por TripAdvisor, estas plataformas digitales ayudan atraer turistas nacionales y extranjeros; medio que le permite mantener una mayor conectividad con sus consumidores; del mismo modo el hotel gestiona sus reservas de manera online de forma segura proporcionándole a sus clientes la confianza necesaria para hospedarse.

Cuadro 7:Departamentos y número de empleados del hotel Perla Spondylus.

Departamentos	N.º de personas laborales
Departamento de gerencia	1
Departamento de relaciones públicas	1
Departamento de comercial y ventas	1
Departamento de Habitaciones	6

Fuente: Las autoras.

También cabe mencionar cada uno de los servicios que presenta el Hotel Perla Spondylus de forma que se garantice una estadía amigable. Los principales servicios e instalaciones con que cuenta el hotel son:

- Ascensor
- Bar en la piscina
- Caja fuerte
- Centro de negocios
- Computador con internet
- Conserje

- Estacionamiento
- Habitaciones para no fumadores
- Lavadora
- Lavandería
- Mascotas permitidas
- Piscina exterior
- Recepción 24h

- Restaurante
- Sala de conferencias
- Servicio de habitación
- Terraza
- Toallas en la piscina / playa
- Traslado aeropuerto-hotel
- Wi-Fi en el lobby
- Wi-Fi gratis en el lobby

El hotel Perla Spondylus maneja su gestión en generar una experiencia única y agradable, por lo que cuenta con un equipo humano de primer nivel comprometido con la satisfacción del cliente, donde están atento a todos los requerimientos de los clientes. Esta empresa gestiona la calidad de sus servicios con la siguiente política, misión y visión:

- La misión del hotel Perla Spondylus es alcanzar la excelencia en los servicios que ofertan con la finalidad del que cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado.
- La visión del hotel Perla Spondylus es posicionarse a nivel nacional e internacional brindando un buen servicio de calidad, atención al cliente personalizado para generar una buena imagen de los servicios ofertados.
- Hotel Perla Spondylus es una empresa dedicada al servicio de alojamiento y restauración, que su política principal está centrada en la mejora de los servicios ofertados en el hotel. Por lo que se cuenta con un equipo humano de primer nivel comprometido con la calidad le brindará genuina hospitalidad.

-HABITACIONES

Cuenta con 24 habitaciones tales como: habitaciones sky suite, double twin room harbor view / habitacion doble dos camas con vista del puerto, king room balcony and harbor view for 2 / habitacion king size con balcón y vista del puerto para 2, suite romántica / romantic suite harbour view and balcony. Las cuales se encuentran dotadas de los siguientes servicios:

- Cómodas camas
- Baños con agua caliente y fría
- Televisores con TV por cable
- Mini bar
- Sistema telefónico para llamadas locales y nacionales
- Servicio de desayuno
- Servicio de limpieza
- Room service
- Wifi

-RESTAURANTE

Disfruta de la mejor oferta gastronómica de la ciudad en el restaurante Marthas Cocina Casual ubicado en el primer piso alto. Ofrecen una exquisita oferta gastronómica ecuatoriana con platos a la carta, acompañados de un servicio profesional, sonrisa y buen trato.

-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL

Para poder identificar los atributos y servicios que presta el hotel Perla Spondylus, se aplicó una ficha técnica de caracterización del establecimiento, el cual permitió determinar el concepto del servicio, los procesos claves, la planificación en relación a sus actividades, gestión y funcionamiento de las áreas operativas. Del mismo modo, se estableció cuáles son los servicios relacionados al área de estudio y su aporte directo con el mercado.

El hotel Perla Spondylus mantiene su organización administrativa de la siguiente manera:

- Área operativa

- Gerencia. – Esta dirigida al funcionamiento operativo del hotel, su función es agenciar, administrar y asegurar que los servicios que se ofrecen dentro de la empresa se desarrollen de acuerdo a los procedimientos estipulados. La gerencia es la cabeza principal de la entidad al llevar el control y la vinculación con las demás áreas que se manejan el establecimiento.
- Recepción. – Este departamento dentro del hotel ofrece servicios relacionados a la entrada y salida de clientes, su registro, la asignación de sus respectivas habitaciones, prestar información sobre los servicios, áreas con las que cuenta el hotel, recursos y atractivos del destino.
- Ama de llaves. –Las Amas de Llaves son miembros destacados en el equipo de trabajo de un hotel y pueden ser consideradas como la principal influencia en la reputación del mismo. Sus funciones principales incluyen mantener limpios el lobby, los pasillos, las áreas comunes, las oficinas y las habitaciones del hotel. El departamento tiene como finalidad actividades específicas, la limpieza de las habitaciones y su buena presentación.
- Alimentos y Bebidas. – El departamento de alimentos y bebidas del hotel es el área en el cual se coordina a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería.
- Cocina. – El departamento de cocina tiene como función preparar platos y especialidades culinarias para ser servidas en el restaurante y satisfacer las exigencias de los clientes. Además se encargan de la preparación de la comida que se sirve en el Hotel, se encargan directamente de mantener limpia su propia área de trabajo, verifican la durabilidad y estado de los productos alimenticios.

- Mantenimiento. – Tienen que verificar la parte física del hotel, infraestructura y equipamiento. Se encargan de detectar los defectos que surjan en la empresa relacionados a daños o limpieza.
 - Seguridad e higiene. – Esta área es de suma importancia puesto que se encarga de verificar la calidad de los productos alimenticios, de su inocuidad alimentaria para constatar que se encuentren en óptimas condiciones para su consumo. Este departamento también se encarga de velar por la seguridad física de los clientes y de la infraestructura del hotel, calidad del agua de las habitaciones, piscina, rutas de evacuación.
 - Actividades y eventos. – Este departamento tiene como principal función el entretenimiento de los huéspedes, son quienes deben cerciorarse de su comodidad relacionada a las actividades. También se encargan de gestionar los eventos que se realizan dentro de la empresa.
- Área administrativa
 - Contabilidad: Es el que se encarga de manejar todos los costos, compras y almacén del hotel. El director de contabilidad es quien lleva el manejo de las cuentas de la entidad en conjunto con la presidencia, es quien logra distribuir los gastos y ganancias que se presentan.

A continuación, se presenta un organigrama referencial del personal y su estructura organizativa, de ese modo actualmente existen 10 personas que laboran en todo el hotel, ver gráfico 4.1.

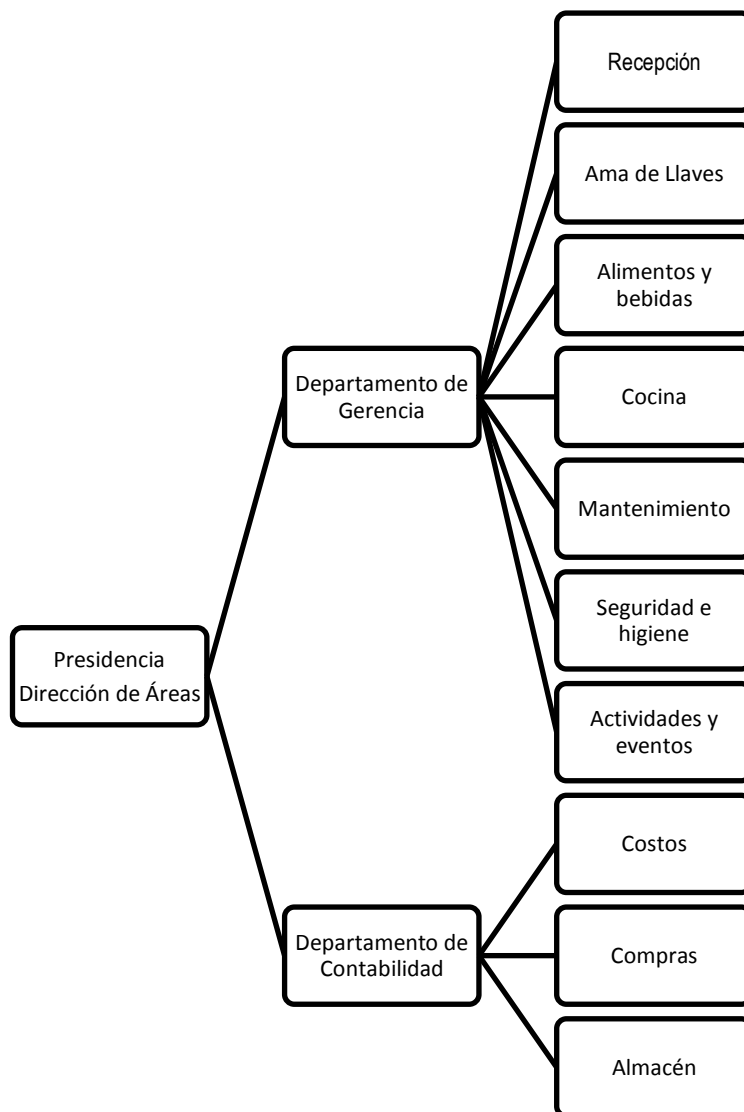


Figura 3: Organigrama del hotel Perla Spondylus

Fuente: Hotel Perla Spondylus

El hotel Perla Spondylus ha logrado captar un gran número de clientes que visitan sus instalaciones principalmente en temporada playera. Cuenta con logotipo y slogan que son poco reconocidos por los clientes debido a la falta de publicidad, por ello en la actividad 3 de la fase I. se realizó un análisis de la situación actual a través de un FODA estratégico para mejorar las estrategias de promoción. Perla Spondylus es el hotel ideal para explorar y disfrutar la auténtica ciudad de Manta, además de brindar confort y seguridad en un ambiente moderno y acogedor.

4.1.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS

El presente análisis cualitativo toma como base los cuatro procesos de la innovación referidos en el Manual de Oslo (producto, proceso, organización y marketing) (OCDE y Eurostat, 2005) se tuvo como propósito conocer los atributos tecnológicos tangibles e intangibles del hotel como objeto de estudio práctico. Para la recolección de datos se realizó una entrevista al gerente del hotel utilizando como herramienta una ficha de caracterización la cual reúne las últimas tendencias de IT, en consecuencia, se pudo conocer más a fondo los procesos del hotel. De tal manera el funcionamiento del hotel Perla Spondylus en cuanto a la innovación tecnológica es de carácter esencial, ya que se está preparando día a día de forma que sus instalaciones se encuentren aptas para servir a los turistas. A continuación, se describen los procesos identificados del hotel Perla Spondylus:

4.1.2.1 ANÁLISIS DE LA INNOVACIÓN DEL PRODUCTO

Los principales servicios que conforman el producto hotelero del Hotel Perla Spondylus son alojamiento, restauración. La empresa fue creada aproximadamente 8 años lo cual no se pensó en la evolución tan rápida del hotel y de la tecnología, con el tiempo la tecnología ha desarrollado nuevos propósitos en relación con el internet, el hotel en la actualidad cuenta con un sistema de Wifi inalámbrico de gran velocidad en todas las áreas del hotel especialmente en las habitaciones. El Hotel Perla Spondylus no se encuentra posicionado en el mercado, pero brinda servicios de calidad y precios por la infraestructura que ofrece, su página web no es muy visitada por lo que no se realizan reservaciones como en las otras plataformas como lo son Booking, TripAdvisor, entre otras. Por otro lado, en las áreas de ocio, recreación y deporte el hotel no ofrece estos servicios, pero se espera que en un futuro no muy lejano se las pueda realizar, al ser la atención un aspecto fundamental dentro de las estrategias que toma el Hotel Perla Spondylus este cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite cumplir con cada una de las actividades que ofrece de manera perfecciona.

Mediante una entrevista se pudo extraer información de IT en base a la innovación del producto dentro del Hotel Perla Spondylus a continuación se presenta la siguiente.

la empresa consiguiendo una ventaja competitiva. Cabe mencionar que el hotel no cuenta con un mapa de procesos este trabaja de forma empírica en base a los hechos y necesidades, en cuanto a la evaluación y seguimiento de cada uno de los procesos del hotel, se efectúa en base a reuniones con la autoridad máxima del establecimiento.

Para que cada uno de los procesos se efectúe de manera correcta estos son supervisados por el jefe de área, lo cual permite una mejor ejecución al momento de brindar el servicio a los huéspedes. En consecuencia, se puede decir que el hotel carece de ciertos procesos tomando en cuenta que es un hotel de tres estrellas y que se ajusta a su presupuesto y circunstancias existentes en la actualidad por ende tanto su capacidad de hospedaje está sujeta a la infraestructura, pese a esto se están capacitando e innovando para brindar un servicio de calidad. Pese a que no cuentan con tanta afluencia en su página web existen un mínimo de personas que sí hacen las reservas por el sitio web del hotel por otra parte los buscadores son más visitados y por lo general se alcanza más reservas de estos, también existe la opción call center, una vez que se ha registrado, la empresa vuelve a llamar para confirmar su visita pagando la mitad del valor de la habitación por medio de las opciones de tarjetas de crédito que se encuentran disponibles en la página web y la factura se envía automáticamente por correo electrónico. La empresa cuenta con un inventario para lo que son las herramientas tecnológicas lo cual permiten que ciertas aplicaciones tengan acceso a cada información del hotel y que estén disponible para todas las personas, de forma que se generen más visitas en el hotel y adquieran sus servicios.

