



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

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE EN DESTINOS
TURÍSTICOS**

MODALIDAD:

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**SISTEMA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA
MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN HOTELES DE 3
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

AUTORA:

LIC. KATHERINE PRIETO IZQUIERDO

TUTOR:

MBA. GILBERTO BLANCO GONZÁLEZ.

COTUTOR:

LIC. JESSICA ELIANA FILIAN RODRÍGUEZ, MG.

CALCETA, OCTUBRE 2022

REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TÍTULO: SISTEMA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.	
AUTORA: KATHERINE ESTEFANIA PRIETO IZQUIERDO	REVISORES: DR. JHONNY BAYAS DR. GUILLERMO FELIX MSC. IVAN MENDOZA
INSTITUCIÓN: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ "MANUEL FÉLIX LÓPEZ".	FACULTAD: COORDINACIÓN DE POSGRADO/ MAESTRÍA EN GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES.
CARRERA:	Turismo
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS.: 115
ÁREA TEMÁTICA:	
PALABRAS CLAVES: tecnología, hotelería, gestión, metodología, innovación.	
RESUMEN La situación post pandemia afectó en gran medida el sector turismo, existen cantones que aún luchan por salir adelante y buscan en la innovación tecnológica, una posible solución a sus problemas. En este contexto, se ha seleccionado dos hoteles tres estrellas en la ciudad de Babahoyo, con el propósito de evaluarlos en este sentido. Para lo cual se planteará un diseño metodológico de gestión para la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo. Para esto se planteó una metodología que incluye un diseño no experimental de tipo descriptivo-exploratorio. Se emplearon los métodos analítico-sintético y sistémico estructural. Para la creación de la metodología se inició de una revisión bibliográfica de antecedentes relacionados con el objeto de estudio enfocados al contexto hotelero. Para la obtención de la información en el contexto investigativo, se llevó a cabo un diagnóstico con la aplicación de una guía de observación y entrevistas con varios directivos hoteleros del cantón Babahoyo. La propuesta incluyó tres fases, iniciándose con un diagnóstico tecnológico y de innovación de la planta hotelera de la del cantón Babahoyo. La segunda fase tomó en consideración la definición de las bases, dimensiones y principales componentes vinculados con la innovación tecnológica en los establecimientos de alojamiento. La tercera fase se enfocó en la presentación de estrategias de innovación en los hoteles.	
N° DE REGISTRO (en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF	
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: E-mail:
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:	Teléfono:

DERECHOS DE AUTORÍA

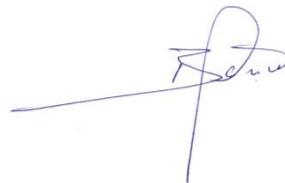
Katherine Estefania Prieto Izquierdo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento. A través de la presente 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.



Katherine Estefania Prieto Izquierdo

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

MBA. Gilberto Blanco González, certifica haber tutelado el trabajo de titulación “SISTEMA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”, que ha sido desarrollado **POR KATHERINE ESTEFANIA PRIETO IZQUIERDO**, previa la obtención del título de Magíster en Turismo mención Gestión Sostenible en Destinos Turísticos, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



MBA. Gilberto Blanco González

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación “**SISTEMA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**”, que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por **KATHERINE ESTEFANIA PRIETO IZQUIERDO**, previa la obtención del título de Magíster en Turismo mención Gestión Sostenible en Destinos Turísticos, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



M.Sc. Guillermo Félix Mendoza
MIEMBRO



M.Sc. Iván Mendoza Montesdeoca
MIEMBRO



Ph.D. Jhonny Bayas Escudero
PRESIDENTE

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el motor y darme fuerzas para continuar no parar y seguir con este trabajo investigativo.

A mi madre Marianita, que día a día me alienta a seguir adelante a pesar de las adversidades. A mi padre Roberto, por su trabajo y sacrificio en todos estos años. A mi tío Manuel por ser ese apoyo diario incondicional y por todo su amor.

A mi hija Kristhelle que día a día me llena de mucha alegría y es mi razón de continuar y de no rendirme.

A mi hermana Guisela por todo el apoyo moral que me brindó a lo largo de este proceso. A mi ángel en el cielo Amilcar por ese cariño que en vida me expreso y que me guía aún por el camino correcto que debo seguir.

A aquellos amigos y familiares, que me han expresado siempre su apoyo y aprecio. Para todos los que me conocen con mucho cariño dedico el logro de este nuevo título profesional.

Lic. Katherine Prieto Izquierdo

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de pertenecer a esta familia para crecer profesionalmente a través de una educación superior de calidad.

A Dios por la salud y la vida. A mi madre Marianita Izquierdo Boza, por el apoyo incondicional y el aporte en todos los sentidos para la consecución exitosa de esta anhelada meta.

A mis compañeros de aula, porque coincidir en el mismo propósito de superación profesional me permitió cumplir con todos los procesos de estudio establecidos.

Al Msc. Rodney Alfonso uno de los motores principales de esta tesis sin la orientación oportuna de él no hubiese podido continuar. Al Dr. Gilberto Blanco uno de los colaboradores durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

A la Coordinación de la Maestría, a los miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, a cada uno de los docentes que compartieron sus saberes, al personal de la ESPAM que colaboró en la logística clase a clase.

A mi familia, por la paciencia y colaboración cuando fue necesaria y por estar siempre ahí para todo.

A todos mi reconocimiento y agradecimiento infinito. Gracias por ser ese pilar fundamental en el logro de este eslabón profesional.

CONTENIDO GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	ii
DERECHOS DE AUTORÍA	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
CONTENIDO GENERAL	viii
ÍNDICE DE GRÁFICO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	9
1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	9
1.2.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	9
1.2.3. JUSTIFICACIÓN AMBIENTAL	10
1.2.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	11
1.3. OBJETIVOS	11
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	11
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	11
CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	12
2.1. LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO A NIVEL GLOBAL	12
2.2. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA HOTELERA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA	18
2.3. SISTEMAS DE INNOVACIÓN HOTELEROS	20
2.4. SISTEMAS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA APLICADOS EN LA GESTIÓN HOTELERA ECUATORIANA	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	25
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	31

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.5.1. REVISIÓN DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICA	34
3.5.2. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA)	34
3.5.3. CATASTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	34
3.5.4. OBSERVACIÓN DIRECTA	35
3.5.5. CARACTERIZACIÓN	35
3.5.6. ENTREVISTA	35
3.5.7. REGISTRO DE DATOS	36
3.5.8. MÉTODO DE EXPERTOS	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	37
4.1.1. DATOS GENERALES	37
4.1.2. DIMENSIÓN SOCIAL	38
4.1.3. DIMENSIÓN ECONÓMICA	40
4.2. PROBLEMÁTICA DE LA INNOVACIÓN HOTELERA	45
4.2.1. AUDITORÍA DE COMPONENTES DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS EN EL HOTEL	48
4.3. EVALUACIÓN DE COMPONENTES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PROPUESTA DE UN SISTEMA	50
4.4. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA EVALUAR LAS FUNCIONES DE LA IT	54
4.4.1. PROCESO DE VALIDACIÓN DE INDICADORES	58
4.4.2. EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS HOTELES	60
4.4.3. FUNCIÓN INVENTARIAR	60
4.4.2.2. FUNCIÓN VIGILAR	63
4.4.2.3. FUNCIÓN ENRIQUECER	67
4.4.2.4. FUNCIÓN OPTIMIZAR	71
4.4.2.5. FUNCIÓN PROTEGER	72
4.4.2.6. FUNCIÓN CONTROL	74
4.5. PLAN DE ACCIONES PARA LA MEJORA DE LA GTI EN LOS HOTELES	76

4.5.1. CUMPLIMIENTO DE ACCIONES CORREGIDAS	79
4.5.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN GTI	79
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1.CONCLUSIONES	82
5.2.RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFIA	86
ANEXOS	95

ÍNDICE DE GRÁFICO

Figura. 1	Población PEA	39
Figura. 2	Población PEA – Babahoyo	41
Figura. 3	Diagrama Causa-Efecto	46
Figura. 4	Hotel Cachari	48
Figura. 5	Hotel Perla Verde	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla. 1	Antecedentes metodológicos	25
Tabla. 2	Diseño metodológico propuesto	27
Tabla. 3	Hoteles de la ciudad de Babahoyo	33
Tabla. 4	Ponderaciones de coeficiente de competencia de los expertos (Kp)	36
Tabla. 5	Producción bruta sectorial de Babahoyo	42
Tabla. 6	Distribución de sectores productivos – Babahoyo	43
Tabla. 7	Distribución de sectores productivos – Babahoyo	43-44
Tabla. 8	Caracterización infraestructura alojamiento-Babahoyo	47
Tabla. 9	Inventario de componentes de innovación y tecnológicos	49
Tabla. 10	Funciones de innovación tecnológicas en el Grand Hotel Perla Verde	51
Tabla. 11	Funciones de innovación tecnológicas en el Hotel Cachari	51
Tabla. 12	Funciones de innovación tecnológicas control	54
Tabla. 13	Sistemas de gestión empresariales	55-56
Tabla. 14	Matriz de indicadores para medir las funciones de IT	57
Tabla. 15	Perfiles de expertos	58-59
Tabla. 16	Criterios de IT “Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales”	61
Tabla. 17	Criterios de IT “Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales”	62
Tabla. 18	Criterios de IT “Fuentes de información relevante para la innovación en el hotel”	63
Tabla. 19	Uso de las fuentes de información relevante para la innovación. Hotel Cachari	64
Tabla. 20	Uso de las fuentes de información relevante para la innovación. Hotel Perla Verde	65
Tabla. 21	Criterios de IT “Tratamiento y valorización de la información”	65

Tabla. 22	Nivel de tratamiento y valorización de la información Hotel Perla Verde	66
Tabla. 23	Nivel de tratamiento y valorización de la información Hotel Cachari	66
Tabla. 24	Criterios de IT “Liderazgo creativo con énfasis innovador”	67
Tabla. 25	Nivel de liderazgo creativo con énfasis del Hotel Perla Verde	67
Tabla. 26	Nivel de liderazgo creativo con énfasis del Hotel Cachari	68
Tabla. 27	Criterios de medición del indicador “Inversión total en capital fijo”	68
Tabla. 28	Criterios de medición del indicador “Número de áreas y actividades que innovan de forma regular”	69
Tabla. 29	Actividades y áreas que innovan de manera regular en el Hotel Perla Verde	70
Tabla. 30	Actividades y áreas que innovan de manera regular en el Hotel Cachari	70
Tabla. 31	Criterios de medición del indicador “Ahorros de costes que provienen de la innovación tecnológica”	71
Tabla. 32	Criterios de medición del indicador “Generación de propiedad intelectual”	73
Tabla. 33	Criterios de medición del indicador “Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial”	73
Tabla. 34	Criterios de medición del indicador “Cumplimiento de la funciones de innovación tecnológicas”	74
Tabla. 35	Evaluación de indicadores	75
Tabla. 36	Plan de acción de mejora de Gestión IT para Hotel Cachari	77
Tabla. 37	Plan de acción de mejora de Gestión IT para Hotel Perla Verde	78
Tabla. 38	Criterios de medición del indicador “Propuesta de acciones corregidas”	79
Tabla. 39	Cronograma de implementación “Plan de acción Hotel Cachari”	80

Tabla. 40	Cronograma de implementación “Plan de acción Hotel Perla Verde”	81
-----------	---	----

RESUMEN

La situación post pandemia afectó en gran medida el sector turismo, existen cantones que aún luchan por salir adelante y buscan en la innovación tecnológica, una posible solución a sus problemas. En este contexto, se ha seleccionado dos hoteles tres estrellas en la ciudad de Babahoyo, con el propósito de evaluarlos en este sentido. Para lo cual se planteará un diseño metodológico de gestión para la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo. Para esto se planteó una metodología que incluye un diseño no experimental de tipo descriptivo-exploratorio. Se emplearon los métodos analítico-sintético y sistémico estructural. Para la creación de la metodología se inició de una revisión bibliográfica de antecedentes relacionados con el objeto de estudio enfocados al contexto hotelero. Para la obtención de la información en el contexto investigativo, se llevó a cabo un diagnóstico con la aplicación de una guía de observación y entrevistas con varios directivos hoteleros del cantón Babahoyo. La propuesta incluyó tres fases, iniciándose con un diagnóstico tecnológico y de innovación de la planta hotelera de la del cantón Babahoyo. La segunda fase tomó en consideración la definición de las bases, dimensiones y principales componentes vinculados con la innovación tecnológica en los establecimientos de alojamiento. La tercera fase se enfocó en la presentación de estrategias de innovación en los hoteles.

Palabras Clave: tecnología, hotelería, gestión, metodología, innovación.

ABSTRACT

The post-pandemic situation greatly affected the tourism sector, there are cantons that are still struggling to get ahead and are looking to technological innovation for a possible solution to their problems. In this context, two three-star hotels have been selected in the city of Babahoyo, with the purpose of evaluating them in this regard. For which a management methodological design will be proposed for technological innovation in hotels in the city of Babahoyo. For this, a methodology was proposed that includes a non-experimental design of an exploratory-descriptive type. The methods were used: analytical-synthetic and structural systemic mainly. For the design of the methodology, a bibliographical review of antecedents related to the theme was started, focused mainly on the hotel context. For the collection of information in the context of the study, a diagnostic study was carried out with the application of an observation guide and interviews with several hotel managers in the city of Babahoyo. The proposal included three stages, beginning with a technological and innovation diagnosis of the hotel plant in the city of Babahoyo. The second stage took into consideration the definition of the bases, dimensions and main components associated with technological innovation in hotels. The third stage focused on the presentation of innovation strategies in establishments. With this design, a guide or reference was obtained that guides the work in the management of the innovation and technology components in the hotels of the city of Babahoyo.

.Keywords: technology, hospitality, management, methodology, innovation.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Innovación Tecnológica, que en ideas posteriores se mencionará como (IT), hace referencia a la integración de varios instrumentos que facilitan el uso, gestión e intercambio de información con la finalidad de solucionar problemas y facilitar el diario vivir. El desarrollo de la tecnología ha contribuido a las sociedades en la superación de las dificultades de comunicación y minimizar la brecha entre las personas a nivel mundial. En el caso de la actividad turística, los destinos distantes se han tornado más cercanos y como resultado las cuestiones que solían tardar mucho tiempo para ser completadas, se pueden concretar en cuestión de segundos.

Por consiguiente, y como puntualiza en su estudio Bardales (2019), concibe que, “innovación tecnológica es la interacción entre las oportunidades del mercado y el conocimiento base de la empresa y sus capacidades” (p. 60). En el desarrollo de las actividades turísticas de la última década, es evidente la indudable importancia que la tecnología ha adquirido; precedida por los cambios en los que se ha visto expuesta, se puede señalar que favorecen a que la práctica del turismo sea más agradable para todos; su mejora incluye el conocimiento de las necesidades que requieren ser cubiertas de todos sus potenciales clientes. Este escenario ha conllevado a transformar las tendencias del sector ante las demandas de un mercado que solicita fundamentos más personalizados y flexibles en torno al producto o servicio turístico.

De acuerdo a, lo mencionado por Orfila-Sinces (2003), una mejor comprensión de la información y la tecnología (IT) en las empresas turísticas provee las vías de mejora de su competitividad. En este contexto, las empresas del sector “requieren afrontar los cambios y desafíos tecnológicos, además de contar con información veraz sobre el mercado en el que operan y los actores con los que se interrelacionan para así direccionar su modelo de gestión en las necesidades de sus clientes y que puede, además, ser determinante para mejorar el nivel de competitividad de las empresas” (Medeiros et al., 2019, p.29).

Lo propio acontece también al interior de la industria hotelera, que con el afán de dirigir sus esfuerzos a mejorar la experiencia que perciben sus clientes debe hacer uso de sus productos y servicios innovadores, considerando en todo momento que los usuarios aguardan obtener respuestas oportunas y soluciones instantáneas a sus interrogantes y peticiones para lo cual se requiere un nivel óptimo de inversión y organización interna, después de todo, un hotel no es más que una fábrica de servicios todos ellos efectuados a cambio de un beneficio económico.

Como bien afirman, Caro et al. (2010), “la necesidad de la empresa turística, en general, y de la hotelera, en particular, en utilizar el recurso de información como factor estratégico, que puede ser una fuente de ventaja competitiva para las empresas que sepan explotarlo” (p. 122-123). Desde esta perspectiva, resulta vital que los establecimientos hoteleros se provean de los sistemas de innovación más eficaces que sirvan de apoyo a directivos y empleados para optimizar la gestión de la actividad de negocio y la calidad del servicio al cliente.

Las innovaciones tecnológicas desempeñan un rol trascendental en el movimiento innovador que despliega la industria hotelera en el contexto regional, mismo que es originado como consecuencia de la utilización o incorporación de determinadas tecnologías o equipamientos tecnológicos que han debido de ser desarrollados o adquiridos durante los últimos años, por lo cual es importante conocer la alcance del establecimiento hotelero en el perfeccionamiento de este equipamiento, muy necesario para introducir la innovación en los establecimientos. Según Alfonso *et al.* (2019), “En la praxis de la gestión hotelera (...), se observan limitadas iniciativas que asocian este aspecto a los servicios directos al cliente, principalmente en el contexto de países que inician o están en pleno desarrollo de la actividad turística” (p. 7).

La crisis que se ha generado en todo el mundo por consecuencias de la propagación del coronavirus COVID-19, extiende nuevos escenarios en los espacios económicos y sociales (Félix et al., 2020; Félix & Garcia, 2020), dado a que, en este contexto, la tecnología, juega un rol clave para afrontar a los desafíos vinculados, convirtiéndose en un aliado clave para generar los mejores resultados. Sin embargo, “varias compañías no han logrado obtener una gestión óptima

manipulando como opción la inversión en elementos asociados a la tecnología e innovación como los sistemas operativos, que aportan al incremento de la eficiencia y productividad de todos los procesos que se gestionan en los establecimientos de alojamiento” (Prieto, 2020, p.12).

Para Bravo et al., (2016) “la capacidad de adopción tecnológica en una empresa hotelera puede representar mejora de eficiencia y reducción de costos. Analizar la adopción tecnológica, permite identificar el potencial competitivo del sector en el largo plazo” (p.82) Así, uno de los aspectos fundamentales que origina este desarrollo tecnológico es que las empresas profundizan cada vez más en el conocimiento total de sus competidores, estrategia que permitirá obtener beneficios operativos y económicos que se podrán evidenciar a largo plazo.

Por estas razones, es vital reconocer la importancia que implica la incorporación de la tecnología en el sector hotelero como un medio para el desarrollo y optimización de la oferta de servicio y calidad de producto, sin olvidar que el recurso humano es igual de significativo en este proceso de adaptación. No cabe duda que la innovación tecnológica es el vehículo para que los establecimientos hoteleros sean más eficientes y rentables, que el visitante apreciará sin duda, y afectará en su decisión de compra buscando vivir una experiencia agradable su estadía.

Para ello, los Ministerios de Industrias (MCPEIP), Turismo (MINTUR) y Productividad en conjunto con la Asociación Ecuatoriana de Software promovieron durante el año 2014 el desarrollo del software nacional como una estrategia que permita potencializar y dinamizar el turismo con funciones tecnológicas, en la actualidad se han venido desarrollado más allá de treinta aplicaciones que son consideradas de gran utilidad para alcanzar impulso progresivo de la actividad turística en Ecuador, con la particular característica de que este software es desarrollado y producido en su totalidad en el país.

La hotelería en el Ecuador ha dado giros importantes en los últimos tiempos debido al aumento de la demanda en el sector, se promueve con más fuerza la práctica del turismo por lo que ha sido especialmente rentable, las visitas recibidas anualmente han dado lugar a que sea un país de gran acogida a nivel mundial, por

lo que se considera primordial conocer el estado en que se encuentran los establecimientos hotelero y de qué manera llaman la atención a los turistas para que se hagan uso de sus servicios. Adicionalmente y como bien afirma (Romero, 2017).

Grandes cadenas hoteleras como Accor, Hilton, Wyndham e Intercontinental apuestan por el Ecuador, es por eso que se estima que invirtieron aproximadamente USD 700 millones para proyectos turísticos en Guayaquil y Quito. Cabe destacar que la empresa hotelera más grande del mundo Wyndham Hotel Group con más de 7500 establecimientos, firmo un acuerdo de franquicia para el Wyndham Quito Airport Grand Condor, siendo la primera propiedad de dicha franquicia en la capital del Ecuador. Por otro lado, dentro de las inversiones importantes en el territorio nacional, destacan Karibao en Guayas (USD 700 millones), Swissotel en Guayas (USD 250 millones), Torres Elite en Pichincha (USD 250 millones) y San Juanito en Santa Elena (USD 100 millones) (MINTUR, 2022).

Sánchez (2015) describe: “El 85% de los hoteles en Ecuador son Pymes y Mipymes que no han podido tener un desarrollo importante y difícilmente han adquirido mejoramientos tecnológicos, y menos que se adapten a los requerimientos de la hotelería mundial (p. 7) (...) El factor monetario continúa siendo un limitante para los emprendimientos locales que han preferido invertir en otros factores básicos y prioritarios para la operación de sus instalaciones, dejando de lado las mejoras que puedan traer consigo la tecnología” (p.8).

El MINTUR no reconoce aspectos que impulsen a la innovación y la tecnología pese a lo descrito en el Plan Nacional del Buen Vivir PNBV 2017-2021, Eje 2, Objetivo 5: promover la investigación, formación, capacitación, desarrollo, transferencia tecnológica, innovación y emprendimiento, en articulación con las necesidades sociales, para el cambio de la matriz productiva.

De acuerdo con Bosworth (2017), el escenario económico en el que se desenvuelven las actividades turísticas en el Ecuador, “genera que en su gran mayoría los hoteleros e inversionistas estén sufriendo las consecuencias de décadas por la deficiente inversión en innovación, lo que ha dado como resultado que ahora dispongan de una tecnología obsoleta sin poder ejecutar nuevas

estrategias, por tales motivos, están afrontando elevados costes para adoptar nuevos sistemas y mantenerse al día liderando nuevas iniciativas para sus emprendimientos, y en otros casos se mantienen trabajando con equipos de escasa funcionalidad” (p.4).

El perfil actual del turista se define por pretender controlar toda su experiencia desde su celular desde donde tiene las alternativas, de reservar, hacer *check-in*, comprar actividades complementarias, informarse acerca de lugares de interés o comunicarse con el hotel. De esta forma, la tecnología se agrega a una cadena de valor en la que debería prevalecer la oferta relacionándose con la gestión del hotel y su optimización. En la implementación de software para hoteles se han seguido diferentes corrientes que van desde la profesionalización independiente de funciones específicas hasta integraciones cada vez más estandarizadas. Los sistemas tienden a unificarse, administrando el mayor número de herramientas dentro de entornos amigables y operativos.