4.1.2.3 ANÁLISIS DE INNOVACIÓN DE ORGANIZACIÓN

En cuanto a la estructura organizacional del Hotel Perla Spondylus se encuentra dividida en departamentos de Gerencia, comercial / ventas, relaciones públicas, habitaciones, por lo tanto, el hotel no cuenta con el departamento de finanzas, de recursos humanos y de tecnología. Básicamente tienen una estructura plana con gerentes de turno.

El establecimiento hotelero en la actualidad cuenta con 10 personas encargadas del funcionamiento del hotel para ser más explícitos el departamento de gerencia solo está ocupado por una persona del cual básicamente se encarga de la supervisión general del hotel y que este funcione de la mejor manera, en cuanto al departamento

de comercio y ventas también es una persona encargada de la compra de insumos, herramientas y servicios que necesite el hotel, en consecuencia al departamento de relaciones públicas este se responsabiliza de los convenios con otras empresas ya sea por la prestación de algún servicio de forma que también es solo una persona encargada de agilizar algún trámite que necesite el hotel, cabe mencionar que el departamento de habitaciones está dirigido por una persona que promueve la logística del hotel ya que también es encargada de velar por el trabajo de 6 personas que de forma operativa son responsables de mantener limpio y en orden el hotel y también brindar el respectivo servicio. Además, cabe mencionar que pese a su reducido personal este se capacita de forma frecuente para brindar un servicio de calidad, pese a esto se puede evidenciar la falta de recursos tecnológicos como ejemplo: Llaves Electrónicas Key Cards, Llave Temporizador Agua Fría y Caliente Automática, en consecuencia, al posicionamiento actual del hotel este trata de mejorar cada día, pero no deja a un lado la posibilidad de adquirir recursos tecnológicos que faciliten los procesos dentro del hotel. Por ende, cada uno de los departamentos se encarga de manera profesional, seguir con la responsabilidad de que el hotel siga en el mercado brindando una oferta de calidad a su demanda.

4.1.2.4 ANÁLISIS DE INNOVACIÓN DE MARKETING

En las nuevas fórmulas tecnológicas que se utilizan en la empresa para presentar los productos y servicios en el mercado y así facilitar el acceso de los clientes potenciales es la simplificación de los procesos y la reducción del contacto con el personal, por lo que consiste añadirle un valor al cliente en los procesos para así se mantenga el uso de las aplicaciones para las reservas. En relación con la competencia el hotel lo hace a través de guests reviews, investigan y analizan sus principales competidores de forma que también los verifican a través de páginas web, blog, buscadores oficiales, en consecuencia, se determina y establecen los competidores directos. Cabe mencionar que el hotel capacita a sus empleados de forma que el servicio al cliente sea cálido y cumpla sus expectativas para así poder captar su atención y se vuelva un cliente fijo.

En cuanto a los productos que posee la empresa tanto como alojamiento y restauración, tratan de captar a sus clientes tanto en las redes sociales como lo son Facebook, Instagram, Gmail, en estas redes brindan información sobre el precio de las habitaciones, ofertas y servicios, cabe mencionar que para no dejar en contacto con sus huéspedes fijos el hotel les envían correos donde los mantienen al tanto de

los servicios que pueden adquirir, por otra parte los buscadores en línea son esenciales para poder brindar a una demanda más amplia, lo que desean encontrar en base a esto es que se obtenga mucha más demanda de lo normal por ende también se crean anuncios en cada una de las plataformas de forma que los turistas puedan obtener un servicio de calidad. Entre los medios de información tecnológicos de la empresa se encuentran las siguientes opciones.

Cuadro 9: Direcciones de contacto del Hotel Perla Spondylus.

MEDIOS DE INFORMACIÓN	
Teléfono	593 52 613 477
E-mail	reservas@hotelperlaspondylus.com
Redes sociales	Facebook: Hotel Perla Spondylus Instagram: @perlaspondylushotel WhatsApp: 0995502902
Sitio Web	Www. hotelperlaspondylus.com

Fuente: Las autoras

La determinación de las funciones de IT ayudó a identificar cuáles son las funciones que se llevan a cabo dentro de la organización, de forma que se da a conocer las actividades, mecanismos y elementos manejados para su desarrollo. En consecuencia, para la recolección de información se utilizó las técnicas de la entrevista y observación directa.

La práctica internacional en la Gestión de la Tecnología y la Innovación (GTI) y la situación de las entidades hoteleras, alrededor de la ciencia y la tecnología, permiten identificar carencia de procedimientos para la evaluación de la GTI, lo que limita el desarrollo en hoteles. La Gestión de la Tecnología y la Innovación emergen por la necesidad de gestionar la tecnología y la innovación como un solo elemento o recurso indispensable en los procesos productivos tanto de bienes como de servicios y no dejarlas como procesos espontáneos. Una vez obtenida la información se estableció que el hotel Perla Spondylus da cumplimiento a 5 de las 6 funciones establecidas por Jiménez (2012), estas funciones fueron: inventariar, vigilar, enriquecer y optimizar.

Cuadro 10: Funciones de innovación tecnológica en el hotel Perla Spondylus.

FUNCIONES	MEDIO	PERIODO	PERSONAL ENCARGADO
Inventariar	El departamento de gerencia controla el inventario de herramientas tecnológicas.	Anual	Gerencia
Vigilar	Estudio de competidores.	Anual	Dpto.comercial/ ventas Gerencia

Enriquecer	Proveedores tecnológicos.	Cuando se Requiere	Gerencia Dpto.comercial/ ventas
Optimizar	Capacitaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías adquiridas. Programas de capacitación para el personal de servicio.	Cuando se requiere	Gerencia
Proteger	Patentes amparadas bajo la Ley nacional de registro de propiedad intelectual.	Cuando se requiere	Gerencia

Fuente: Las autoras.

Hoy en día, la innovación se ha convertido en un factor esencial para lograr el éxito de los hoteles, consecuentemente, en un factor clave para el desarrollo y rentabilidad de este. Por ende, cabe mencionar que las funciones de innovación tecnológica están sujetas al desempeño y funcionamiento del hotel por tal razón cabe determinar que Inventariar, Vigilar, Evaluar, Enriquecer, Optimizar, Proteger tienen como principal característica el reconocimiento de que las innovaciones se derivan básicamente de las necesidades de los consumidores. En relevancia e importancia de la innovación en servicios, Perla Spondylus ha desarrollado en los últimos cinco años diversas iniciativas con el objetivo de conocer, analizar y difundir la forma en que se innova.

4.1.3 FODA ESTRATÉGICO DEL HOTEL

Una vez desarrollada el diagnóstico situacional del hotel, se procedió a realizar los análisis de los recursos humanos, operativos y tecnológicos por lo que mediante la matriz FODA permitió evaluar las características del hotel además de las funciones operativas que poseen, para la realización de dicha matriz fue útil la información obtenida mediante las entrevistas que se tuvo con los encargado de cada área del hotel y la visita realizada, esto ayudó a conocer la situación actual del establecimiento y generar un análisis interno de las fortalezas y debilidades además el análisis externo de oportunidades y amenazas.

A continuación, en el cuadro 11 se presentan los principales aspectos identificados en el hotel:

Cuadro 11:Matriz FODA del hotel Perla Spondylus

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
-Ubicación estratégica del hotel. -Comodidad por la infraestructura del hotel. -Optimo servicio de atención al cliente.	-Mercado atractivo de turistas nacionales y extranjeros. -Crear alianzas estratégicas con agencias de viajes. -Creación de proyecto que ayuden a la mejora de los

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> -Servicios con nuevas y modernas instalaciones en los hoteles. -Personal altamente capacitado. -Valor agregado en los servicios que prestan. | <ul style="list-style-type: none"> proceso de innovación en el hotel. -Expansión del mercado turístico. -Aumento de la actividad turística en el país. -Vinculación con instituciones de educación superior. |
|--|--|

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Déficit de publicidad de promoción. -Limitadas estrategias para fidelizar a los clientes. -Inexistencia de un manual de procedimientos. -Limitada infraestructura en relación con otros servicios. -Déficit de innovación tecnológica. -Escaso recurso financiero para la implementación de nuevas áreas de recreación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Alto número de competidores directos. -Incremento de infraestructura hotelera. -Crisis sanitaria. -Desastres naturales. - Situación política, social y económica del país. - Cambio de hábitos y costumbres de los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el cuadro anterior entre los factores internos se han identificado fortalezas que permiten que el hotel sea reconocido a nivel nacional e internacional, dando comodidad por la infraestructura que posee, sumado a que brindan un buen servicio y atención al cliente, es decir el establecimiento es acogedor para el disfrute y descanso de los clientes, estos aspectos hacen un elemento diferenciador en comparación a los competidores directos, por lo que hoy en día la aplicación de nuevas tecnologías infraestructura e instalaciones modernas hacen que el turista se sienta complacido con los servicios del hotel. Entre las debilidades presentadas se encuentran que hay un déficit de publicidad y promoción, limitadas estrategias para la fidelización de los clientes, inexistencias de un manual de procedimientos.

En relación a los factores externos se pudo identificar que el hotel Perla Spondylus cuenta con oportunidades que pueden ser aprovechadas tal es el caso de crear alianzas estratégicas con agencias de viajes para poder establecer un vínculo directo con los clientes, además la creación de proyectos ayudará a la mejora de los procesos de innovación tecnológica en el establecimiento, entre las amenazas presentadas se pudo identificar que existen hoteles con las mismas características considerándolos competidores directos, la crisis sanitaria a nivel mundial ha afectado a la industria hotelera en este caso el Hotel Perla Spondylus se ha visto la necesidad de adoptar todas las medidas de bioseguridad.

Cuadro 12: Principales factores internos y externos Hotel Perla Spondylus

FORTALEZA	1	-Ubicación estratégica del hotel.
OPORTUNIDAD	3	-Creación de proyecto que ayuden a la mejora de los proceso de innovación en el hotel.
DEBILIDAD	2	-Limitadas estrategias para fidelizar a los clientes.
AMENAZA	1	-Alto número de competidores directos.

Fuente: Elaboración de las autoras

-PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL

Mediante el análisis FODA realizado se pudo determinar que el problema estratégico es: que si en el hotel persiste la problemática de limitadas estrategias de fidelización sumado a la inexistencia de un manual de procedimientos que ayude a la mejora de las funciones de innovación tecnológica en el establecimiento de hospedaje, ocasionando que no se aproveche al máximo la creación de proyectos que ayuden a la mejora de los procesos de IT, considerando que hoy en día son muchos los competidores directos.¿, por lo que se debe fortalecer la promoción y publicidad en el hotel.

-SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL

Si el hotel soluciona su principal debilidad que es las limitadas estrategias de fidelización y si se potencia al máximo la creación de proyecto que ayuden a la mejora de los proceso de innovación en el hotel considerando es que necesario la utilización de nuevas tecnologías que ayude al posicionamiento del hotel en el mercado y de esta manera se reduce su amenaza que es la competencia directa.

-POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Cuadro 13:Cuadrante de la matriz FODA.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	I ESTRATEGIA OFENSIVA Maxi-Maxi 58	II ESTRATEGIA DEFENSIVA Maxi-Mini 47
DEBILIDADES	III ESTRATEGIA REORIENTACIÓN Mini-Maxi 77	IV ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA Mini-Mini 45

Fuente: Elaboración de las autoras

Mediante la aplicación del FODA estratégico (ver anexo 5.) se evaluó, las fortalezas con las oportunidades y amenazas, así mismo las debilidades con las oportunidades y amenazas en una escala del 1 a 3 siendo 1 bajo, 2 medio y 3 alto, se pudo obtener que el cuadrante con mayor impacto es el III (Mini- Maxi) (ver cuadro 13) por lo tanto se tiene que formular estrategias que permitan minimizar las debilidades para aprovechar las oportunidades.

-ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN

Las estrategias como se muestra en el cuadro 4.5 son de reorientación debido a que se relacionan las debilidades con las oportunidades, es decir, los dos puntos centrales del análisis FODA. Por lo que hay que minimizar las debilidades para aprovechar las oportunidades; por lo que ideal es que se formulen estrategias que ayuden a la mejora de los procesos de innovación tecnológica.

Cuadro 14: Estrategias de reorientación

1. Utilizar canales directos para la comercialización de sus servicios.
2. Utilizar servicios con nuevas y modernas instalaciones en el hotel.
3. Usar nuevas tecnologías de la innovación.
4. Desarrollar un manual de procedimientos que ayude a la mejora de los proceso de IT.
5. Desarrollar alianzas estratégicas con agencias de viajes con agencias de viajes.

Fuente: Elaboración de las autoras

Mediante la utilización de estas estrategias se ayudaría al que el hotel utilice nuevos canales directos para la promoción de sus servicios además de crear acciones para la fidelización de los clientes que llegan al hotel, esto se lograría utilizando una base de datos donde se conozca todas sus opiniones y sugerencias respecto al servicios y la atención por el personal del hotel, esto aumentaría la demanda, sumado que es necesario que el establecimiento utilice nuevas tecnologías de información adaptándose a las nuevas infraestructura modernas que utilizan las grandes cadenas hoteleras, desde este punto de vista es necesario que el hotel cuenta con un manual de procedimiento que ayude al mejoramiento de los procesos de innovación tecnológica.