Como afirma (Jiménez, 2014) en su investigación “Datos reflejan que un 40% de los ecuatorianos forman parte de esta cadena productiva, y que un 31% utiliza las TIC como fuente de información para sus viajes. Para captar a estos clientes que utilizan como principal herramienta el internet, es importante que el establecimiento sea localizado dentro de la red” (p. 15). Cabe recalcar que algunos de los problemas “resultan por no reconocer a la innovación como desarrolladora de beneficios de gestión en la optimización de las tareas ejecutadas en dichas instituciones y que sus recursos se operan de una forma impecable, por lo que no se ha considerado el uso de recursos financieros en función a la mejora continua de los sistemas de gestión para afrontar los cambios del entorno y la competencia en el sector” (Prieto, 2020, p.10).

Alfonso et al. (2019), consideran que, “En el caso del desempeño capital humano no conocen o aprovechan eficazmente las ventajas que brindan las tecnologías para la gestión empresarial y el empleo de propuestas de mejoras en los procesos de servicio de contacto al cliente” (p. 6). Cabe recalcar que, la mejora continua en los procesos activos de las empresas de alojamiento en el Ecuador, se hace con la finalidad de mitigar la ausencia de operación técnica en cada una de

las áreas operativas que rigen en las organizaciones y en los que se ha complicado su adecuado manejo y control.

De acuerdo con Alfonso et al. (2019) “El análisis de las normas de clasificación pone de manifiesto por un lado el empleo de tecnologías básicas u obsoletas (...). No se incluyen elementos tecnológicos de más actualidad (...) como la interconexión inteligente de dispositivos digitales e internet” (p. 8). La oportuna aplicación práctica de varios estándares “basados en experiencias nacionales e internacionales, sobre procesos tecnológicos del área, permitirá elevar el nivel de calidad que perciba el visitante, además de proyectar una mejor imagen interna y externa de la empresa” (p.9). Según Acosta (2015) los problemas del hotel, “en el área de alojamiento, surgen proporcionalmente con el aumento de la demanda de huéspedes. Los procesos operativos que se encuentran establecidos actualmente en el hotel, no logran cumplir los objetivos requeridos por la gerencia” (p.7).

La provincia de Los Ríos perteneciente a la región 5 del país, se caracteriza por su riqueza hidrográfica, de donde hace mención a su nombre, factor que no solo la embellece, sino que se convierte en un elemento clave para su desarrollo económico y turístico. En dicha provincia se encuentran las tierras más fértiles del país, por lo cual, la agricultura será parte de las actividades de mayor relevancia e importante. Limita con las jurisdicciones de Bolívar, Cotopaxi, Guayas, Manabí y Pichincha, lo que, a su vez, requiere atravesar las vías de acceso con mayor rapidez, lo que hace que se requiera contar con establecimientos de alojamiento de primer orden.

Teniendo en cuenta a Aguilar (2015) “En esta propia provincia, de acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo del Ecuador (2014), se estima que existen aproximadamente 127 establecimientos de alojamiento considerados turísticos” (p.1). Estos establecimientos cubren principalmente una demanda de visitantes motivada por actividades de comercio, agro productivas y en menor magnitud con fines turísticos, tratando de satisfacer únicamente las necesidades requeridas por este segmento de mercado, sustentados por el desconocimiento de los beneficios de la actividad turística se hace notoria la asignación de bajos presupuestos para proyectos de innovación en el sector; prevaleciendo las empresas gestadas con una deficiente planificación y con una práctica muy limitada en la gestión.

Localizada a tan solo 75 Kilómetros de la ciudad y puerto de Guayaquil, Babahoyo es la capital provincial más cercana al puerto principal del país, es foco de fuerte movimiento comercial y punto de convergencia de la costa con la sierra. Como señala Arreaga (2012) “se caracteriza por ser agrícola y comercial en su gran mayoría, estas actividades son las principales fuentes de ingreso de la población fluminense, sin embargo, existen otras fuentes de ingresos poco desarrolladas, conocidas y explotadas como el turismo” (p.14).

Las actividades de servicios de alojamiento y servicios de comidas, contabilizan un total de 1946 establecimientos, de los cuales, en Babahoyo 512 ofrecen restaurantes, hoteles, hostales, entre otros (GAD Los Ríos, 2015). En la investigación de Huacón (2018) se afirma que los hoteles en Babahoyo “no cuentan con sistemas de reservas y adicional a ello no todos los hoteles que están trabajando en la ciudad están correctamente inscritos como hoteles, la mayoría cuentan como hostales y otros ni siquiera aparece en la lista incluida por el GAD Municipal de Babahoyo” (p.5). Entre los que se encuentran correctamente inscritos están: el Grand Perla Verde, Capítol 2, Emperador, Grand River, Capítol 1, Nuevo Cacharí y Ciudad del Río. Otro de los factores que menciona el autor, es que no existe interés por mejorar porque según ellos no existe un flujo turístico necesario para brindar un mejor servicio, incluso se quejan de que en muchas ocasiones no existen clientes que visiten sus establecimientos de hospedaje.

Por otro lado, en Babahoyo se encuentra una variedad para el desarrollo de la actividad turística, un poblado lleno de riqueza cultural e inclusive atractivos naturales que no han sido promocionados a nivel local, regional y nacional, sin embargo, no cuenta con una promoción e información turística de los recursos y atractivos del cantón, y con un sitio web oficial, en donde se disponga y este alcance toda la información necesaria de las actividades turísticas, atractivos, recursos oferta gastronómica y de alojamiento de toda la ciudad.

Como consecuencia, la cadena hotelera de la ciudad de Babahoyo, no reconoce en la innovación tecnológica un sistema que debe gestionarse a partir de los amplios beneficios que proporciona y su carácter estratégico, esta situación tiene una causa que se fundamenta en la inversión que se debe realizar para tener un impacto positivo frente a la baja demanda que se tiene en el sector, lo que

ocasiona que el planteamiento de invertir en innovación no sea llevado a la práctica. Entre otros aspectos, se evidenció la existencia de personal poco capacitado realizando actividades específicas del sector, es decir que quienes atienden el servicio hotelero se dedican única y exclusivamente a desempeñar trabajos y actividades de rutina y habituales, sin que se despierte el interés por generar un nuevo servicio que permita desarrollar un agregador de valor turístico al sitio; finalmente las TIC tan esenciales en este mundo moderno son rezagadas en su uso, dado que existen equipos tecnológicos obsoletos que no facilitan las tareas diarias de: registros, cotizaciones, manejo de redes, entre otros que hoy en día constituyen elementos fundamentales para las labores administrativas y gerenciales en todo ámbito productivo, y se convierten en factores que acrecientan la problemática.

Los administradores hoteleros, no reconocen las ventajas y beneficios relacionados con la IT, ya sea por desconocimiento o por no considerarlo de valor para el desarrollo que tenga su negocio. Tampoco existe un estímulo a través de los organismos públicos o instituciones financieras que puedan otorgar préstamos directos, que cubran, por lo menos parcialmente la adquisición de innovaciones tecnológicas en este campo, añadiéndole una infraestructura que limitadamente se gestiona vinculada al desarrollo moderno de productos, marketing, procesos, organización y ambiente.

Cabe destacar que, dentro de los escenarios mencionados, desencadenan contextos negativos, exteriorizados principalmente en el desconocimiento de los servidores turísticos de la ciudad de Babahoyo del adecuado procedimiento de la actividad, además, se evidencian grandes dificultades para incluir tecnología en los establecimientos hoteleros, oferta tecnológica limitada y escasos bajos niveles de ocupación. Las ideas exteriorizadas en la información presentada en párrafos preliminares conllevan a enunciar la siguiente interrogante o pregunta de investigación:

¿De qué manera la estructuración de un sistema de innovación tecnológica contribuiría a la mejora de la gestión en los hoteles de la ciudad de Babahoyo?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

A partir de la perspectiva teórica, la exploración bibliográfica acondicionó los cimientos requeridos en la etapa inicial del estudio, se indagó en fuentes primarias y secundarias de búsqueda documental. Con esto se aportó a la adquisición de datos seguros y confiables acerca de los tópicos más prioritarios encuadrados en las variables dependiente e independiente, apoyados en ciertos aspectos incluidos en investigaciones similares, como en el caso de Vera (2019), Alfonso (2013) y Vladimirov y Williams (2018) suministraron un elemento importante como guía para el desarrollo del proyecto.

La infraestructura hotelera demanda una alta exigencia en el nivel de servicio que se proporciona, existen grandes conflictos en la gestión empresarial que es recurrente y que, de no ser atendido y manejado a tiempo, trae consigo un bajo nivel de servicio. En estos tiempos, la tecnología para la innovación es un apoyo esencial para el servicio que puede ofrecer el sistema hotelero, el consumo responsable, la sostenibilidad son factores que los turistas aprecian a la hora de su elección. La clave para los establecimientos hoteleros, estará en brindar una seguridad perceptible, debido a que la conducta y las preferencias del turista, luego de la pandemia no serán las mismas. Esta nueva realidad les exige a los emprendimientos turísticos adaptarse a los nuevos patrones y protocolos sanitarios, que vienen caracterizados por el distanciamiento social y la disminución del contacto entre personas. Un nuevo modelo que ha traído un impulso de la digitalización en el sector. La mitigación del COVID-19 demandará variaciones en los sistemas de gestión hotelero interna, ajustes operativos y técnicos, como por ejemplo en los métodos de activación no-táctiles, podrían ser por voz o smartphones. La concentración de pasajeros para realizar el *check-in* o *check-out* en recepción tampoco será viable; habrá que establecer sistemas digitales.

1.2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En la orientación práctica, un sistema de innovación tecnológica para la mejora de la gestión en los hoteles de la ciudad de Babahoyo, proporcionará un instrumento que orientará a los servidores turísticos hacia una cultura organizativa

basada en la innovación garantizando que se cuenta con el recurso humano, infraestructura, equipos y servicios idóneos para incrementar significativamente los niveles de satisfacción del usuario final con respecto al proceso actual.

Además, permitirá identificar los problemas para corregirlos y prevenirlos para de esta manera aportar al mejoramiento continuo de los hoteles gracias a la articulación de los procesos, procedimientos, tareas y funciones del personal, lo que facilitará la toma de decisiones basados en información con soporte objetivo y veraz.

La estructuración de un sistema de innovación tecnológica beneficiará las empresas hoteleras debido a que no solo se implementarán estrategias, procesos y productos innovadores, sino que se logrará disminuir sus costos que admiten la creación de capacidades productivas y menos costos de inversión, además de contribuir al medio ambiente con menos contaminación y menos gasto de energía.

1.2.3. JUSTIFICACIÓN AMBIENTAL

Dentro del tema ambiental la investigación está orientada en la búsqueda de estrategias de mejora donde se instaure un desarrollo sostenible alcanzando los retos propuestos y haciendo más competitivos los productos y servicios que se ofrecen, donde también se valora el desarrollo de sus estructuras e infraestructuras. direccionar al tema de estudio, especificar y fortalecer.

La propuesta incluye acciones que permitan evaluar el manejo de las operaciones hoteleras para así generar el mínimo impacto en el territorio y se sigan los principios que sustentan el desarrollo sostenible, tal como menciona la (Organización mundial del turismo, 2021) que indica: “turismo sostenible se constituye en una herramienta estratégica de desarrollo económico, ambiental y socio cultural, en razón de que se planifique y gestione el desarrollo turístico de forma que no cause problemas ambientales o socioculturales, mejorando la calidad ambiental” (p. 3).

1.2.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se empleó una metodología basada en un diseño no experimental, transversal y descriptivo, sustentada en perspectivas incluidas en los modelos de procedimiento para pequeñas y medianas empresas de Aranda, De La Fuente y Becerra (2010), en hoteles de característica todo incluido de Jiménez (2011), en transporte turístico de Alfonso (2013), en un hotel nacional de Meza (2019). La incursión en trabajos de autores que han realizado estudios afines será un factor determinante para el desarrollo del proyecto. El estudio contribuirá a fortalecer el desarrollo turístico de la zona a través de la generación de nuevas opciones tecnológicas que mejoren la calidad del servicio ofertado en la ciudad, además de brindar una herramienta que permitirá a estudiantes y futuros investigadores obtener el sustento teórico que requieren para realizar sus trabajos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Estructurar un sistema de innovación tecnológica para la mejora de la gestión en los hoteles de la ciudad de Babahoyo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Diagnosticar el estado actual relacionado con la innovación tecnológica de la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo.

OE2. Elaborar las bases, lineamientos, dimensiones y componentes asociados al sistema de innovación tecnológica para hoteles de la ciudad de Babahoyo.

OE 3. Plantear estrategias y acciones de innovación tecnológica en torno a la mejora de la gestión en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

Si se estructura un sistema de IT para los hoteles de la ciudad de Babahoyo entonces, se podría tributar a la mejora de su gestión.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1. LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO A NIVEL GLOBAL

Dentro del extenso rubro turístico, “las diversas alternativas de empresas de alojamiento constituyen un pilar fundamental que impulsa el desarrollo de las localidades a través de la generación de ingresos que benefician a los pequeños y grandes empresarios, ya que dichos establecimientos además de ofrecer el servicio de alojamiento, aportan en la generación de plazas de trabajo” (Filian, 2020, p.13) y apoyo a otras actividades productivas que necesitan de una excelente infraestructura con buenos estándares de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes, tal y como afirma Bauza y Melgosa (2020), las pernoctaciones atraen movimiento económico, dado que incrementa el gasto medio ya no solo en el propio alojamiento sino desde los servicios de transporte, hasta la hostelería o la asistencia a espectáculos nocturnos.

El aporte de la industria del alojamiento a los territorios es significativo debido a que permite dinamizar el eje económico e integrar a varios sectores productivos. Ludeña et al. (2016), afirma que, “el sector hotelero comprende todas aquellas instituciones que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamientos a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario” (p. 98). Esta variedad de servicio es ofertada con la objetividad de lograr una contraprestación económica y que se articula para pernoctaciones temporarias después de cumplir con los requisitos de funcionamiento dispuestos por la ley.

Teniendo en cuenta a Bejarano et al. (2016) “Para lograr el objetivo principal del sector hotelero, que es: brindar un servicio de calidad a los clientes, es necesario mantener los recursos materiales, humanos, tecnológicos y económicos en un nivel óptimo de producción” (p. 16). Con el propósito de cubrir todas las necesidades de los turistas, es importante señalar que dicha situación representa un desafío, debido a que las perspectivas son individuales y complejas, por lo que se debe tomar en cuenta un elevado nivel de planificación estratégica y contar con

la máxima información confiable sobre el contexto, añadiendo el nivel socioeconómico, las particularidades en dependencia con la alimentación, el grado de satisfacción grupal, la modalidad del turismo a la que se enfoca el establecimiento, los planes de hospedaje y la estacionalidad de la demanda.

La tecnología ha influenciado en la vida diaria del ser humano, a manera de consumir, informar, satisfacer necesidades, relacionar, solventando inconvenientes enfocados en “el sector económico y medioambiental, ya que innovar es el factor clave para construir un propósito, es el medio de supervivencia frente a situaciones que se presentan en el medio global, dado a que, innovar no consiste solo en generar o darle vida a un nuevo producto” (Bejarano et al., 2016, p8), servicio o proceso, sino que es luchar por la convivencia actuando con responsabilidad enmarcados en los principios éticos.

De acuerdo con Pérez et al. (2018) “Innovar, tecnológicamente hablando, no solo comprende la creación de productos y servicios novedosos, sino que incluye además aspectos organizativos y la forma de relacionarse con los mercados” (p. 368), dado a que esta definición genera nuevos paradigmas que serán aplicados en los productos o servicios de la empresa, por lo que esta actividad, no solamente incluye crear algo novedoso, sino añadirle valor agregado que permita diferenciar a la institución de la competencia (García, 2017).

Como afirman Saltos et al. (2017) “La influencia de las tecnologías y la innovación en la vida social es hoy más que nunca de gran intensidad (...) debe ponerse en el primer plano a la propia sociedad como protagonista” (p. 153), ya que mediante los avances tecnológicos en los últimos años, las empresas han tenido la necesidad de innovar progresivamente, procurando siempre salvaguardar la esencia de su imagen comercial, por tales motivos, es necesario estar al tanto de la magnitud de los beneficios que pueden llegar a contribuir una adecuada gestión empresarial y que sea implementada oportunamente y lograr los objetivos de la organización, ya que una gestión empresarial inadecuada, puede generar efectos negativos en la productividad y las ventas.

Es importante manifestar que los establecimientos hoteleros brindan servicios de calidad muy variada, ya que no “se limitan únicamente al hospedaje y restauración, sino que abarcan una amplia gama de actividades que los convierte en su gestión en una actividad más compleja, dado que en la hotelería y como en todas las demás ramas de la economía productiva se han incorporado políticas para contrarrestar los efectos ambientales negativos” (Bejarano et al., 2016, p.14) que se presentan en el entorno en el que se instauran, por lo que es necesario seleccionar el método y las estrategias más adecuadas para lograr este fin.

Como opinan Gaibor et al. (2018) “Las empresas hoteleras han prosperado mucho en las últimas épocas, debido a las exigencias en la parte turística tanto a nivel nacional como internacional y por supuesto el Ecuador no ha tenido ninguna exclusión al respecto” (p. 195). Por lo tanto, hay que tener en cuenta que varios “métodos y estrategias proceden desde la gestión de los recursos humanos, innovación y ahorro de recursos, hasta su vinculación con la comunidad, puesto que, los hoteles implementan un conjunto de labores para cuidar su entorno, fomentar el desarrollo de las comunidades locales, mediante el incremento de sus beneficios económicos y sociales” (Bejarano et al., 2016, p.9).

Dicho con palabras de Pasciaroni et al. (2020) “En la actualidad la industria hotelera se ve inmersa en un sistema de comercialización dinámico en el que la innovación adquiere un rol destacado como fuente de competitividad y diferenciación” (p. 105).

según Mora et al. (2016) “La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o el país” (p. 515), ya que la gestión empresarial ofrece una oportunidad esencial para el progreso de las naciones, ya que además de planificar los procesos, establece mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Un suceso lamentable es que no todas las personas tienen la capacidad de gestionar adecuadamente su empresa, y que a su vez esta se pueda efectuar sin problemas se debe implementar un modelo de organización, control y liderazgo dinámico para lograr resultados óptimos y eficaces en la búsqueda de la producción y generación económica, para que de esta manera pueda enfrentar a la competencia con herramientas sólidas en los tiempos propuestos, ya que una empresa que maneje su gestión favorable, obtendrá buenos resultados en su producción y logística. De acuerdo con (Batista, 2016) “En la actualidad se está abogando porque la gestión empresarial se base en el enfoque de proceso, herramienta que favorece la mejora continua” (p. 1).

La definición del término gestión, “concluye es un proceso involucrado con el poder de decisión en el rubro empresarial con el propósito de alcanzar los objetivos para verlos reflejados en los resultados y el factor humano sea una herramienta indispensable” (Urbina, 2019, p.24). Es decir, no todo se ve enfocado en los procesos, sino en las relaciones dentro de la organización, ya que la gestión empresarial y la participación de los recursos humanos, coopera para minimizar la improvisación dentro de los procesos mediante la planificación, a manera que se puedan adherir las acciones proyectadas en donde se conozca en todo momento las actividades a desarrollar durante eventualidades normales, o como operar cuando algún factor altere los requisitos establecidos.

Tal como lo menciona Rea y Paspuel (2017), “la gestión empresarial influye en la formación de los humanos en el área de negocios, ya que se encuentran enfocados en la dirección de empresas sobre los procesos, con el cual tomarán decisiones que garantizarán una estrategia de negocios exitosa” (p.54), por lo que es importante reconocer el rol fundamental que cumplen los empleados en la ejecución de las operaciones que son indispensables para el funcionamiento de la empresa, ya que el desempeño eficaz del equipo de trabajo garantiza que los objetivos planteados se puedan realizar.

Para un adecuado desempeño de la gestión empresarial, se deberá contar con toda la información necesaria para garantizar la eficacia y eficiencia y rapidez de la respuesta frente a situaciones imprevistas. De igual manera, una correcta actividad empresarial permite establecer la manera en que una decisión tomada afecte a la empresa, así mismo también facilita el contacto entre los trabajadores lo que permite una optimización de tiempo y recursos en el proceso del control de la empresa, como expresa Gil (2016) “La gestión organizacional tradicional se orienta por la distribución del orden, el control y una estructura centralizada. El control en ella se ejerce de forma explícita y las penalizaciones y premios forman parte de los clásicos esquemas de motivación” (p. 31)

Las empresas enfocadas a la prestación de servicio, constituyen un factor relevante en las economías locales, dado a que son los generadores de calidad y valor, logrando convertirse en una de las estrategias más notable del sector turístico. Cabe destacar que la calidez que se percibe por parte de los prestadores de servicio son “un factor diferenciador a la hora de enfrentarse a la competencia y resulta uno de los atributos más valorados por los turistas, ya que la gestión es de gran interés para los representantes de las empresas y estar al tanto de las nuevas innovaciones” (Bejarano et al., 2016, p.34), respecto a la producción comercialización y distribución de productos y servicios ofertados.

Desde la postura de Palacios (2015), los elementos operacionales en que se basa la gestión hotelera son: análisis de la demanda, clasificación del inventario, análisis de proveedores, gestión del transporte y gestión de almacenamiento. Estos aspectos originan la competencia y son alineados a la optimización de los procesos y el entorno favorable en el que se dé la prestación del servicio a los turistas adaptados en contextos sobre la actividad, por otro lado, para poder establecer el alcance de la gestión efectuada se manejan indicadores como GOT (Gross Operational Profit), el RevPAR (Revenue Per Available Room) y el porcentaje de ocupación que admiten realizar comparaciones y descubrir el posicionamiento entre establecimientos hoteleros.

Citando a Bejarano et al. (2016) “En el sector hotelero los indicadores de gestión se han convertido en una herramienta de control para cumplir con sus objetivos. Existen diferentes indicadores de gestión que buscan medir la eficacia y la eficiencia en la actividad hotelera” (p. 17), y a su vez generan gran valor en la gestión institucional, ya que mediante los “mismos se puede evaluar el desempeño, escoger las mejores decisiones, así como de dar seguimiento a los objetivos planteados por la organización a un corto, mediano y largo plazo” (p.18).