4.2. FASE II: VALORACIÓN DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Para la valoración de las funciones de innovación tecnológica del hotel Perla Spondylus fue necesario revisar varios documentos de gestión e innovación hotelera, además la visita realizada al hotel fue importante ya que se pudo establecer las funciones de innovación tecnológica y de esta manera se estructuró el mapa de los procesos del hotel también se describió los procesos tecnológicos. En esta fase se llevó a cabo una reunión con el gerente del Hotel, en la cual se realizó una entrevista y observación directa para identificar del proceso en cada departamento del hotel, teniendo énfasis en los procesos tecnológicos una vez concluida la entrevista se prosiguió con el análisis de los resultados.

4.2.1 DETERMINACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA IT EN EL HOTEL

La determinación de las funciones de la IT permitió identificar cuáles son las funciones que se llevan a cabo dentro de la empresa y a la vez conocer cuáles son los mecanismos, actividades y elementos utilizados para su desarrollo. Para la obtención de la información se emplearon las técnicas de la entrevista y la observación directa, a través de la corroboración de dicha información y una vez canalizada la información se determinó que el hotel Perla Spondylus da cumplimiento a 5 de las 6 funciones establecidas por Morín (1985) citado por Jiménez, Suárez, & Medina (2012), estas funciones fueron: inventariar, vigilar, enriquecer y optimizar, en consecuencia, se pudo determinar los atributos y servicios que presta el hotel Perla Spondylus, además de las funciones de IT.

Por ende, cabe mencionar que las funciones de innovación tecnológica están sujetas al desempeño y funcionamiento del hotel por tal razón cabe determinar que Inventariar, Vigilar, Evaluar, Enriquecer, Optimizar, Proteger tienen como principal característica el reconocimiento de que las innovaciones se derivan básicamente de las necesidades de los consumidores. En relevancia e importancia de la innovación en servicios, Perla Spondylus ha desarrollado en los últimos cinco años diversas iniciativas con el objetivo de conocer, analizar y difundir la forma en que se innova.

- **INVENTARIAR:** Para dar cumplimiento a esta función, el hotel Perla Spondylus a través del departamento de gerencia, controla anualmente el inventario de las herramientas tecnológicas por medio de un Sistema de

Administración empresarial, cabe recalcar que dicho inventario no sólo es tecnológico, sino que además se encuentran datos y registros de otros activos y pasivos de la empresa, de tal forma agiliza la búsqueda de datos así mismo garantizar el buen funcionamiento del hotel para evitar la pérdida de información del hotel y cuáles son los servicios y herramientas que se necesitan en la empresa.

- **VIGILAR:** La labor de vigilancia que se ejecuta en el hotel Perla Spondylus se efectúa de manera anual con un estudio de competidores a través de guests reviews, páginas oficiales, buscadores online, blogueros, de forma que se conoce datos relacionados como la calidad del servicio, precio y comentarios de los usuarios tanto de la competitividad directa como la indirecta, pese a tener su zona de labor vigilada se mantienen innovando para efectuar una estadía satisfactoria a los huéspedes, de forma que ellos sean portadores de buenos comentarios hacia el hotel y esto garantice marketing en base a las experiencias de los clientes en cuanto a los encargados de esta tarea son el departamento de comercial/ ventas y Gerencia.
- **EVALUAR:** En base a las condiciones actuales del hotel se estableció que no se manejan herramientas para así poder evaluar la innovación tecnológica que hasta en esto momentos se tiene.
- **ENRIQUECER:** El hotel se enriquece por medio de proveedores tecnológicos estos facilitan la adquisición de nuevos equipos tecnológicos de forma que ya cumplió su vida útil o dañado un equipo este se reponga lo más rápido posible. Para no causar inconvenientes a los clientes se establece que los daños ocasionados en el hotel deben ser reparados con el menor tiempo posible, de esta forma no causar atropellos en las funciones diarias del hotel. Los departamentos encargados son gerencia y comercial / ventas.
- **OPTIMIZAR:** El hotel optimiza por medio de capacitaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías obtenidas en base a las necesidades del hotel y la innovación tecnológica que en la actualidad se necesita para brindar un servicio en base a las nuevas tendencias. Por tal razón es justo y necesario efectuar reuniones del personal para dar a conocer cualquier inquietud o malestar en relación al hotel, Por otra parte, también se emplean programas de capacitación para el personal de servicio de forma que puedan brindar los estándares del servicio de calidad y llevar a cabo el buen desempeño de las nuevas herramientas tecnológicas adquiridas para el hotel. Se certifica

que es la mejor manera de llevar a cabo los asuntos del hotel gracias a la utilización de capacitaciones ya que se da a conocer y a preparar al personal de servicio. El departamento encargado es la gerencia.

- **PROTEGER:** La ocupación de proteger es manejada por el departamento de gerencia del hotel Perla Spondylus, la información de la empresa que se encuentra respaldada mediante la Ley nacional de registro de propiedad intelectual otorgada por el IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual del Ecuador) son el nombre y marca de la empresa de tal forma garantizar un respaldo en la marca y servicios a ofrecer, la función de proteger avala que en un futuro no se tenga problemas con la ley.

En conclusión, las funciones de innovación tecnológica del hotel Perla Spondylus se propone seguir evolucionando, para así garantizar un mejor manejo de los procesos tecnológicos, el arduo trabajo que se realiza para fomentar el desarrollo del hotel va encaminado hacia las funciones, de forma que se genere un incremento de perfeccionamiento en cada una de sus áreas.

4.2.2. MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.

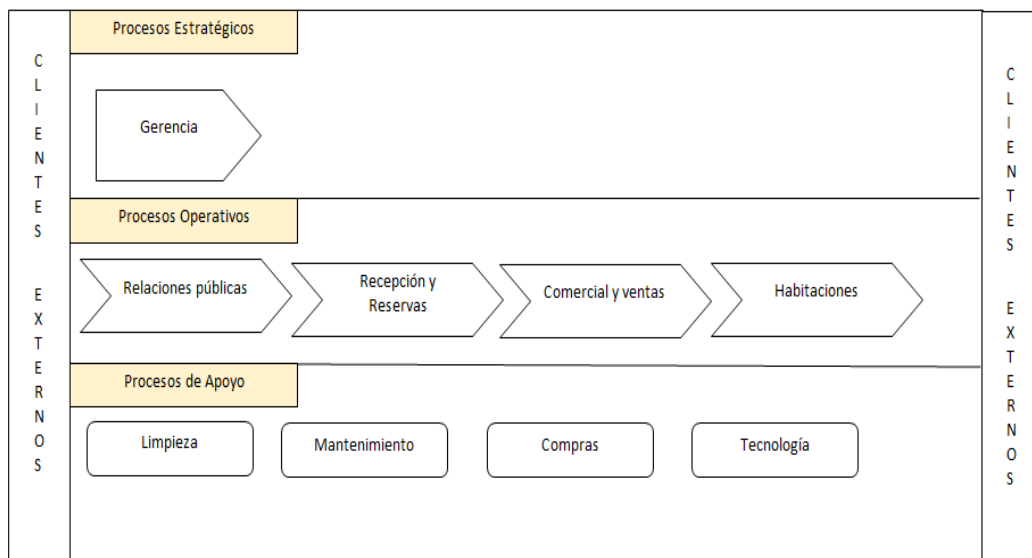
Para esta actividad acerca del mapa de proceso del hotel fue necesario tener como base los referentes metodológicos y la utilización de una entrevista al personal del hotel y la visita realizada en donde se identificaron el siguiente proceso como se observa en la figura 4.1. Por lo que el diseño de los esquemas para el manual de procedimientos hotelero se basó en las funciones de innovación tecnológica del hotel, se diseñó el mapa de procesos tomando en consideración los diferentes departamentos o áreas que cuenta el hotel. Por lo tanto, Perla Spondylus está compuesto por los siguientes departamentos: Gerencia general el cual solo cuenta con una persona encargada de dirigir, coordinar y supervisar a toda la organización.

El departamento comercial o venta se encuentra una persona la cual es la encargada de incorporar todas las ventas como los insumos, herramientas y los servicios del hotel. El departamento de relaciones públicas está dirigido por una persona donde se promociona e impulsa los intereses de los clientes en general de una manera más planificada. El departamento de habitaciones cuenta con una persona la cual promueve la logística del hotel y así mismo vela por el trabajo de 6 personas que forman parte del mantenimiento, limpieza y orden del hotel.

Entonces la estructura organizacional que posee el hotel Perla Spondylus este se encuentra organizado de forma horizontal ya que el gerente tiene un contacto directo con los diferentes encargados de los departamentos por lo tanto se llevan a cabo las actividades del hotel de forma directa y sin intermediarios por lo tanto se procede con la realización del mapa de procesos el cual facilita y ayuda al buen funcionamiento del hotel. El mapa de procesos tiene como propósito formar parte del conjunto de acciones enfocadas a incrementar la calidad de la organización del hotel, por lo tanto, la elaboración fue de las autoras, teniendo en cuenta la organización del hotel. En consecuencia, un mapa de procesos es aquella representación en la cual nos permite conocer cómo están conformados los departamentos o áreas de una organización, por los diferentes procesos y subprocesos para así poder llegar a un objetivo del cual se debe saber quién dirige

cada departamento y como está estructurado de forma que si el mapa de procesos se encuentra de forma correcta ayudará a medir frente a los objetivos generales de la empresa. A continuación, se presenta gráficamente el mapa de procesos para el hotel Perla Spondylus (ver figura 2):

Figura 2: Mapa de procesos del Hotel Perla Spondylus.



Fuente: Las autoras.

– **Procesos Estratégicos.**

El departamento gerencial, en el hotel Perla Spondylus es considerado un proceso estratégico ya que de manera directa este proporciona la planificación establecida para las diferentes funciones de cada área, en consecuencia, se trabaja de la mano con los procesos operativos para cumplir a cabalidad las directrices establecidas por el departamento de gerencia.

– **Procesos Operativos.**

Por lo cual estos procesos operativos dentro de la empresa tendrán como fin proporcionar servicios a los clientes externos de la organización. Es sustancial el buen manejo de estos, ya que son los que están en atención directa con el consumidor. De forma que se obtenga un cliente satisfecho y llegar a una fidelización en cuanto a la adquisición del producto.

Relaciones públicas: El manejo de las relaciones públicas del hotel es con el fin de mantener con el cliente una relación satisfactoria y fluida se establecerán una serie de servicios, tales como:

- Suscripción vía E-mails a clientes que pudieran estar interesados en contratar nuestro servicio de nuevo: se enviarán e-mails a aquellos clientes que hayan contratado nuestros servicios al menos una vez: existencia de ofertas, novedades en servicios del hotel.
- Sistema de reservas y confirmación vía online a través de la página Web: de forma rápida podrán solicitar la reserva para las habitaciones, así como también la consulta de algún servicio el particular que desee solicitar.
- Reservación mediante el call center: de forma rápida y segura solicitar la reservación de la habitación.

Recepción / reservas: El primer contacto que se tiene con el cliente se dará cuando los clientes soliciten nuestros servicios ya sea por la página web o por teléfono. En el caso de ser una llamada telefónica, el recepcionista atenderá amablemente la llamada facilitando toda la información que el cliente necesite. Si el cliente decide realizar una reserva, el recepcionista solicitará todos los datos necesarios como fecha, horas, nombre, número de habitación o personas y número de tarjeta de crédito para garantizar la reserva. En el caso de efectuar la reserva por medio de la página Web, el cliente deberá ingresar todos los datos necesarios como fecha, horas, nombre, número de habitación o personas y número de tarjeta de crédito para garantizar la reserva. Todos estos datos se introducirán en un ordenador para llevar una correcta planificación y gestión de habitaciones mediante el sistema de reservas del hotel.

Comercial y ventas: Los huéspedes deben acreditar en la recepción por anticipado el tiempo que se hospedarán en el hotel. La cancelación se podrá realizar mediante tarjetas de crédito o efectivo. Si el cliente ha decidido pasar más tiempo del valor a su llegada, podrá pagar el importe restante a su salida.

Habitaciones: Los clientes tienen permitido realizar servicio a la habitación a través de una llamada a recepción, de forma que se garantice un servicio más

confortable y por ende también este departamento se encarga de precautelar la limpieza de la habitación.

– **Procesos de Apoyo.**

Estos métodos serán los responsables de organizar, proveer y coordinar los recursos que requiera la empresa para desarrollar sus actividades.

Limpieza: El personal de limpieza se encargará de la limpieza integral del hotel:

- Salas de Estar, se limpiarán los suelos y todos los muebles. Se tendrá especial cuidado de que no existan residuos de comida o líquidos.
- Habitaciones, se cambiarán las sábanas y toallas siempre que hayan sido utilizadas por un cliente y se deberá comprobar que todo lo perteneciente a la habitación esté completo y en su sitio, en caso contrario se anotará cualquier daño o pérdida y se notificará a recepción.
- Baños y duchas, se comprobará los niveles de gel y shampoo, papel higiénico y el estado general de las instalaciones.