La premisa para incluir un modelo de gestión hotelera se centra en la calidad del servicio ofrecido al cliente y se debe tener en cuenta que la planificación estratégica suministrará la orientación en la cual se realizará el alcance de la misión. En las opiniones de Cerna y Suárez (2016) “cualquier actuación para mejorar la calidad de servicio global en un hotel determinado requiere un amplio grado de coordinación entre los diferentes departamentos” (p. 14)

Las nuevas tecnologías incorporadas en la gestión y los métodos adecuados que aporten soluciones más eficientes para los procesos operativos, se manifiestan en el comportamiento de la demanda, ya que estos motivadores operan simultáneamente por lo que es necesario que la organización los tome en cuenta al momento de tomar decisiones. De acuerdo con Vera (2019) “una técnica para la gestión turística a base de tirar y jalar denominada PUSH, trabaja en base a las nuevas tecnologías para innovar en calidad y gestión” (pág. 22)

Por estos motivos, la gestión empresarial es imprescindible para aplicar las acciones y ejecutar los cambios necesarios en el proceso de mejora de la calidad del servicio prestado por los establecimientos que ofrecen servicio de alojamiento. Como opina Ferrer (2017) “La ineficiente gestión hotelera sobre la cual la empresa desarrolla sus actividades diarias es uno de los factores que impiden lograr satisfacer las expectativas de su cliente principal, el huésped”. (p. xv)

2.2. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA HOTELERA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA

Los prolongados cambios que se han ejecutado a nivel tecnológico, pueden ser una opción favorable para los empresarios del sector de alojamiento, quienes en su afán por brindar servicios que mejoren la experiencia de las personas y mantenerse en un nivel competitivo, se han visto en la necesidad de evolucionar constantemente incorporando a su operación características mucho más innovadoras al ofertar propuestas personalizadas que se adapten a las necesidades de los clientes, promovida por las más recientes tecnologías apoyadas en el Big data.

La relajación de medidas por COVID, han permitido que el turismo empiece su reactivación inmediata, con ello, nuevas inversiones en Ecuador. Según un reportaje de la Revista Vistazo, citando cifras del Banco Central, afirma que la actividad de alojamiento y servicios de comida registró un Producto Interno Bruto de 1.893 millones de dólares en 2020, lo cual representó una caída del 21 por ciento en comparación con el 2019. Las expectativas son más positivas para el presente año, ya que aparentemente los picos de contagios del COVID-19 ya pasaron (Lara, 2022).

Cerca de \$48.9 millones por gasto turístico se registró durante este feriado de Carnaval 2022, según una primera evaluación del Ministerio de Turismo. La cartera de Estado indicó que esto representa un 28 % adicional a lo alcanzado en el último feriado de 2021, "favoreciendo así la reactivación turística y económica del país" (Revista Vistazo, 2022). Existen nuevas inversiones hoteleras que no son exclusivas de Guayaquil y Quito. Tal es el caso de The View Hotel, Selina, Oro Verde bajo el concepto de hoteles Select Service, un modelo que fusiona el confort y la sostenibilidad (El Universo, 2021). El plan de expansión de la cadena contempla tener 15 establecimientos en el país hasta el 2025 (actualmente son 11), para lo cual se prevé una inversión de 20 millones de dólares (Lara, 2022).

Como opina Villar (2019) el mercado actual es altamente exigente con respecto a las demandas y expectativas de los clientes, es así que los sistemas informáticos de gestión hotelera cumplen un rol determinante, ya que facilita los

procedimientos operativos, ya que este tipo de sistema informático desempeñan valiosas funciones, lo que permite llegar al consumidor desde distintos escenarios que se ponen en manifiesto desde el primer contacto al iniciar con la reservación y permanece hasta el check out y en otras ocasiones al mantener contacto aun después de haber completado el servicio.

Como señalan Padrón et al. (2019) “Una de las características más importantes del sector servicios y del hotelería es su bajo nivel de I+D, así mismo, mencionan que los hoteles realizan tres veces más innovación organizativa o no tecnológica que tecnológica”. (p. 146). Entre los problemas más visibles en el sector hotelero se encuentran el déficit tecnológico, ya que los empresarios del sector se enfocan en la mejora de otro tipo de habilidades o características que se requieren de una inversión mucho más limitada o que permiten implementar nuevas metodologías organizativas, apartando las de enfoque tecnológico que aportan sustancialmente en el funcionamiento interno de la empresa,

Citando a Meza et al. (2016) “La tecnología en una instalación hotelera se determina por la integración del equipamiento y el conocimiento. El equipamiento es tangible y abarca las características físicas de la planta hotelera, (...) así como el equipamiento tecnológico de los diferentes sistemas” (p 30). Estos dos componentes operan de “manera simultánea conjugando los elementos tangibles incorporados en el equipamiento y el intangible que comprende las capacidades desarrolladas en el recurso humano para poner en funcionamiento los dispositivos incorporados y así acercarse a la posibilidad de obtener un servicio hotelero eficiente para la mejora de la experiencia del turista” (p.31).

Según García y Martínez “La innovación, el uso de las tecnologías de información y comunicación y los modelos de gestión permiten mejorar el rendimiento y la productividad de cada empresa en el sector hotelero, ya que la tecnología es una de las herramientas mejor enfocadas para la institución en las empresas del sector, gracias a su efectividad, eficacia y productividad a la hora de ejecutar los procesos hoteleros internos y externos. Las innovaciones en el sector hotelero aportan en la satisfacción de las necesidades de los turistas” (p. 20), a través de la prestación de un servicio personalizado y un sistema de comunicación

más efectivo, así como en la superación de sus expectativas y en la generación de experiencias únicas.

2.3. SISTEMAS DE INNOVACIÓN HOTELEROS

Los sistemas hoteleros permiten gestionar, controlar y optimizar los procesos internos de los hoteles para garantizar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de los factores indispensables del mismo, actualmente se utilizan para aumentar la satisfacción del cliente, garantizar la accesibilidad de la información en cualquier lugar y siempre estar al tanto de lo que sucede. Existen varios factores indispensables en un sistema para hoteles los cuales garantizan un control integral de las funciones cotidianas del establecimiento, entre los que se puede mencionar:

- **Sistemas de Gestión de calidad:** Importantes organizaciones hoteleras han entendido la importancia del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y su versión actualizada, la norma ISO 9001:2015 comienzan a certificarse. Establecimientos hoteleros y turísticos independientes, tanto de las grandes ciudades como de los diferentes departamentos, requieren de la implementación de un sistema de gestión de calidad como el referido. (Lovera, 2018)
- Un sistema de gestión de calidad tiene como propósito la fijación de políticas y objetivos y consecución de los mismos para la dirección y control de una organización en materia de calidad. Las organizaciones utilizan un sistema de gestión de la calidad para garantizar su capacidad de proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos legales y normativos aplicables del cliente, y la satisfacción del cliente mediante la mejora continua.
- **Sistema de gestión de procesos:** “El modelo de gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos” (Castelnou, 2021, p.15). Para ello, es fundamental planificar y tomar siempre

todas y cada una de las decisiones empresariales “en función del proceso en su conjunto, pensando en el bien general de la empresa. Aunque los departamentos se mantengan en funcionamiento, la visión y el interés debe ser, en todo momento, lineal y general” (p.16).

- La gestión de procesos se puede definir como un enfoque de trabajo en el que se persigue la mejora continua de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora de la continuidad de los procesos. Cada actividad o secuencia de actividades realizadas en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal debe ser gestionado.
- Sistema de información de recursos humanos (HRIS) es un software autónomo o basado en SaaS diseñado para ayudar a los departamentos de recursos humanos en la gestión de personas, políticas y procedimientos. “Las soluciones del HRIS ofrecen entrada de datos, seguimiento de datos, análisis de datos y capacidades relacionadas con la información para abordar una amplia gama de necesidades de los departamentos de recursos humanos, incluyendo el seguimiento de los solicitantes, la incorporación, la nómina, la gestión del rendimiento y las funciones de contabilidad” (Florentine, 2020, p.43).
- Un sistema de información de recursos humanos (HRMS) es un conjunto de software, incluidas todas las funciones relacionadas con los recursos humanos de la compañía. En otras palabras, es un conjunto de herramientas digitales de alta precisión y se maneja fácilmente permitiendo a los administradores de recursos humanos desarrollar sus tareas diarias con la máxima eficiencia.
- Cuadro de Mando Integral: El CMI proporciona un marco, una estructura y un lenguaje para comunicar la misión y la estrategia; “utiliza las mediciones para informar a los empleados sobre los causantes del éxito actual y futuro. Al articular los resultados que la organización desea y los inductores de esos resultados, los altos ejecutivos esperan canalizar las energías, las

capacidades y el conocimiento concreto de todo el personal de la organización hacia la consecución de los objetivos a largo plazo” (Kaplan y Norton, 1996, p.65).

- Es muy importante que cualquier compañía sepa qué sucede en tiempo real. Esta visión global y realista facilita la toma de decisiones, lo que permite a la compañía competir, actuando rápidamente con incidentes y encontrar tendencias de mercado. Se utiliza el cuadro de mando para rastrear todas las instalaciones de la compañía y mantener una imagen real de lo que está sucediendo dentro y fuera, esta es la herramienta ideal para gerentes y administradores.
- Sistemas de dirección por objetivos: La integración de sistemas de dirección de la empresa, “se materializa mediante la integración estratégica y se basa en la integración de todos los subsistemas de la empresa unidos por un objetivo común para alcanzar la visión y agregarle valor al producto o servicio brindado por la organización, apoyándose en el empleo de la tecnología y contando con el compromiso de la alta dirección” (Quintana et al., 2020, p.2). Esta integración incrementa el desarrollo organizacional y la competitividad de las empresas.
- La dirección por objetivos es una técnica que ayuda a trasladar los objetivos estratégicos de una empresa, en los que está implicada toda la organización, hacia objetivos específicos para las personas que la componen, tanto a nivel estratégico como a nivel de actividades. De otro modo, se puede decir que consiste en jerarquizar los objetivos estratégicos de la empresa, asignando objetivos específicos a cada nivel ya cada persona de forma que todos ellos sean compatibles con la consecución de objetivos comunes.
- La existencia y aplicación de estos sistemas indudablemente han provocado un salto positivo en la excelencia del servicio al cliente en los establecimientos hoteleros que en el caso de la innovación tecnológica es susceptible de tener en cuenta para cumplir con los estándares requeridos por el mercado actual.

2.4. SISTEMAS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA APLICADOS EN LA GESTIÓN HOTELERA ECUATORIANA

Como afirma Palacios (2015) “Los sistemas de gestión hotelera permiten llevar el control de los procesos en base a la gestión hotelera, estos procesos suelen ser el registro de los clientes, los ingresos, salidas y los servicios que se brindan en los hoteles” (p. 28). Estos sistemas que son un conjunto de elementos con relaciones de interacción e interdependencia que confieren entidad propia, permiten gestionar funciones principales en ciertas especificaciones de la gestión hotelera, y a su vez “permitiendo controlar tarifas registrando información detallada de una manera fácil y rápida de manera individual o grupal, ya que estas herramientas se encargan de gestionar la parte operativa e integrada del sector hotelero para captar al cliente de una manera más adecuada” (p.29).

Son varios los enunciados que pretenden definir y reconocer la importancia de los sistemas de gestión tecnológica para los hoteles, ya que cabe recalcar que entre las cualidades que presentan, sobresale la capacidad con la que dispone para automatizar varias de las funciones operativas de la organización como ingresos, reservas, recursos humanos, consumos, interactuar con otros sistemas de gestión con similares características. Según González et al. (2015) “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, etc.” (p. 1).