Mantenimiento: Este servicio nos permitirá proceder al arreglo inmediato de cualquier avería que surgiera en las habitaciones, equipos electrónicos, aire acondicionado, etc. También, se tomará en cuenta el número de daños que haya sufrido el equipo, cuánto tiempo han durado en repararlas y el costo que haya representado.

Compras: El personal de limpieza y mantenimiento verificará lo que se necesita para que el hotel cumpla sus actividades y servicios en base a lo acordado, en consecuencia, se le comunicará al jefe de habitaciones para que este elabore un documento con las compras mensuales a realizar y se las entregará al administrador para la compra. Se llevará un control de las compras realizadas y a quien han sido entregadas las mismas para su utilización.

Tecnológico: La tecnología, es reconocida como una herramienta que genera cambios en la industria hotelera. Estas pueden proporcionar multitud de herramientas para mejorar la gestión, facilitar su acceso a nuevos productos y el servicio ofrecido a su clientela. Desde el punto de vista del marketing se pueden

conocer mejor las necesidades de los clientes, ofrecer una mejor entrega del servicio, llegar a un mayor número de clientes y optimizar sus recursos logrando aumentar la eficiencia, productividad y competitividad del hotel.

Para proporcionar información con base a lo establecido y requerido por parte de la investigación en cuanto al proceso de apoyo haciendo énfasis en la tecnología, el propósito fundamental es poder establecer cada uno de los procesos tecnológicos que se manejan dentro del hotel, por ende es necesario la elaborar cada uno de los procesos en consideración con lo ya determinado en base a los objetivos y actividades implantadas, en conciencia se realizó los respectivos diagramas de flujos que están inmersos en los procesos tecnológicos del hotel Perla Spondylus los cuales se presentarán en la siguiente actividad .

4.2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESO TECNOLÓGICO DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.

En cuanto a la elaboración de los diagramas de flujo el propósito fundamental es simbolizar visualmente el flujo de datos a través de procedimientos de tratamiento de información. Los cuales describen operaciones y en qué secuencia se requieren para solucionar un problema o una acción. En base a los procesos tecnológicos considerados por el hotel se buscan las mejores ideas que resuelvan de forma óptima el problema o acción y que se adapten a los requerimientos establecidos por el hotel, se acaba preparando un diseño de diagrama de flujo serio y riguroso donde aparecen todos los parámetros que entran en juego, se incluyeron las indicaciones necesarias para el desarrollo de cada uno de los procesos tecnológicos. A continuación, se presentan cada uno de los procesos:

- Proceso de reservación
- Proceso de facturación
- Proceso de video vigilancia
- Proceso de conectividad de internet
- Proceso de mantenimiento de equipos tecnológicos

Los diferentes procesos mencionados anteriormente se consideran tecnológicos ya que mediante una entrevista directa con el gerente se determinó y estableció dichos

procesos como tecnológicos, por tal razón es primordial mencionarlos y llevar a cabo el respectivo proceso para así garantizar la viabilidad del manual mediante la capacidad de instalaciones que posee el hotel en la actualidad, se presentan los diagramas de flujo más posteriormente en la propuesta así quedando constancia de cada uno de ellos.

Para el diseño del manual de procedimientos de las funciones de innovación tecnológica del hotel Perla Spondylus fue necesario revisar varios documentos de gestión e innovación hotelera; además cabe mencionar que para la estructuración del manual también fue indispensable analizar la fase y acciones anteriores, y determinar los componentes y puntos propios del hotel que necesariamente deben estar reflejados en el manual. En esta fase se llevó a cabo una reunión con el gerente del Hotel, en la cual se realizó una entrevista y observación directa para identificar las fallas del proceso, una vez concluida las entrevistas se prosiguió con el análisis de los resultados.

4.3. FASE III: DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS Y ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS

En esta fase se procedió a realizar el diseño de los esquemas para el manual de procedimientos hotelero en base a las funciones de innovación tecnológica del hotel, se diseñaron los diagramas de flujos tomando en consideración los procesos y las actividades que se desarrollan y posteriormente la descripción de procesos, estos componentes se los puede observar en el manual que más adelante se detalla. El manual se centra en dar solución a las problemáticas percibidas en el hotel entorno a la operatividad y la calidad de sus servicios por otra parte, los métodos aplicados fueron el análisis-síntesis, y la inducción-deducción de la información recopilada a través de documentación bibliográfica, de campo y herramientas de recolección de investigación; las cuales permitieron establecer una definición y a partir de ello cumplir con el objetivo planteado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA.



Elaboró / Modificó

Revisó / Aprobó

Nombre del responsable.
Responsable de Proceso de
Evaluación del Aprendizaje
Fecha de elaboración:

XX-XX-XX

Nombre del responsable.
Representante de la Alta
Dirección
Fecha de revisión:
Fecha de aprobación:

XX-XX-XX

ÍNDICE

I PARTE

PORTADA

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO ESPECÍFICOS

JUSTIFICACIÓN

ALCANCE

II PARTE

Identificación de los procesos y actividades.

Descripción de los procedimientos

INTRODUCCIÓN

En cuanto a las herramientas vigorosas para la toma de decisiones en el plano hotelero, enfatizan los manuales de procedimientos, instrumento que proporcionan la estandarización de los procesos, el respectivo aprendizaje del personal del hotel y facilitan el cumplimiento de las actividades.

El presente Manual de Procedimientos se crea con el propósito de tener un excelente conocimiento de las funciones de innovación tecnológica y las respectivas actividades que se realizan en base a la dirección de innovación tecnológica. De forma que se utilizará como una herramienta para cumplir los procesos de forma ordenada, eficiente. Así mismo contar con información transparente y precisa para conservar estandarizados los procesos tecnológicos. En el contenido del manual se especifica el objetivo de este, así como la descripción de los principales procedimientos; y la especificidad de las actividades.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Identificar los lineamientos necesarios para poder concluir el Manual de procedimientos estableciendo normas de trabajo en el cual va a contribuir en el cumplimiento de la mejora de la innovación tecnológica en el Hotel Perla Spondylus de Manta.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Facilitar instrumentos de apoyo que permitan llevar el control de cada proceso tecnológico en los diferentes departamentos que conforman el hotel Perla Spondylus.
- Conseguir que el manual de procedimientos sea la principal base para el conocimiento del personal y así contar con una excelente calidad de servicios para que los clientes se sientan satisfechos.
- Proporcionar información sistemática y existente que contribuya a facilitar las actividades de los trabajadores.

- Establecer, definir y comunicar políticas y objetivos en los aspectos de calidad tecnológica.
- Enumerar y organizar la secuencia de pasos a seguir para dar por concluida cada una de las funciones.

JUSTIFICACIÓN

Es sustancial que el personal de servicio asuma las funciones y actividades que deben realizar dentro del hotel para lograr que los procesos se lleven a cabo favorablemente y en el tiempo determinado, esto a su vez atribuyera a la entidad obtener mayor calidad y competitividad. Aun así, para lograr lo antes mencionado es ineludible la actualización de dicho documento mínimo de modo anual, así se reconocen modificaciones en el proceder de las acciones, así como los puestos responsables de llevar a cabo las mismas.

ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los empleados del hotel. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, que constituya un método estándar para el cumplimiento de los procesos y este se llegue a desarrollar para garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.

4.2.2.1 OBJETIVO DEL MANUAL.

Según el análisis de los resultados de la fase anterior y la revisión de documentos oficiales en base a las funciones de la innovación tecnológica, en consecuencia, se origina y da paso al diseño del objetivo general del manual.

Objetivo: Proveer un instrumento de apoyo operante que permita llevar a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos, así como el desempeño de los mismos, inspeccionar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evadir alteración improcedente, de forma que las autoridades encargadas reconozcan si el cargo se está ejecutando de la mejor manera en base a lo documentado de manera generalizada y ordenada por la Dirección de Innovación Tecnológica.

Cabe mencionar que el objetivo del manual es importante ya que en él se evidencia lo que el manual desea conseguir al momento de su elaboración, por otra parte, también al momento de ponerlo en practicar el manual ya que ese es uno de los propósitos claves de la creación del manual de procedimientos en base a las funciones de la innovación.

4.2.2.2 DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO TECNOLÓGICO.

Fue importante considerar la parte organizacional del hotel es decir su estructura como empresa, por lo que el manual se ajusta a las áreas funcionales identificadas dándole un enfoque de innovación tecnológica. Desde este contexto para el buen funcionamiento del hotel y que este pueda desarrollar sus objetivos con totalidad, es fundamental utilizar una guía que ayude con cada uno de los procesos internos que maneja el hotel por ende el manual de funciones de innovación tecnológica se lleva a cabo en base a los siguientes procesos:

-Proceso de reservación

El proceso de reservación será de manera personal u online esto dependerá del cliente, para el proceso de reserva el huésped solicita que se les asegure una habitación para determinada fecha y hora, el huésped cuando llega ya tiene su

habitación asignada y segura para el proceso de reserva agiliza la labor de la recepcionista.

-Proceso de facturación

El proceso de facturación es un aspecto clave para la contabilidad de la empresa, por lo que se dice que la facturación es un proceso de compra-pago desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido-cobro desde la perspectiva del vendedor. También se lo considera como parte del proceso de check-out en el que se liquidan los cargos asociados a un cliente a través de alguna modalidad de pago. Este aspecto constituye un aspecto fundamental para el control económico del sistema de gestión de calidad del hotel Perla Spondylus. Una vez que se imprime una factura, ésta queda cerrada en el programa informático, por eso en recepción deben primero comprobar los cargos y si hay que revisarla se saca una factura proforma para ello. Se entrega al cliente para que disponga de toda la información al completo sobre los datos que aparecerán en su factura.

-Proceso de video vigilancia

El establecimiento de hospedaje debe de brindar una estancia agradable a sus huéspedes, tiene que ofrecer también seguridad y sensación de seguridad. De esta manera, los usuarios podrán descansar y relajarse. Un sistema de video vigilancia en un hotel es la solución más adecuada para tener controlado lo que ocurre dentro y fuera del establecimiento.

-Proceso de conectividad de internet

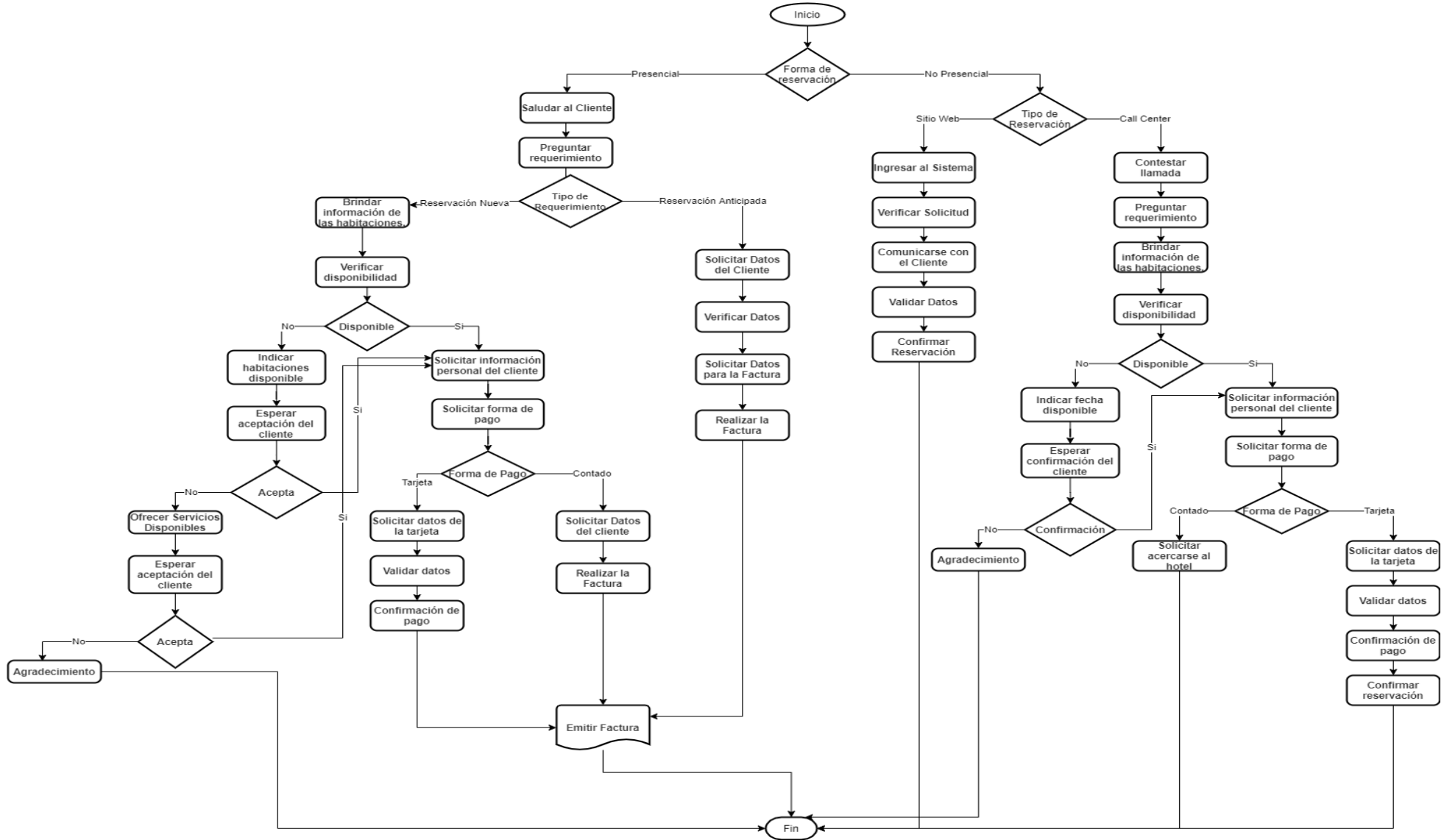
Este proceso ayudará que el hotel tenga una conectividad de wifi óptimo, agilidad en los procesos de reserva, además de brindar que el usuario esté conectado en sus redes de preferencias.

-Proceso de mantenimiento de equipos tecnológicos

Mediante el proceso de mantenimiento el hotel deberá conocer que equipos está en buen estado ver que las instalaciones estén en buenas condiciones. El mantenimiento del hotel puede incluir la revisión de los sistemas de refrigeración, la

televisión, las líneas telefónicas y de internet, los ordenadores, el mobiliario de las habitaciones y los accesorios de iluminación.

4.2.2.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RESERVACIÓN.



La finalidad de este proceso es monitorear el buen manejo del área de recepción para el buen funcionamiento del hotel, para realizar una reservación en el Hotel Perla Spondylus se deberá conocer si la reserva es presencial u online, si esta se la hace de forma presencial se debe saludar al cliente preguntar el tipo de requerimiento es decir si es reserva nueva o anticipada posteriormente se verifica a disponibilidad, se solicita la información correspondiente, también se le consulta el tipo de habitación, luego se solicita la forma de pago si es en efectivo o con tarjeta, posterior se le da a conocer los servicios que cuenta el hotel.

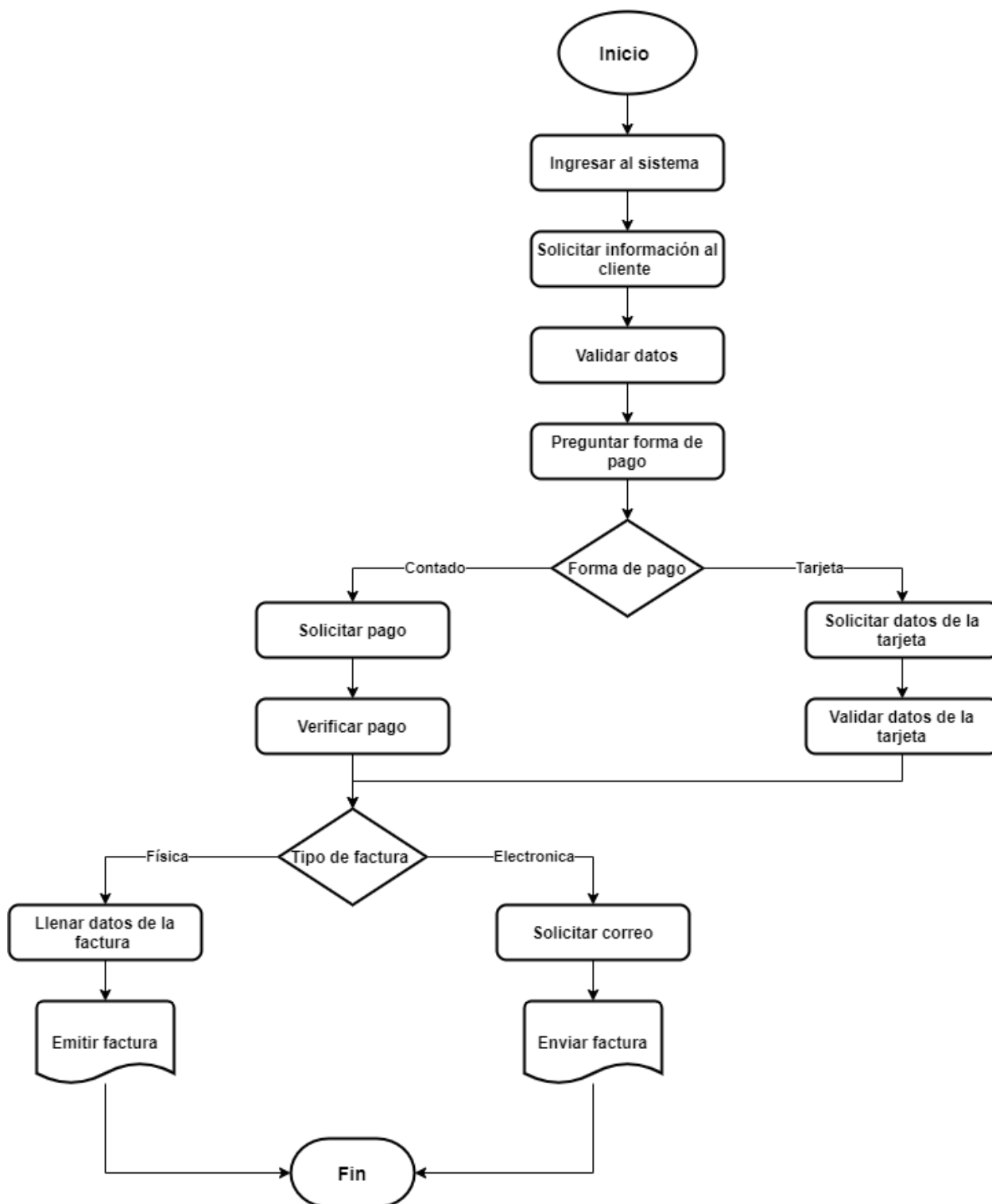
Cuadro 15:Proceso: Reservación.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Proceso: Reservación	Líder: Recepcionista
OBJETIVO DEL PROCESO Monitorear el buen manejo del área de recepción para su buen funcionamiento en base a las indicaciones establecidas	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
Solicitud de reservas	Huésped
Información personal	
Anticipos de pagos	
Notificación de pago	
Autorización de Cargo a tarjetas de Crédito	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Confirmación de pago	Huésped
Recibo de cobro	
Factura	
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
Saludar al cliente Preguntar requerimiento Brindar información Verificar disponibilidad Solicitar datos personales Validar datos Solicitar forma de pago Emitir factura	
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).	

Ley de turismo. Reglamento de alojamiento turístico. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.					
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)					
Computador Teléfono Impresora Planning CárDEX Hoja de reserva Lista de entradas Confirmación por email. Factura					
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del puesto</th> <th>Número</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recepcionista</td> <td>01</td> </tr> </tbody> </table>		Nombre del puesto	Número	Recepcionista	01
Nombre del puesto	Número				
Recepcionista	01				

Fuente: Las autoras.

4.2.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE FACTURACIÓN.



Mediante el proceso de facturación cómo se observa en la figura anterior y como se muestra en el cuadro 4.11 se pretende generar la factura con los datos del cliente, detallando los servicios y valores totales a cancelar. En primera instancia se debe ingresar al sistema, solicitar la información del usuario luego se validan los datos, se le pregunta la forma de pago si es en efectivo, transacción o por tarjeta, se verifica el pago y por ultima se le consulta que tipo de factura desea si electrónica o física.

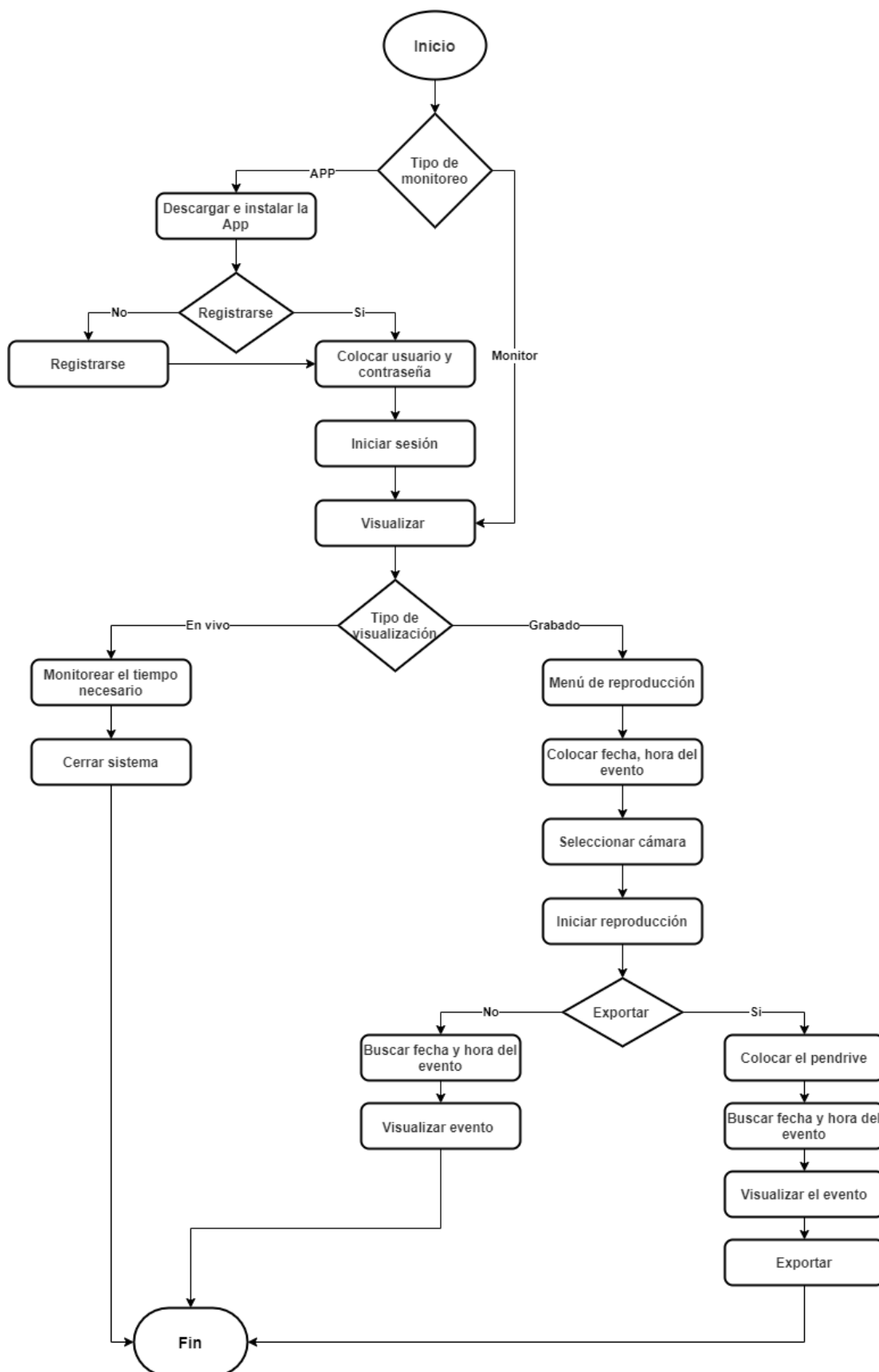
Cuadro 16:Proceso: Sistema de facturación.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Proceso: Sistema de facturación	Proceso: recepcionista
OBJETIVO DEL PROCESO Generar factura con los datos del cliente, descripción del servicio y valores totales a cancelar, para una correcta administración del hotel.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
Información del cliente	Huésped
Forma de pago	
Datos de factura	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Confirmación de pago	Huésped
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
Ingresar al Sistema Solicitar información del cliente Validar datos Solicitar forma de pago Validar datos de pago Solicitar tipo de factura Solicitar datos para emitir factura	
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).	
Ley de turismo. Reglamento de alojamiento turístico. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Leyes tributarias	
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)	
Computador Impresora Lista de entradas Confirmación por email. Factura	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)	

Nombre del puesto	Número
Recepcionista	01

Fuente: Las autoras.

4.2.2.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VIDEO VIGILANCIA.



Mediante el sistema de vigilancia se pretende monitorear y garantizar la seguridad de los huéspedes además de asegurar del hotel por medio de cámaras de video seguridad, en primer lugar, se inicia, se elige el tipo de monitoreo, luego se describe e instala la app se registran, después se coloca el usuario y contraseña, posterior se escoge el tipo de visualización en vivo o grabado, esto dependerá de las necesidades del guardia de seguridad.