Citando a Gavilanes(2014) “Los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas en la ciudad de Guayaquil, utilizan procedimientos tradicionales y poco eficientes para el servicio de reserva, administración y otras situaciones de conflicto que se desarrollan en la vida diaria” (p. xiii). Cabe mencionar que, pese al desinterés suscitado en el país, “resulta complejo encontrar sistemas de innovación tecnológica en la industria hotelera, la mayoría se proponen a partir de la necesidad de perfeccionamiento contable financiero aliado con la gestión de abastecimiento hotelera que mejora al proceso de toma de decisiones y fijación de costos en la atención al cliente” (Bejerano, 2019, p. 20). Desde el punto de vista de Villacrés

(2017) “Un sistema contable computarizado por procesos, que contribuya a mejorar las operaciones contables que permita optimizar los recursos, controlar los ingresos, costos, gastos y realizar un eficiente registro de operaciones contables” (p. 2)

Algunos de los elementos que se evidencian, “han sido incluidos en los sistemas para hoteles a nivel local, los cuales procuran garantizar el control general de las actividades diarias en la organización mismas que son; el control de ocupación, manejo de inventarios, gestión de reservas, informes, entre otras” (Rosero, 2015, p.34). Un sistema debe integrar y administrar los datos de todos los movimientos de una empresa, debe ser de fácil aprendizaje y adaptación. Por tanto, en el ejemplo del Hotel Nacional un sistema informático como herramienta tecnológica para automatizar la gestión de reservas, se desarrolla manejando como base de datos a MySQL y como lenguaje de programación a Java, y como entorno de programación Net Beans IDE 8.0”.

Los sistemas de gestión hotelera en Ecuador son herramientas auxiliares, para este sector que demanda velocidad y asertividad en escenarios que están constantemente evolucionando. Con ellos ganas tiempo, organización y optimización de la gestión del hospedaje (Rondón, 2019). Pueden variar de acuerdo a las necesidades de cada establecimiento, los 5 sistemas hoteleros indispensables para cualquier tipo de alojamiento son Property Management System (PMS) que es el sistema de gestión de la propiedad y es el sistema hotelero más completo logrando integrarse con otros; Channel Management System (CMS), Motor de reservas online, Customer Relationship Management (CRM) y Revenue Management System (RMS) (Rondón, 2019).

Cabe mencionar que dentro del grupo de los más utilizados se encuentran: Opera, Hotelogix, Web Rezpro y ASI Frondes, es importante resaltar que las características básicas deben incluir organización de base de datos, automatización y mejora de procesos internos, sistema multifuncional e impacto en la productividad.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El estudio tiene la intención de proponer un sistema de innovación tecnológica para la mejora de la gestión en los hoteles de la ciudad de Babahoyo, la zona de estudio se encuentra delimitada a la ciudad de Babahoyo, cabecera cantonal de la Provincia de Los Ríos. El enfoque de la investigación posee características bibliográficas y exploratorias y se desarrollará en tres fases que se describirán próximamente. Precedente a la definición de los métodos, técnicas y herramientas a incluirse, se considerarán diversas metodologías para la consecución de los objetivos planteados en el estudio.

2. 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El sistema de innovación tecnológica hotelero trata de aportar a la mejora de la gestión y justificando los objetivos planteados se concluye a la metodología más ventajosa. Es importante recalcar que antes de proponer una metodología propia de la investigación, es necesario realizar un estudio de antecedentes metodológicos con contextos similares propuestos por otros autores, y que tengan una relación cercana con el objeto de estudio, por lo tanto, se muestra una síntesis de las metodologías citadas como sustento a la propuesta de investigación se refleja en la tabla 1.

Tabla 1. Antecedentes metodológicos

Autor	Título	Estructura Metodológica
Aranda, De La Fuente y Becerra (2010)	Propuesta metodológica para evaluar la gestión de la innovación tecnológica GIT en pequeñas y medianas empresas PYMES.	Enfoque Implantación Resultados
Jiménez (2011)	Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en hoteles todo incluido.	Examinar literatura sobre GTI Analizar modelos de GTI Determinar las posibles dimensiones. Obtener las dimensiones.
Alfonso (2013)	Procedimiento para el diagnóstico del sistema de gestión tecnológica e innovación en entidades de transporte turístico.	Preparación para el diagnóstico del sistema de GTI. Caracterización general de la empresa de transporte turístico. Caracterización del sistema de GTI en la ETT. Valoración y evaluación integral del sistema de GTI.
Meza (2019)	Evaluación de las funciones de la innovación tecnológica para la mejora de la gestión del hotel Mantahost de la parroquia Manta, Provincia de Manabí	Diagnóstico situacional con énfasis en las funciones de innovación tecnológica (IT) Definición de los indicadores para evaluar las funciones de la IT Evaluación de las funciones de la IT.

Elaboración propia (2022)

La primera propuesta metodológica expresa que “las fases del enfoque, implantación y resultados que se utilizan en los sistemas de evaluación, almacena las directrices de planear, organizar, dirigir y controlar el proceso administrativo tal como pone en manifiesto la teoría administrativa y que considera a las funciones de gestión que están determinadas en el Premio Nacional de Tecnología (alinearse, implantar, habilitar, planear y proteger), además de tener en cuenta que los resultados de la gestión tecnológica aporten efectivamente a las empresas” (Aranda et al., 2010, p.18).

El modelo que propone Jiménez (2011), detalla la manera de valoración y “mejora de la gestión tecnológica de innovación y propuesta, mismo que se conforma por cuatro fases: evaluación de la GTI, a partir del cálculo de los indicadores implementados a dimensiones que admiten establecer el índice integral de la GTI en el ámbito hotelero (IGTIH); la planificación, donde se ejecuta el diseño de las propuestas de mejora” (p.35), continuado a la realización de dichas propuestas y el consecuente seguimiento, control y retroalimentación de lo incorporado.

La tercera propuesta incluye cuatro fases que inician con el desarrollo de un diagnóstico, para evaluar la posición actual de la organización, considerando sus características específicas para así conseguir los datos necesarios y ajustar sus potencialidades a las demandas del entorno. “La caracterización general de la organización objeto de estudio, se ejecuta utilizando la revisión bibliográfica, observación directa y entrevistas” (Alfonso, 2013, p.9). “El diagnóstico del sistema de gestión tecnológica e innovación en empresas de transporte turístico con elementos organizacionales y culturales existentes instituye la esencia del procedimiento, ya que profundiza en los aspectos prioritarios relacionados con el GTI en una entidad de transportaciones turísticas” (Alfonso, 2013, p.12). Por último, utilizando técnica, métodos y análisis comparativos y dinámicos se aplica una evaluación y valoración del sistema de GTI en una empresa.

La investigación de Meza (2019), está compuesta por 3 fases que inician con el desarrollo de un diagnóstico situacional con énfasis en las funciones de innovación tecnológica mediante el análisis de los componentes de la innovación, al que se adiciona la definición de los indicadores para evaluar las funciones de la

IT en donde se seleccionaron una lista de 16 indicadores asociados que evaluarían dichas funciones; para finalizar el procedimiento con la evaluación de las funciones de la IT extrayendo cada una de las funciones de manera específica y estableciendo fórmulas y criterios de medición distintos para cada indicador.

Para la determinación de la metodología de la investigación se ejecutarán las siguientes actividades, utilizando los métodos técnicas y herramientas que se señalan en la tabla 2:

Tabla 2. Diseño metodológico propuesto.

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS Y TÉCNICAS	HERRAMIENTAS
O E 1: Diagnosticar el estado actual relacionado con la innovación tecnológica de la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo.	Caracterización del área de estudio.	Revisión documental.	Diagrama Hishikawa
	Auditoría de componentes de innovación y tecnologías en el hotel.	Análisis-Síntesis Recolección de información de campo o fichaje.	Ficha de registro
	Evaluación del estado de gestión hotelero actual	Encuesta	Cuestionario
O E 2: Elaborar las bases, lineamientos, dimensiones y componentes asociados al sistema de innovación tecnológica para hoteles de la ciudad de Babahoyo	Definición de componentes asociados a IT	Revisión documental bibliográfica. Inductivo-Deductivo Entrevista semiestructurada	Registro de datos Técnica de multivotación Cuestionario
O E 3: Plantear estrategias y acciones de innovación tecnológica en torno a la mejora de la gestión en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo.	Estructuración de componentes de innovación tecnológica. Diseño del sistema de IT Funcionalidad e interrelaciones del sistema.	Método Sistémico-Estructural Observación directa Definición de los indicadores para evaluar las funciones de la IT Método de expertos Prueba del sistema de la IT	Matriz de medición de indicadores IT Trabajo de campo Cuestionario Entrevista Aplicación de matriz de indicadores del sistema

Fuente. Elaboración Propia

La metodología diseñada exterioriza tres etapas las cuales aportan a la estructuración un sistema de innovación tecnológica para la mejora de la gestión en los hoteles de la ciudad de Babahoyo, a través de la incorporación de estrategias que asocian la innovación, la mejora de la calidad de servicios y la implementación

de nueva infraestructura tecnológica. A continuación, se describen con mayor detalle cada una de ellas.

Primera etapa: diagnosticar el estado actual relacionado con la innovación tecnológica de la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo.

El diagnóstico del estado tecnológico y de innovación de la planta hotelera de la zona apoyará el proceso para alcanzar un enfoque más amplio de la situación actual de la ciudad de Babahoyo e incluye las siguientes actividades:

Actividad 1. Caracterización del área de estudio

Para el desarrollo de esta actividad se utilizaron los métodos de revisión documental donde se revisaron diversas fuentes secundarias de datos, basadas en artículos científicos, indexados, revistas y páginas de organizaciones públicas y privadas relacionadas al turismo, donde se establecieron palabras como turismo, desarrollo, innovación y tecnología, hoteles para lograr un mejor resultado de las búsquedas. Se seleccionaron estudios que tenían relación directa con el tema y otros que permitían contextualizar el objeto de estudio, poniendo como principal variable la innovación y tecnología hotelera.

La información pasó por un proceso de análisis-Síntesis apoyados en la recopilación de datos y herramienta diagrama Ishikawa o causa – efecto, que permitieron indagar en fuentes de información primarias y secundarias para recopilar información de los aspectos sociales, ambientales y económicos más relevantes del territorio objeto de estudio. Desde este, se evidenciaron diversos aspectos de la IT y el nivel de cumplimiento que deben tener en cuenta para la cadena hotelera.

Para la recolección de la información de línea base, se ha utilizado los resultados de la encuesta de encuesta de empleo, desempleo y subempleo del ENEMDU, INEC, así como la encuesta personal a cada uno de los colaboradores de los hoteles categorizados como tal de la ciudad de Babahoyo.

Actividad 2. Auditoría de componentes de innovación y tecnologías hoteleras

La auditoría requirió de la utilización del método recolección de información de campo o fichaje que solicitó el llenado de la herramienta fichas de inventario, para a través de su aplicación conocer el grado de equipamiento tecnológico con el que contaban los hoteles de la ciudad de Babahoyo.

Para llevar a cabo esta tarea, se realizó una inspección ocular del sitio, acompañada del administrador del hotel, en esta inspección se utilizó una lista de cotejo para enlistar las cosas y objetos implementados dentro del hotel. Se seleccionaron los objetos que se identificaban dentro del recorrido, los mismos que fueron parte de los resultados del levantamiento de información y que fueron aparejados con los indicadores GIT hoteleros.

Adicionalmente, se envió al administrador, por medio de WhatsApp el formulario que contenía las preguntas sobre IT, para que, a través de este, se aplique a los colaboradores de los dos hoteles que se involucraron en el estudio.