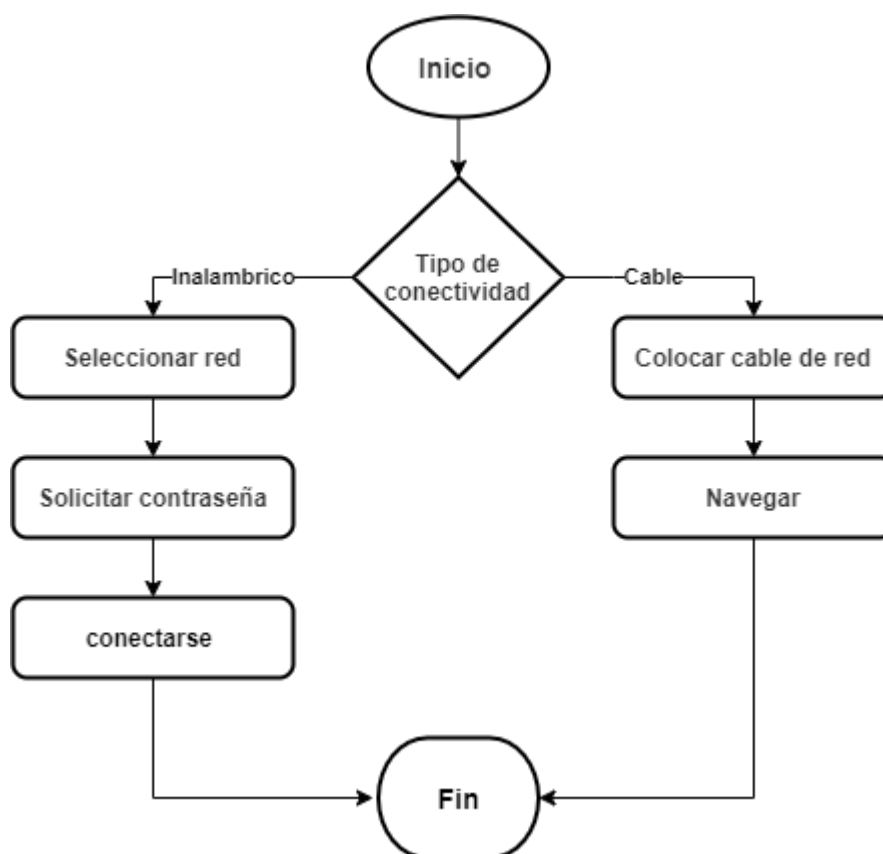
Cuadro 17:Proceso: Video vigilancia

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Proceso: Video vigilancia	Proceso: Guardia de seguridad
OBJETIVO DEL PROCESO Monitorear y garantizar la seguridad de los huéspedes y de los bienes del hotel por medio de videos de seguridad.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
Registro	Guardia de seguridad
Visualización	
Reproducción	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Videos de seguridad	Guardia de seguridad
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
Ingresar al sistema o APP Visualizar Monitorear Revisar eventos Buscar fecha y hora de eventos Visualizar eventos o exportar videos	
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).	
Ley de turismo. Reglamento de alojamiento turístico. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.	
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)	
Escritorios Computador Memoria pendrive USB Cámaras	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)	

Nombre del puesto	Número
Guardia de Seguridad	02

Fuente: Las autoras.

4.2.2.2.4 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONECTIVIDAD DE INTERNET.



El objetivo principal es garantizar un buen servicio de internet en la instalaciones del hotel, el proceso es el siguiente, tipo de conectividad que puede ser inalámbrico o por cable, si se elige la primera se deberá seleccionar la red colocar la contraseña y por último conectarse, si es por la cable se deberá colocar el cable de red para navegar.

Cuadro 18: Conectividad de internet

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Proceso: Conectividad de internet	Proceso: gerente				
OBJETIVO DEL PROCESO Garantizar el servicio de internet en las instalaciones del hotel					
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?				
Solicitud de conexión	Telconet				
Tipo de conectividad					
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?				
Conexión Ethernet	Personal del hotel /Huéspedes				
Conexión Wi-Fi					
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?					
Identificar tipo de conectividad Colocar cable Ethernet Seleccionar Red Solicitar contraseña Navegar					
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).					
Ley de turismo. Reglamento de alojamiento turístico. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Ley de telecomunicaciones					
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)					
Computador Router Switch Racks Celulares/ Tablet					
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del puesto</th> <th>Número</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerente</td> <td>01</td> </tr> </tbody> </table>		Nombre del puesto	Número	Gerente	01
Nombre del puesto	Número				
Gerente	01				

Fuente: Las autoras

4.2.2.2.5 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS.



Este proceso ayudara a conocer y realizar las actividades de mantenimiento e infraestructura del hotel con la finalidad de lograr una buena organización para el buen funcionamiento de todas las áreas del hotel. Para el mantenimiento de los equipos en primera instancia se debe verificar el daño sea de un equipo o de una instalación, se reporta el daño, después se llaman los proveedores y se coordina la fecha de reparación y por último se emite el pago.

Cuadro 19:Mantenimiento de equipos tecnológicos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Proceso: Mantenimiento de equipos tecnológicos	Proceso: Responsable de habitación
OBJETIVO DEL PROCESO Definir el alcance y las actividades de mantenimiento e infraestructura que deben adelantarse en la organización, para garantizar un funcionamiento normal del recurso tecnológico	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES
Solicitud de Mantenimiento	Guardia de seguridad
Solicitud de soporte técnico	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Programa de Mantenimiento e Infraestructura	Gerencia, relaciones públicas, habitaciones, comercial y ventas
Registro de actividades de mantenimiento e infraestructura	
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
Verificar daño Reportar daño Llamar a proveedores Coordinar fecha de reparación Emitir pago	
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).	
Ley de turismo. Reglamento de alojamiento turístico. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.	
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)	
Papelería Teléfono Sitio de Trabajo Herramienta Insumos	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)	

Nombre del puesto	Número
Jefe de habitación	01

Fuente: Las autoras

En consecuencia a la descripción de los flujograma y fichas se determinó el nombre del procesos así mismo el objetivo y las entradas y salidas de cada uno de los procesos, teniendo así un responsable del buen manejo de cada uno de los procesos, cabe mencionar que los flujogramas es una excelente técnica de reflejar cada uno de los procesos por ende se pudo constatar la información plasmada en base a una entrevista dirigida al gerente del hotel donde nos indicada cada uno de los procesos para así alcanzar el buen desempeño de la innovación tecnológica del hotel.

4.3.1. ESTRUCTURACIÓN DE LOS MECANISMOS Y ACTIVIDADES DE RETROALIMENTACIÓN EN LAS ÁREAS DEL HOTEL.

En lo que respecta a esta actividad fue necesario la identificación de indicadores de las diferentes áreas del hotel, esto para dar seguimiento y monitoreo al manual de procedimientos, se pudo establecer aspectos que ayuden a dar cumplimiento con lo planteado. Entonces la estructura de los mecanismos y actividades permitió identificar los parámetros establecidos en el manual de procedimientos tomando como base las diferentes tareas de cada área del hotel, con el fin de obtener resultados si estos procesos son o no del agrado de los clientes.

4.3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

En la realización de esta actividad fue necesario identificar los diferentes indicadores para el control y seguimiento, teniendo en cuenta las fichas del manual, como se resumen en el cuadro.

Cuadro 20:Indicadores de control y seguimiento

Variables	Indicadores	Medición	Temporalidad	Método
Interés	Interés Desarrollar capacidades Incentivos <u>Satisfacción</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 año 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de guías e indicadores de monitorización

Pertinencia y comunicación	Contribuye a los objetivos de cada área Comunicación oportuna Flujos claros Presenta estandarización Mecanismo de la comunicación	de recursos del hotel ● Los procesos	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes ● Grupos de Mejora ● Encuestas de satisfacción
Calidad en el proceso asistencial	Accesibilidad a los servicios Utilización	● 1 año	

Fuente: En base a metodología de **Font & Blanco et al (2016)**, **Mieles et al (2018)**

Cuando ya se identificó los indicadores, se determina a medio plazo para el control teniendo en cuenta la vigilancia de las diferentes actividades de cada proceso para obtener la meta propuesta.

Cuadro 21: Ficha de evaluación.

SUJETO DE EVALUACIÓN	EVALUADOR	META	OBJETIVOS	TEMPORALIDAD
Reservación	Responsable de recepción	Protagonizar el interés del 100% hacia los procesos de recepción	Monitorear el buen manejo del área de recepción para su buen funcionamiento en base a las indicaciones establecidas	6 meses
Sistema de facturación	Recepcionista	Obtener un 100% del respaldo óptimo y válido por parte de las actividades del proceso de facturación	Generar factura con los datos del cliente, descripción del servicio y valores totales a cancelar, para una correcta administración del hotel	8 meses

Video de vigilancia	Guardia de seguridad	Certificar el 100% del buen desempeño del sistema de video vigilancia incluyendo las actividades del proceso.	Monitorear y garantizar la seguridad de los huéspedes y de los bienes del hotel por medio del sistema de video seguridad	6 meses
Conectividad de internet	Gerente	Avalar el 100% del proceso que garantice una conectividad de óptimas condiciones	Garantizar el servicio de internet en las instalaciones del hotel	6 meses
Manteniendo de equipos tecnológicos	Responsable de habitación.	Evidenciar que cada uno de los protocolos y actividades en base al mantenimiento de equipos tecnológicos se cumplan al 100%	Definir el alcance y las actividades de mantenimiento e infraestructura que deben adelantarse en la organización, para garantizar un funcionamiento normal del recurso tecnológico	8 meses

Fuente: Las autoras.

Se presenta una propuesta para el control y seguimiento del manual de procedimientos tomado en cuenta los indicadores de Alfonso, Rodríguez, Zambrano (2020) para verificar su efectividad. En el cual las funciones son: Inventariar, Vigilar, Evaluar, Enriquecer, Optimizar, Proteger. Cabe determinar que inventariar y vigilar son las funciones que, dentro de la empresa, se pretende que esta investigación sirva como un apoyo para el mejoramiento de la gestión del Hotel, donde la innovación tecnológica sea el punto de atención de los clientes y de los competidores, mediante el uso de los diferentes recursos que cuenta esta organización. Por lo que la implementación del cumplimiento del control y seguimiento de los indicadores radica en la voluntad de la dirección del hotel lo cual ellos son los beneficiarios de la aplicación de estos indicadores.

De acuerdo con la investigación de Alfonso, Rodríguez & Zambrano (2020) se presentan los indicadores en el cuadro 22.

Cuadro 22: Matriz de indicadores para medir las funciones de innovación tecnológica

FUNCIONES	INDICADORES ASOCIADOS
Inventariar	<ul style="list-style-type: none"> -Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales. -Predominio de tecnologías claves o de diferenciación en el contexto.
Vigilar	<ul style="list-style-type: none"> -Fuentes de información relevantes para la innovación en el Hotel -Tratamiento y Valorización de la Información en torno a la introducción y actualización de innovaciones tecnológicas.
Enriquecer	<ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo creativo y organizativo con énfasis innovador -Porcentaje de Inversión total en capital fijo (adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de capital). - Número de áreas y actividades que innovan de forma regular.
Optimizar	<ul style="list-style-type: none"> -Ahorros de costes que provienen de la innovación tecnológica.
Proteger	<ul style="list-style-type: none"> -Grado de generación de Propiedad Intelectual. -Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresaria.

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores: Jiménez (2011), Zambrano & Alfonso (2019).

De acuerdo con la investigación considerada se puede decir que tanto las funciones como los indicadores coinciden con el Hotel Perla Spondylus por lo que son útiles para el control y seguimiento para una forma óptima, la cual está basada en la tecnología. El propósito de esta propuesta es garantizar el control y seguimiento del manual de procedimientos para la mejora de las funciones de la innovación tecnológica del hotel Perla Spondylus. Las principales mejoras que impactan al hotel son que el manual es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar, aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo, por otra parte cabe mencionar que el hotel va de la mano con el segmento tecnológico de forma que se crea una resistencia ante posibles competidores que tenga como valor agregado a la tecnología, por ende el manual de procedimientos de innovación tecnológica es uno de los principales beneficios para el hotel, de tal forma que garantice un buen funcionamiento en cada uno de sus procesos y así mismo también el control y seguimiento del manual, cabe mencionar que si el seguimiento del manual es de forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones, de tal forma el manual de procedimiento es el mejor ya que ayuda en el adiestramiento y capacitación del personal. De tal manera estos indicadores se pueden utilizar en las diferentes áreas del hotel dependiendo de las necesidades, que esté involucrado todo el

personal que opera en la empresa, en el cual favorezca en el desempeño administrativo y financiero por el cual se debe de contar con un protocolo a seguir para el control y seguimiento del manual, cabe mencionar que por decisión de la gerencia del hotel no se darán a conocer las acciones de control y seguimiento en base a las mejoras de los procesos para el hotel ya que se consideran confidenciales.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

- Con base al diagnóstico del hotel Perla Spondylus es un hotel de 3 estrellas, cuenta con 24 habitaciones, 33 camas con una aproximada capacidad de 66 pax, posee todos los servicios básicos, así como también recursos tangibles e intangibles que garantizan que las instalaciones del hotel sean más reconfortantes, en consecuencia se analizó cada uno de los procesos de innovación que maneja el hotel en cuanto a sus instalaciones tales como innovación de: producto, proceso, organización y marketing, determinando así las características esenciales del hotel, por último la matriz FODA estratégico, ayudo a conocer más a fondo las fortalezas y debilidades, además un análisis externo de las oportunidades y amenazas garantizando así una solución estratégica para el mejoramiento del hotel Perla Spondylus.
- El manual de procedimientos tecnológico con base a la entrevista directa se detectó los siguientes procesos tecnológicos que maneja el hotel Perla Spondylus: (proceso de reservación, proceso de facturación, proceso de video vigilancia, proceso de conectividad de internet, proceso de mantenimiento de equipos tecnológicos), se representaron a través de flujogramas y su respectiva descripción, como lo es el objetivo de cada proceso y las respectivas actividades, logrando determinar cada proceso tecnológico que maneja el hotel Perla Spondylus.
- De acuerdo a los indicadores determinados por la innovación tecnológica se permitió conocer que el hotel Perla Spondylus cumple con un desarrollo de las funciones en su categoría bajo ya que no cuenta con herramientas para evaluar el desempeño de cada uno de los procesos tecnológicos, en consecuencia el control y seguimiento del manual da como mérito que se garantice una evaluación con un tiempo estimado para evidenciar futuros problemas y resolverlos de forma que el hotel siga vigente en el mercado.