Actividad 3. Evaluación del estado de gestión hotelero actual

La evaluación se estableció desde el levantamiento de información que se realizó con el apoyo del método de observación directa y de los participantes o colaboradores que trabajan en los hoteles seleccionados, además de que los resultados encontrados fueron registrados en la guía de observación tal como se evidencia en el apartado de resultados, lo que permitió establecer cuáles son las funciones que ponen de manifiesto a cabo dentro de las empresas y a la vez identificar los mecanismos, actividades y elementos usados para su desarrollo.

El trabajo de campo son las actividades direccionadas para la recopilación de información de manera directa de las fuentes primaria y de las personas en el lugar y tiempo en la que se desarrollan los sucesos o fenómenos de relevancia para la investigación. La finalidad del trabajo de campo es corroborar la hipótesis o responder a la pregunta de investigación para poder dar cumplimiento al objetivo general. Las temáticas a indagar en el estudio de campo se consiguen directamente de los resultados de la operacionalización de las variables de la hipótesis.

Para lograr los objetivos del estudio, se realizó una visita e inspección ocular a los hoteles seleccionados, a fin de evidenciar la situación de infraestructura que se mantiene en cada uno, además de conocer de cerca las herramientas e instrumentos que utilizan en su operación turística.

Segunda etapa: elaborar las bases, lineamientos, dimensiones y componentes asociados al sistema de innovación tecnológica para hoteles de la ciudad de Babahoyo.

El análisis y síntesis se refiere a dos actividades que se complementan entre sí, y admiten el estudio de problemas o realidades complejas. El análisis implica la separación de las partes de esos problemas hasta reconocer los elementos primordiales que los conforman y las relaciones que existen entre cada uno de ellos. La síntesis, representa la composición de un todo por asociación de sus elementos, que se puede efectuar fusionando las partes y organizándolas.

Se revisaron los procesos que mantienen los hoteles en su operación turística y la gestión del visitante, con el fin de lograr establecer las distintas maneras de operar.

Para esta etapa se tomaron como referencia fuentes bibliográficas primarias y secundarias de investigación, que contienen metodologías vinculadas al desarrollo de sistemas de innovación tecnológica hoteleros e incluyó la siguiente actividad:

Actividad 1. Definición de las dimensiones y componentes de la IT

Se utilizaron los métodos revisión documental bibliográfica, inductivo – deductivo y entrevista semiestructurada, utilizando herramientas como la entrevista, técnica multivotación, el registro de datos y la matriz McKinsey. Para la selección de indicadores de IT en los hoteles de Babahoyo se realizaron búsquedas bibliográficas y documentales para identificar aquellas relacionadas con las actividades de IT que se realizan dentro de las empresas.

El método Delphi se agrega dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que respecta a la evolución de los factores del entorno

tecnosocioeconómico y sus interacciones. Es un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de personas mitigar una problemática compleja. La capacidad de predicción de la Delphi se fundamenta en el uso sistemático de una apreciación intuitiva emitida por un grupo de expertos.

En el presente estudio se consideró que el equipo de expertos debía reunir los siguientes requisitos:

- Esté preparado para unirse al panel.
- Tener conocimientos, experiencia laboral y/o docente en gestión de la innovación tecnológica y sus funciones aplicables a la industria hotelera.
- Experiencia mínima de 5 años en gestión hotelera o actividades afines.
- Aportar análisis y criterios fiables sobre el tema estudiado y sobre su desarrollo en el sector de la hostelería.

Tercera etapa: plantear estrategias y acciones de innovación tecnológica en torno a la mejora de la gestión en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo.

En la etapa de la elaboración de los procesos y estrategias de innovación se realizó las siguientes actividades:

Actividad 1. Estructuración de los componentes de IT

Mediante la utilización del método sistémico estructural y la observación con el fundamento de las herramientas mapas de proceso y diagramas de flujo, basado en los datos obtenidos en el diagnóstico y la selección de una estrategia de gestión de innovación adaptada a su contexto actual.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio está basado en el diseño no experimental, transversal y descriptivo determinado fundamentalmente en la observación de manifestaciones en su entorno natural para examinarlos con posterioridad. En este tipo

de investigación no hay escenarios ni persuasiones a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos serán observados en su ambiente natural lo que permitirá analizar y recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

El método mixto que desde la perspectiva de Cedeño (2012) lo reconoce como un enfoque que incide con la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno.

Es una investigación descriptiva porque según Morales (2012) “buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores” (p. 2)

Un tipo de investigación bibliográfica que como describe Campos (2017) “utiliza textos u otro tipo de material intelectual impreso o grabado como fuentes primarias para obtener sus datos” (p. 17)

Una investigación exploratoria teniendo en cuenta a Castro et al. (2018), se centra en “analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad, básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada” (p. 2).

La investigación es explicativa, citando a Mazacon et al. (2017) “escudriña las causas o los porqués de la problemática de la investigación encontrando las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos a objeto de conocerlos con mayor profundidad”. (p.289).

Los métodos que se aplicarán durante la investigación son los especificados a continuación:

El método sistémico como afirma Rodríguez (2017) “está dirigido a modelar el objeto como sistema, para lo que se deben determinar componentes, estructura, principio de jerarquía y las relaciones funcionales (...) son válidos los análisis realizados para la elaboración de modelos de investigación” (p. 193). Cómo considera Rodríguez (2019) el método deductivo “es un tipo de razonamiento en el que se parte de generalidades para llegar a conclusiones específicas. En el proceso de razonamiento deductivo se va desde hechos o premisas para llegar a conclusiones lógicas; es decir, se deduce” (p. 1)

Como opina Delgado (2010), en el método analítico sintético, es fundamental que en el estudio de las manifestaciones históricas se analicen los sucesos descomponiéndose en todas sus partes para saber sus posibles raíces económicas, políticas, sociales, religiosas o etnográficas, y arrancando de este análisis, llevar a cabo la síntesis del hecho histórico.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Como parte del desarrollo de la investigación y al no requerir para el estudio la herramienta de encuestas, se aplicarán entrevistas a los encargados de la administración de los establecimientos catalogados en la categoría hoteles, con el propósito de determinar las bases, dimensiones y componentes asociados con la innovación tecnológica en el sector hotelero de la ciudad de Babahoyo.

Para identificar el tamaño de la población, se ha consultado el catastro turístico proporcionado por el MINTUR, una vez consolidada la base de datos, se ha depurado la información por nombre, categoría, ciudad y provincia, generando una muestra total de 2 empresas que fueron contactadas para invitarlas a participar en el estudio. Las entrevistas fueron aplicadas en los hoteles que se detallan en la tabla 3

Tabla 3. Hoteles de ciudad de Babahoyo

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA
Grand Hotel Perla Verde	Flor Enidt Granda Jumbo	5 de junio S/N Pedro Carbo	Segunda
Cachari	Cárdenas Martínez Margoth Carmen	Babahoyo, Bolívar 111 Y General Barona	Segunda

Fuente: Investigación de campo (2022)

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. REVISIÓN DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICA

La revisión documental permite identificar estudios realizados con anterioridad; precisar el objeto de estudio; crear los antecedentes; referenciar autores para cimentar una base teórica y combinar los trabajos; buscar los objetivos de la investigación; distinguir las metodologías de abordaje; categorizar experiencias; diversificar los elementos y determinar ambientes desconocidos. Para lograr un marco teórico coherente con la necesidad de la investigación, se ha determinado palabras claves para realizar búsquedas documentales y bibliográficas que respondan al objeto de estudio, entre estas claves se encuentra: turismo, sostenibilidad, infraestructura, tecnología, innovación, Babahoyo, hoteles, hosterías, alojamiento, entre otros.

3.5.2. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA)

El diagrama causa efecto, distinguido también como espina de pescado, diagrama de pescado o diagrama de Ishikawa, es una de las herramientas de calidad más utilizadas y radica en la representación de las causas en relación a un problema o contexto específico, es concretamente ventajoso en un ambiente en situaciones que presentan pocos datos cuantitativos. Se realizó una tabla donde se enlistaron las diferentes causas por las cuales se usan o no, herramientas tecnológicas en la gestión hotelera, mientras que, en otra parte, se evaluaron los efectos económicos, sociales y turísticos que repercuten sobre estos diversos factores.

3.5.3. CATASTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada, “es el producto final del proceso de recopilación de los insumos utilizados, se torna en una herramienta referencial y de relevante importancia dentro de los procesos para el registro y actualización de datos de los establecimientos legalmente registrados en el Ministerio de Turismo” (MINTUR, 2022, p.15).

Se utilizó la investigación documental en diversos sitios de interés turístico, con el fin de tener los indicadores del sector, con el propósito de reconocer la cantidad y situación de turismo que tiene o con la que cuenta Babahoyo.

3.5.4. OBSERVACIÓN DIRECTA

La observación directa es un método de recolección de información que radica fundamentalmente en observar el objeto de investigación al interior de una situación específica, acción que debe realizarse sin intervenir en el ambiente natural en el que se despliega el objeto, caso contrario, los datos que se adquieran no serán efectivos.

Se realizó una visita en los hoteles, con el propósito de identificar los principales procesos de la gestión hotelera, los instrumentos, herramientas o estrategias sobre las que la operación turística se centra. Así como los limitantes que se han presentado para lograr calidad en el servicio.

3.5.5. CARACTERIZACIÓN

La caracterización en el proceso investigativo hace referencia estrictamente a dos asuntos: el primero constituye la determinación de aquellas condiciones peculiares que muestra un elemento y el segundo exterioriza cuáles son los factores que lo diferencia claramente del resto de su clase.

Se recurrió al Plan de Desarrollo territorial, así como los principales estudios que se han desarrollado en torno al objeto de estudio, para corresponder la caracterización adecuada del sector hotelero babahoyense.

3.5.6. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica muy útil para la investigación, a través de la misma se consiguen datos relevantes por parte de los actores vinculados al desarrollo hotelero en lo referente a tecnología e innovación de la localidad; la comunicación interpersonal que se crea entre el investigador y el sujeto de estudio puede ser productiva para adquirir respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre la problemática propuesta.

Esta entrevista está dirigida al gerente o representante encargado de los hoteles de Babahoyo 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.

3.5.7. REGISTRO DE DATOS

La selección entre los numerosos métodos de registro de dato, depende de las variables que se vayan a medir, del origen y de los recursos disponibles, ya que, en algunos casos, existe una manera natural de recoger variables concretas, como, por ejemplo, los datos que se registran a través de los libros, mientras que, en otros sucesos, las entrevistas y encuestas suelen ser el mejor método. Los datos se registraron utilizando encuestas, entrevistas y revisión documental en base a las estadísticas e indicadores del sector hotelero de Babahoyo.

3.5.8. MÉTODO DE EXPERTOS

Para la selección eficiente de expertos “se utilizó el proceso de medición del Coeficiente de Conocimiento (Kc), el Coeficiente de Argumentación (Ka) y finalmente el Coeficiente de Competencia de un panel de 7 especialistas” (Garcia et al., 2020, p.13). La siguiente tabla muestra “los resultados del coeficiente de competencia (Kp) de los expertos en mención, evidenciando que los expertos (E1, E2) se encuentran en la escala alta de ($0,8 > K \geq 1,0$) mientras que los expertos (E3, E4 Y E5) se encuentran en la escala media de ($0,5 > K \geq 0,8$), la valoración promedio de la tabla fue de 0,85” (Meza, 2019, p.23).

Tabla 4. Ponderaciones de Coeficiente de competencia de los expertos (Kp).