RECOMENDACIONES

- _ Se recomienda al Hotel Perla Spondylus seguir innovando en sus instalaciones, así como también aplicar un sistema de gestión y evaluación la cual permita dar un superior trato en la innovación tecnológica para el bienestar de los clientes y generar un beneficio a la institución, de forma que se diferencie de sus competidores.

- _ En base al manual de procedimiento se recomienda desarrollar más los campos técnicos del hotel, de forma que se generen muchos más procesos vinculados a la innovación tecnológica que se ajusten a los actuales estándares tecnológicos que manejan hoteles de cuatro y cinco estrellas, ya que en la actualidad los clientes son más exigentes y prefieren un sistema mucho más práctico a través de aplicaciones o plataformas que faciliten su estadía.

- _ Se recomienda implementar el control y seguimiento del manual cada cierto tiempo, por parte del Gerente, así garantiza el correcto funcionamiento de los procesos en cada área del Hotel para el cumplimiento de dichos indicadores y así se pueda obtener los resultados propicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aballe, Y. (2007). Innovación, tecnología y gestión tecnológica. Scielo, 16(4).
Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci081007.pdf>
- Acuña, P. (2016). Innovation as a process and its management in the organisation: An application for the Colombian graphics sector: Elsevier. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-la-innovacion-como-proceso-su-s2215910x1600015x>
- Albán, F. (2015). Incidencia en las actividades de recreación del turismo de sol y playa para un plan de desarrollo. (Tesis de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Albarracín, O. & Astudillo, D. (2019). Análisis de la innovación en los productos y los procesos en los hoteles de la ciudad de Cuenca. (Tesis de grado) Universidad de Cuenca.
- Alles, M. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero: Revisión De La Literatura Científica: Cuadernos De Turismo, (28),47-57. Recuperado de: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181/131231>
- Bravo, A. (2018). Tourist activity in Ecuador: conscious tourism or traditional. Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. U.T.M. Junio 2018 Vol. 9 Nº 97-108. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1195/1218>.
- Castro, M. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Scielo, (78). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>
- Contreras, D. (2017). Impact of ict on the management of hotel companies affiliated to cotelco in Bucaramanga, -Santander, Colombia, Rev. innovarvol. 23, núm. 47, enero-marzo de 2013. Recuperado de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>

- Espín, E. (2013). Estudio del impacto de las tic en el turismo: análisis de su influencia de los habitantes de la ciudad de gandia.elseiver: Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/33985/memoria.pdf?sequence>
- Font, A. & Blanco, G. (2016) Lineamientos metodológicos para la elaboración de manuales de procedimientos sobre gestión por procesos en alojamientos turísticos. (Tesis doctoral) Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
- Gaibor, S. (2017). Use of ict for hotel management in the tourism sector of Pastaza: Rev. Ventana informática N° 36 - enero - junio / 2017. Pag 35-50. Recuperado de: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/ventanainformatica/artic le/view/2385/2513>
- Almeida, F., Cortés, R., Gallegos, A., & Schenkel, E. (2018). Evolución hotelera y pautas de localización en Torremolinos. Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, 79, 2535, Pag 1–29. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/329578856_Patrones_de_localiza cion_y_evolucion_hotelera_el_caso_de_Torremolinos
- García, R., & Magadan, M. (2016). *Introducción a la economía de la empresa turística*. Septem Ediciones ISBN 978- 84 - 16053-57- 5 Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/321998142_Introduccion_a_la_Ec onomia_de_la_Empresa_Turistica
- González, J. (2016). El turismo a nivel mundial Dialnet, 2(1) 129-144. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665915>
- Heriberto,A. (2010). Obtenido de methodological proposal: evaluating technological innovation management in small and medium businesses. Rev. Mexicana de Agronegocios, vol. 26, enero-junio, 2010, Pag 226-238 Recuperado de: <Https://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=14111976008>
- Herrera, P. (2018). Implementación de un sistema de gestión de tecnología en una PYME de acuerdo con los estándares de la norma NMX-GT-003-IMNC-2008. (tesis de grado) instituto tecnológico y de estudios superiores de occidente

- Hidalgo, A. & León, P. (2002). A conceptual model to manage the technology in the organization. *Rev. Espacios* 30 (1) .7. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a09v30n01/09300122.html>
- Hidalgo, A. (1996). La gestion de la innovacion tecnologica en la empresa virtual: researchgate, *Rev. Espacios*. 17 (2) 1996. 1-12. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a96v17n02/10961702.html>
- Hinojosa, L. (2016). Innovation in the Hotel Industry: A case study in hotels 4 and 5 stars in the City of Aguascalientes. *Redalyc*, (51). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94446004005.pdf>
- Hurtado, B. (2018). Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad. *Rev. Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividades-hoteleras.html>
- Instituto Tecnológico Hotelero. (2018). Recuperado de https://www.lthoteler.com/wpcontent/uploads/2019/04/percepcio%cc%81n-y-uso-de-la-tecnologi%cc%81a-por-el-cliente-4.0-en-el-sector-hoteler-ith_izo.pdf.
- Jiménez, J. (2011). Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en hoteles todo incluido. *Rev. Scielo* vol.33 no.1 ene.-abr. 2012. Pag.77-86 Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000100010
- Jiménez, J. (2018). Diagnóstico de la innovación y desarrollo tecnológico en el sector hotelero de la región caribe colombiana: *Scielo*, 29(5), 157-164. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00157.pdf>
- Carrasco, J., & Ortega, C. (2018). Integración y tic en hoteles: importancia de su implementación conjunta. *Economía Y Administración (E&A)*, 9(1). <https://doi.org/10.5377/eya.v9i1.6652>

- Macias, T. (2020). Análisis de la oferta y demanda del atractivo turístico: playa de san lorenzo. Designis (07). Recuperado de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/370/773>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. visión de futuro, visión de futuro 13(1) 1- 23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mieles, C. (2018). Manual de procedimientos para la mejora de procesos en áreas de recepción y ama de llaves del hotel Poseidón. (tesis de grado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
- Ministerio De Turismo. (2019). Boletines mensuales del turismo. Recuperado de: <https://Servicios.Turismo.Gob.Ec/Descargas/Turismo-Cifras/Publicaciones/Boletinesmensualesturismo/2019/Indicadores-Turisticos-Enero-2019.Pdf>
- Ministerio De Turismo (2018). Reglamento de alojamiento turístico: Recuperado de: <https://Www.Turismo.Gob.Ec/WpContent/Uploads/Downloads/2019/12/Reforma-2018-Reglamento-Alojamiento.Pdf>
- Morales, R. (2015). Innovación Tecnológica En El Sector Agropecuario. (tesis de grado) Universidad Técnica de Machala.
- Moya, N. (2017). La robótica en el servicio hotelero. futuro incierto de las sociedades turísticas deshumanizadas. Eumed. Net. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/02/robotica-hoteles.html>
- Núñez, A. (2017). Elements of innovation in hotels. Mazatlan, Sinaloa, México. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/05/art%c3%8dculo.pdf>
- Orantes, S. (2019). Acercar a los hoteles con sus clientes mediante las Tics. Digital Universitaria, 20(3), 1-14. Recuperado de http://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/v20_n3_a2_Acercar-a-los-hoteles-con-sus-clientes-mediante-las-TIC.pdf

- Peralta, K. (2015). Identificación de necesidades de consultoría especializada para empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca 2015. (Tesis de grado) Universidad de Cuenca.
- Pereira, P. (2010). Hospitalidad y ambiente en los hoteles. Estudios y perspectivas en turismo, 19(3), 220-345. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180716755001.pdf>
- Pérez, C. (2014). Selection of a hotel system of management of open code. visión de futuro 19(2), 1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357941099001.pdf>
- Plan Nacional para el Buen Vivir. (2017). Información Pública. Recuperado de: <Http://Ftp.Eeq.Com.Ec/Upload/Informacionpublica/2013/Plan-Nacional-Para-El-Buen-Vivir-2013-2017.Pdf>
- Portilla, V. (2018). Implementación de un sistema de gestión de tecnología en una pyme de acuerdo con los estándares de la norma NMX-GT-003-IMNC-2008, instituto tecnológico y de estudios superiores De Occidente. Recuperado de: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5418/%20Implementacion%20de%20un%20sistema%20de%20gestion%20de%20la%20tecnologia%20en%20una%20PyME.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ratia, P. (2014). Diagnóstico y plan de acciones de la actividad de gestión tecnológica e innovación en el hotel América.
- Romero, M. (2002). Manual de proceso y procedimiento. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080109.pdf>
- Ruiz, L. (2015). Diseño de un plan de negocios para la apertura de un hotel en la parroquia de Tababela cerca al Nuevo Aeropuerto de Quito. Universidad Internacional Del Ecuador.
- Ruiz, G. (2008). Guía práctica para abordar la innovación y su gestión en las empresas del sector de la edificación residencial. Recuperado de https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/guia_innova/es_innova/adjuntos/tomo1cast.pdf

- Saracay, D. (2019). Manual de Procedimientos para el Hotel "D' Barros" de la ciudad de Quevedo y los servicios: Universidad Regional Autónoma De Los Andes "Uniandes", Ambato.
- Serrano, C. (2019). Manual de Procedimientos para un proceso estandarizado del departamento de ama de llaves del Hotel Veuxor Ciudad De Machala.
- Torres, E. (2016). Importancia del uso de las redes sociales. Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala.
- Valero, B. (2011). Obtenido de dimensions and indicators for the evaluation of innovation in the hotel industry. *gestión del conocimiento*, XXXIII (1), 69-76. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n1/rii09112.pdf>
- Vasco, P. (2017). Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo. *dominio de las ciencias*, 173. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/381/441>
- Vergara, M. (2017). Obtenido de procedural manuals as internal control tools of an organization. *scielo*, 9(3). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Vergara, P. (2010). Obtenido de manual de procedimientos para el área de ventas del hotel benidorm. Recuperado de: <Https://Dspace.Itcolima.Edu.Mx/Bitstream/Handle/123456789/401/Memoria%20de%20residencia.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

ANEXOS

ANEXO Nº1. FICHA TÉCNICA PARA LA CARACTERIZACIÓN DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



Carrera de
TURISMO

Objetivo: La presente ficha técnica tiene como finalidad recopilar información sobre el hotel Perla Spondylus para su caracterización contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA, de la parroquia Manta, provincia de Manabí. La información obtenida será de carácter confidencial de uso exclusivamente académico.

GENERALIDADES			
Nombre del establecimiento			
Nombre del gerente/administrador			
Categoría			
Clasificación			
Dirección			
Teléfono			
E-mail			
Redes sociales			
Sitio Web			
Número de pisos			
Número de habitaciones			
Capacidad de alojamiento			
Años de funcionamiento			
Certificaciones o distinciones otorgados			
Situación de su hotel:			
Franquiciado por una marca	Propiedad de una cadena independiente	Hotel	
Otro:			
DISTRIBUCIÓN FÍSICA			
Habitaciones	Cabañas	Villas	<input type="checkbox"/>
Otros:			
INSTALACIONES			
	S Í	N O	Sí
Aire acondicionado			Asistencia telefónica desde la habitación
Ascensores para uso exclusivo de huéspedes			TV por cable/internet

Ascensores de uso exclusivo del personal			Sistema de iluminación automático (habitación, salidas, pasillos y áreas comunes)		
Caja de seguridad en las habitaciones			Lámparas, focos, ahorradores de energía		
Sistema de reservas y facturación			Llaves automáticas ahorradoras de agua		
Equipamiento de cocina (Aplicaciones en cocina fría y cocina caliente)			Secadores de mano automáticos		
Maquinarias de limpieza (Aparatos de potencia creciente, que hacen más eficiente la limpieza y el tratamiento de las basuras.)			Sistema de protección contra incendios		
Facilidades para personas con discapacidad			Cámaras de seguridad en áreas comunes		
Acondicionamiento térmico en áreas de uso común (enfriamiento y calefacción artificial)			Sensores de movimiento en las habitaciones		
Acondicionamiento térmico en habitaciones (enfriamiento y calefacción artificial)			Llaves inteligentes para abrir las habitaciones		
Habitaciones insonorizadas			Realidad virtual		
Internet en las áreas de uso común			Sistema de administración del hotel (Property Management System)		
Internet en las habitaciones			Sistema de check-in que aceptan tarjetas de crédito y débito con microchip para garantizar un pago seguro		
Herramientas del Sistema de Administración de Ingresos (RMS)			Software de marketing automatizado para acelerar los procesos y reducir los costos		
Canales digitales con alta tecnología (Redes sociales, chats, chatbots, aplicaciones para smartphones)			Tablets para tomar el pedido de los clientes en el restaurante		
Acceso a billetes y bonos			Herramientas de seguridad informática (soluciones de software)		
Accesorios inteligentes (pulseras inteligentes para abrir habitación, acceder a las zonas del hotel, pagar cualquier producto, hacer check-out express etc.)			Tecnología Ch eck-in autoservicio (los clientes pueden registrarse solos)		
Pantallas de TV táctiles			Sala de reuniones equipadas con pantallas LED táctiles		
Otros:			Otros:		

ANEXO N°2. ENTREVISTA AL GERENTE DEL HOTEL



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



Carrera de
TURISMO

Esta entrevista está dirigida al gerente o representante encargado del Perla Spondylus con la finalidad de recopilar información en cuanto al uso de las funciones de innovación tecnológica aplicada dentro de los procesos, productos, organización y marketing a nivel empresarial.

Nombre:

Cargo:

PRODUCTO

1. **¿Cuáles son los principales servicios que conforman el producto hotelero de esta empresa?**
2. **¿Conoce acerca de los beneficios y ventajas asociadas con la innovación tecnológica dentro de las actividades de hospitalidad?**
3. **¿Se ha reinventado la idea o concepto de negocio de este Hotel alguna vez, (nuevas líneas de negocios: vacation club, nuevo producto para segmento específico, otro más que considere)?**
4. **¿Las instalaciones del Hotel han sido rediseñadas aplicando medidas de innovación tecnológica? ¿Explique cuáles innovaciones y en qué áreas?**
5. **¿Han añadido cambios, mejoras, innovaciones, fusiones respecto a la forma de ofrecer los servicios en el Hotel? ¿Comente cuáles cambios y en qué áreas?**
6. **¿Qué servicios incorpora la empresa en áreas complementarias como: Salud y belleza, Ocio y animación, Deporte?**
7. **¿Se realiza alguna actividad dentro del hotel que genere experiencias en el cliente, (Ej. los clientes pueden aprender y elaborar sus propios platos en las cocinas del hotel)?**
8. **¿El Hotel cuenta con un sistema de gestión de la calidad?**

PROCESO

9. **¿Explique cuáles son las medidas innovadoras del hotel respecto a los procesos de restauración, recepción, reservas, facturación, administración, contabilidad y manejo del personal?**
10. **¿La empresa cuenta con un inventario de sus herramientas tecnológicas?**
11. **¿Cuál es la cartera tecnológica en base a los equipamientos energéticos y medioambientales con la que cuenta la empresa?**

ORGANIZACIÓN

12. **¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa y en qué aspectos ésta ha innovado? (Selección de personal con funciones específicas (revenue manager), estandarización de actividades, la estrategia, misión y objetivos de la organización, gestión de procesos, uso de aplicaciones, etc.).**
13. **¿Qué medidas toma la empresa en cuanto a la optimización de sus herramientas tecnológicas? (programas de capacitación, documentación de tecnologías de la empresa, desarrollo de aplicaciones derivadas de tecnologías genéricas y gestión eficiente de recursos).**
14. **¿Cómo se realiza la vigilancia tecnológica del hotel?**
15. **¿La empresa enriquece continuamente la cartera tecnológica?**
16. **¿Se protege la propiedad intelectual de la empresa respaldada mediante un marco jurídico?**
17. **¿Alguna vez se ha evaluado el potencial tecnológico del hotel?**

MARKETING

18. **¿Cuáles son las nuevas fórmulas tecnológicas que utiliza la empresa para presentar sus productos y servicios en el mercado y facilitar el acceso de clientes potenciales (una mayor sencillez en las consultas, simplificación en las reservas, mejor presentación de los hoteles y sus servicios, ofertas por destino y fecha, etc)?**
19. **¿Explique de qué manera la empresa realiza el estudio de los competidores, y cuáles son los elementos distintivos que la diferencian de los mismos? (premios, patentes, certificaciones nacionales e internacionales).**

ANEXO N° 3. CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL.

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer acerca de la organización, inventariar y evaluar la actualidad del Hotel Perla Spondylus en Manta. Entiéndase esto, como todas aquellas actividades que se llevan a cabo para potenciar las acciones de investigación y desarrollo de sus trabajadores con el objetivo de lograr nuevos o mejores servicios, productos y procesos que se llevan a cabo en la entidad y en cada puesto de trabajo. Su opinión es de gran valor, a partir del lugar que usted ocupa en los procesos de la empresa, por lo que pedimos su mayor atención. Cualquier duda con el contenido del cuestionario puede ser aclarada con la persona que le aplique su encuesta. *Muchas gracias.*

Área de trabajo: _____ Categoría Ocupacional: _____ Años de experiencia: _____

Cuestionario:

1. Califique el nivel de importancia que se le da en el Hotel o en su área de trabajo, a que los trabajadores participen en actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i).

___ Muy alto. ___ Alto. ___ Medio. ___ Bajo. ___ Ninguno.

2. ¿Cree usted que el clima de trabajo en el Hotel favorece que los trabajadores investiguen, busquen nuevas formas de hacer las cosas, sean creativos, innovadores, etcétera?

___ Mucho. ___ Bastante ___ A veces. ___ Poco. ___ Nunca.

3. Califique el nivel de importancia que tiene para usted, realizar labores investigativas en su trabajo.

___ Muy alto. ___ Alto. ___ Medio. ___ Bajo. ___ Ninguno.

4. ¿Cree usted que la capacitación o cursos que recibe en la empresa le facilita incrementar sus conocimientos mediante la adquisición de los mismos?

___ Siempre. ___ Frecuentemente. ___ A veces. ___ Poco. ___ Nunca.

5. ¿Cree usted que la capacitación o cursos que recibe en la empresa, le son útiles para el mejor desarrollo de su trabajo práctico?

___ Siempre. ___ Frecuentemente. ___ A veces. ___ Poco. ___ Nunca.

6. ¿Cree usted que la capacitación o cursos que recibe en el hotel, le facilita mantenerse actualizado en su trabajo?

___ Siempre. ___ Frecuentemente. ___ A veces. ___ Poco. ___ Nunca.

7. ¿Dentro de las actividades de capacitación y preparación de los recursos humanos que desarrolla en la empresa, tiene usted, interés en participar?

___ Mucho. ___ Bastante. ___ Medio. ___ Poco. ___ Ninguno.

8. ¿Dentro de las actividades de capacitación y preparación que desarrolla del hotel, tiene usted, necesidades de ellas para desempeñar su labor?

___ Mucho. ___ Bastante. ___ Medio. ___ Poco. ___ Ninguno.

9. ¿Cree usted que el funcionamiento y desarrollo del hotel toma en cuenta, el uso de las tecnologías?

___ Siempre. ___ Bastante frecuente. ___ A veces. ___ Poco frecuente. ___ Nunca.

10. ¿Cree usted que el uso de la tecnología es importante en su trabajo para distinguirse y diferenciarse de los competidores?

___ Siempre. ___ Bastante frecuente. ___ A veces. ___ Poco frecuente. ___ Nunca.

11. ¿Con qué frecuencia usted utiliza la tecnología en su puesto de trabajo?

___ Siempre. ___ Bastante frecuente. ___ A veces. ___ Poco frecuente. ___ Nunca.

12. ¿Cree usted que el uso de la tecnología lo ayuda en el desarrollo de sus actividades laborales?

___ Siempre. ___ Bastante frecuente. ___ A veces. ___ Poco frecuente. ___ Nunca.

13. ¿Cree usted que el funcionamiento y desarrollo del hotel toma en cuenta, la tecnología en algunos de los servicios que prestan?

___ Mucho. ___ Bastante. ___ Medio. ___ Poco. ___ Nunca.

14. ¿El hotel utiliza la informatización (informática, sistemas informáticos) en el desarrollo y en los cambios que en sus operaciones ocurren?

___ Mucho. ___ Bastante. ___ Medio. ___ Poco. ___ Nunca.

15. ¿El hotel se adecúa a los cambios vinculando la ciencia, la tecnología, la ingeniería y la administración con la finalidad de llevar a cabo sus objetivos estratégicos y operacionales?

___ Mucho. ___ Bastante. ___ Medio. ___ Poco. ___ Nunca.

16. ¿El hotel se adecúa a los cambios prestando servicios de calidad sustentado en la capacidad que poseen sus recursos humanos para lograr la satisfacción de los clientes?

___ Mucho. ___ Bastante. ___ Medio. ___ Poco. ___ Nunca.

17. ¿Cómo valora usted la gestión de la innovación tecnológica del hotel?

___ Excelente. ___ Buena. ___ Regular. ___ Mala. ___ Nula.

A partir de su respuesta, argumente por qué:

18. Seguidamente puede expresar cualquier opinión, idea, comentario o sugerencia que usted considere.

Muchas gracias, por su colaboración.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 4. FICHA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL HOTEL PERLA

SPONDYLUS



Objetivo: La presente ficha tiene como finalidad el control y seguimiento de los parámetros establecidos del manual a través de la satisfacción al cliente, contribuyendo así a la realización de la investigación titulada: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA.**

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

PROCESO: RESERVACIÓN	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Saludar al cliente		
Preguntar requerimiento		
Brindar información		
Verificar disponibilidad		
Solicitar datos personales		
Validar datos		
Solicitar forma de pago		
Emitir factura		

PROCESO: SISTEMA DE FACTURACIÓN	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Ingresar al sistema		
Solicitar información del cliente		
Validar datos		
Solicitar forma de pago		

PROCESO: VIDEO VIGILANCIA	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Ingresar al sistema o APP		
Visualizar		
Monitorear		
Revisar eventos		
Buscar fecha y hora de eventos		
Visualizar eventos o exportar videos		
PROCESO: CONECTIVIDAD DE INTERNET	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Identificar tipo de conectividad		
Colocar cable Ethernet		
Seleccionar Red		
Solicitar contraseña		
Navegar		
PROCESOS: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO

Verificar daño		
Reportar daño		
Llamar a proveedores		
Coordinar fecha de reparación		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 5. MATRIZ DE INDICADORES PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS FUNCIONES TECNOLÓGICAS DEL HOTEL PERLA SPONDYLUS.



Esta matriz de indicadores tiene como finalidad el control y seguimiento de las funciones tecnológicas del hotel, establecidos en el manual, la cual contribuye en la realización de la investigación titulada: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE LAS FUNCIONES DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PERLA SPONDYLUS EN MANTA.

La información recolectada será confidencial y de uso exclusivamente académico.

INDICADORES DE RESERVACIÓN	META
% de reservaciones web mensuales	100%
% reservaciones telefónicas mensuales	100%
% reservaciones presenciales mensuales	100%

INDICADORES DE SISTEMA DE FACTURACIÓN	META
% de facturación electrónica mensual	100%
% de facturación físicas mensual	100%

INDICADORES DE VIDEO VIGILANCIA	META
Número de incidencias de video vigilancia	100%

INDICADORES DE CONECTIVIDAD DE INTERNET	META
Velocidad de conectividad	100Mbps

INDICADORES DE MANTENIMIENTO	META
-------------------------------------	-------------

DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	
Cumplimiento en atención de solicitudes de Mantenimiento	100%
Ejecución plan de mantenimiento	100%%

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 6 MATRIZ FODA

		ANÁLISIS EXTERNO																				
		OPORTUNIDADES							TOTAL	AMENAZAS										TOTAL	TOTAL GENERAL FORTALEZAS	
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10			
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	3	3	1	3	1	2		13	1	3	2	2	2	2					12	25
		F2	3	2	1	2	1	0		9	3	3	2	2	1	1					12	21
		F3	2	1	1	1	0	0		5	2	2	1	1	0	0					6	11
		F4	2	2	2	2	1	1		10	3	2	1	1	0	0					7	17
		F5	2	3	2	2	1	1		11	1	1	0	0	0	0					2	13
		F6	1	3	2	2	1	1		10	3	3	1	1	0	0					8	18
		TOTAL	13	14	9	12	5	5	0	58	13	14	7	7	3	3	0	0	0	0	47	TOTAL GENERAL
	DEBILIDADES	D1	3	2	2	2	3	3		15	3	2	0	0	0	0					5	20
		D2	2	2	2	2	3	3		14	3	3	1	1	1	1					10	24
		D3	0	0	3	2	2	2		9	2	2	0	0	1	1					6	15
		D4	2	2	3	2	2	2		13	3	3	1	0	0	0					7	20
		D5	2	2	3	2	2	2		13	3	2	2	1	1	1					10	23
		D6	2	2	3	1	3	2		13	3	3	1	0	0	0					7	20
		D7								0											0	0
		D8								0											0	0
		D9								0											0	0
		D10								0											0	0
D11								0											0	0		
D12								0											0	0		
D13								0											0	0		
D14								0											0	0		
D15								0											0	0		
D16								0											0	0		
TOTAL	11	10	16	11	15	14	0	77	17	15	5	2	3	3	0	0	0	0	45			
TOTAL	24	24	25	23	20	19	0	TOTAL GENERAL	30	29	12	9	6	6	0	0	0	0				