Expertos	c	A	K	Competencia
E1	0,96	0,95	0,96	Alta
E2	1,00	1,00	1,00	Alta
E3	1,00	1,00	1,00	Alta
E4	0,82	0,70	0,76	Media
E5	0,74	0,82	0,78	Media
E6	0,80	0,65	0,73	Media
E7	0,74	0,82	0,78	Media
Kp			0,85	

Fuente. Elaboración Propia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

4.1.1. DATOS GENERALES

Cuando se realiza un estudio trascendental dentro de un territorio, es importante familiarizarse con las características generales que involucran los aspectos ambientales, sociales y económicos que integran las condiciones en las que se encuentra la localidad, acción que servirá de soporte para el desarrollo de una actividad turística sostenible dentro de la ciudad de Babahoyo.

La palabra Babahoyo viene de la cultura chorrera que significa “Gavilán Oscuro refiriéndose al Águila caracolero, ave que habita en los sembríos de arroz y se alimenta de caracoles, esta ciudad fue en principios tierra de los Babahuyus, estos eran guerreros de etnia Huancavilca que habitaban en esta región, fue con ellos que el conquistador Sebastián de Benalcázar realizó una alianza para evitar el enfrentamiento armado” (Caiza, 2016, p.11).

El cantón Babahoyo es la capital de la provincia de Los Ríos, cuenta con una extensión territorial de 16570 km² y esta ubicada en una extensa llanura, la cual suele inundarse en la época invernal debido al desbordamiento de los ríos Babahoyo, San Pablo y Caracol, los cuales rodean la Ciudad; de acuerdo a su división política administrativa “limita al norte con los cantones Pueblo Viejo y Urdaneta, al sur con la Provincia del Guayas, al este con el cantón Montalvo y la Provincia de Bolívar y al oeste con la Provincia del Guayas y el cantón Baba” (Plan de ordenamiento territorial, 2019, p.36).

Según datos de la Estación Meteorológica Babahoyo (M051), durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 22 °C a 31 °C y rara vez baja a menos de 20°C o se eleva a más de 34°C. En base a la puntuación de playa/piscina, la mejor época del año para visitar Babahoyo para las actividades de calor es desde principios de junio (Weather Spark, 2021). Las precipitaciones

fluviales de la localidad han sido determinantes en el desarrollo y crecimiento del cantón, los costados del río, sus riberas fueron áreas para asentamientos humanos iniciales y se han desarrollado al pasar de los tiempos de manera desordenada e incontrolable, estableciéndose en zonas de riesgos y con amenazas permanentes de inundación. Su geomorfología es plana con pocas elevaciones o lomas de baja altura, una de las más interesantes atracciones de la zona es el descenso en bote por el río Babahoyo (PDOT, 2019).

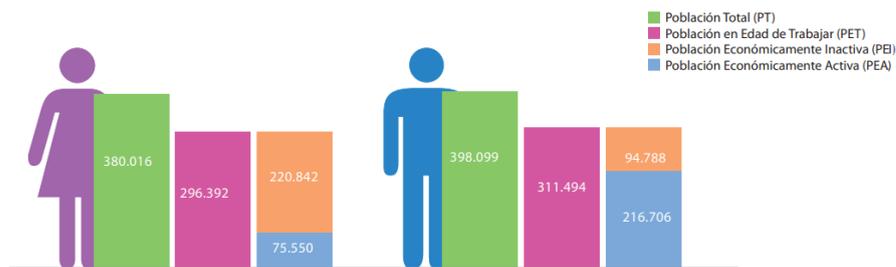
4.1.2. DIMENSIÓN SOCIAL

La dimensión social comprende la dinámica de la población, características demográficas, formas de organización de los gestores sociales, aporte a la cogestión del territorio, además de la parte cultural que hace referencia al conjunto de valores que caracterizan la identidad y cultura de la población. La provincia de Los Ríos en el siglo XIX y mediados del siglo XX, fue una de las regiones más ricas y productivas del país, ya que, por su geografía, la posesionó como el puente que unió durante varios años la costa y sierra. Cabe destacar, que a partir de la segunda guerra mundial del siglo 20 la provincia fue perdiendo productividad e importancia geográfica lo que ha generado que hoy los niveles de pobreza sean uno de los acontecimientos más grave de esta rica e importante localidad. De acuerdo con el GAD de Babahoyo (2019), los niveles de pobreza se consumo es del 37,1%

De acuerdo a la proyección de la población ecuatoriana (Ministerio de Obras públicas, 2020), la provincia de Los Ríos con capital el cantón Babahoyo, ha tenido un incremento poblacional de 14, 51%, y la actualidad habitan alrededor de 921 763 personas. De acuerdo con los datos del censo en el cantón en el año 2020, cuenta con una población de 175 281 personas, evidenciando que los grupos de edad entre los 15 y 64 años son los más numerosos con 96 938 habitantes y mayores de 65 años destaca una población mínima con 8 721 personas.

En cuanto a la población económicamente activa PEA, existen 75.550 mujeres y un total de 216.706 hombres, que suman 292.256 personas en Babahoyo.

Figura. 1 población PEA



Fuente.

Elaboración Propia

Tomando como referencia información del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOYT, 2020) de la ciudad de Babahoyo “en los asentamientos humanos de las parroquias urbanas y rurales, un indicador demostrativo de las condiciones ambientales es la procedencia del agua recibida en las viviendas. En el cantón Babahoyo de 40.959 viviendas un poco más del 50% tienen agua de la red pública esto es 25786 viviendas” (p.65), mientras que la otra parte de la población accede al agua por otros medios en donde 11 761 viviendas acceden al agua de pozo, de los cuales 4 135 de las viviendas de las parroquias del cantón Babahoyo tienen acceso a esta manera al agua. La red pública de agua potable tiene como origen de abastecimiento la extracción de 120 metros de profundidad del líquido vital mediante cuatro pozos subterráneos.

“Los servicios de agua potable y alcantarillado son de responsabilidad por la municipalidad denominada EMSABA, que ha tenido un apoyo técnico del MIDUVI y la cooperación alemana GTZ en donde mediante un desarrollo informático para el registro de usuarios del agua potable, se evidenció 14 529 personas en el año 2011 y son 8 120 usuarios del servicio de alcantarillado que pertenecen al 62% de la población” (PDOYT, 2020, p.21), en donde las tarifas de dicho servicio están recargadas a las facturas del agua potable, aunque como sucede en muchos GAD estas tarifas no cubren los costos de operación.

La gestión integral de residuos sólidos es atendida por el departamento de desechos sólidos del municipio del cantón Babahoyo y “la cobertura del servicio de acuerdo a los funcionarios del mismo, alcanza el 85% de las viviendas de la localidad ya que parte del servicio es asumida por microempresas promovidas

institucionalmente para el desarrollo de la economía solidaria y para cubrir parte de la demanda de la población” (PDOYT, 2020, p.30). Según información del Atlas de CNEC (2018) existen 219 224 clientes en la ciudad de Babahoyo que se abastecen de energía eléctrica desde la red de la empresa eléctrica de servicio público.

4.1.3. DIMENSIÓN ECONÓMICA

Respecto a las actividades económicas productivas, normalmente los ciudadanos en el cantón se desarrollan con una interacción regular ciudad-campo, campo-ciudad, resaltando un entorno de vida muy peculiar ya que existe una gran cantidad de personas que laboran en actividades agrícolas y otras en el campo.

Las potencialidades de la economía, ha destacado “la actividad agrícola en el desarrollo del cantón, pero las características de esta economía son contradictorias y tienen limitaciones socioeconómicas porque su desarrollo conlleva a exclusiones e inequidades sociales” (PDOT, 2020, p.34). Cabe destacar que la actividad productiva se sustenta en que el 90% de la cobertura vegetal son de verano en los meses de octubre a diciembre, una realidad que se manifiesta en el deterioro de humedales para ampliar los cultivos agrícolas por extensión, con un bajo uso de mano de obra.

Babahoyo es la capital de la provincia de Los Ríos, una ciudad con mucha riqueza natural, sus principales actividades económicas son la agricultura y ahora se ha visto cómo el comercio y franquicias abren espacios dinamizando también la economía. Se encuentra atravesado por el gran río Babahoyo, conocido por sus atractivos turísticos como son las casas balsas, canoeros y navegación por las aguas donde se puede observar los cultivos de arroz, banano, cacao, entre otros productos (Aldía, 2021).

De acuerdo a la encuesta de empleo, desempleo y subempleo del ENEMDU, INEC, “la población en edad de trabajar (PET) comprende a todas las personas de 10 años en adelante, con un total de 372 309 personas la cual está dividida en la

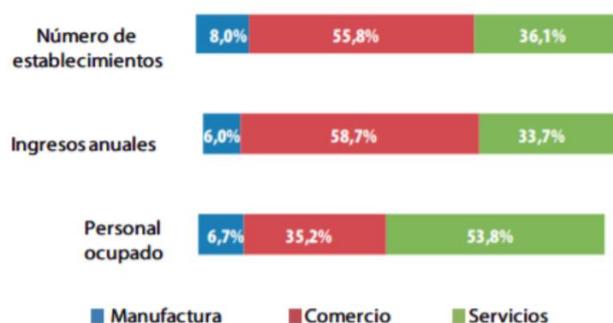
población económicamente activa que es de 49,95%, y el resto se encuentra económicamente inactiva” (GAD Los Ríos, 2015, p.65).

Según un informe especial sobre la Radiografía económica de Los Ríos (El Comercio, 2018), la economía de Los Ríos está sostenida por dos grandes áreas productivas: el bananero y el maicero. De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (BCE), “las actividades agrícolas y ganaderas constituyeron el 40% de las divisas que la provincia generó en el 2016 para el producto interno bruto (PIB) que representaron USD 1415 millones” (BCE, 2016, p.54).

Los Ríos concentró el 2017 la mayor producción de banano del país con el 37,05% del total nacional, según la Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua del Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos, “la producción fue de 2,3 millones de toneladas de fruta, seguida por Guayas con 1,6 millones y El Oro con 1,4 millones de toneladas. El maíz maduro seco concentra el 39,42% de la producción total nacional. Alcanzó una cosecha de 566 000 toneladas; después estuvieron Manabí con 355 000 y Guayas, 315 000” (El Comercio, 2018, p.2).

El cantón Babahoyo tiene el mejor enlace comercial de la provincia debido a la agricultura de alta escala y a sus cultivos de gran calidad, ya que la población en su gran mayoría se dedica al cultivo principalmente de banano, cacao y arroz (GAD Babahoyo, 2022).

Figura. 2 población PEA - Babahoyo



Fuente: (GAD Babahoyo, 2022)

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial de Babahoyo (GAD Babahoyo, 2022), se afirma que, de la Población Económicamente Activa, el 42,17% de las personas se dedica al sector primario, el 36,37% está en el sector terciario y el 8,63% a las actividades del sector secundario. El 94.3% de la Población económicamente activa (PEA) está trabajando. En el primer trimestre de 2016, un mayor número de personas ingresó al mercado laboral. 11,5 millones de personas están en edad de trabajar.

Tabla 5. Producción bruta sectorial de Babahoyo

Actividades.	MILES DE DÓLARES	APORTE%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	484.985	36,2%
Pesca	5.344	0,4%
Explotación de minas y canteras	120	0,0%
Industrias manufactureras (excluye refinación de petróleo)	180.141	13,4%
Fabricación de productos de la refinación de petróleo		- 0,0%
Suministro de electricidad y agua	2.879	0,2%
Construcción	85.460	6,4%
Comercio al por mayor y al por menor	203.267	15,2%
Hoteles y restaurantes	8.048	0,6%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	128.676	9,6%
Intermediación financiera	11.036	0,8%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	81.880	6,1%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	74.101	5,5%
Enseñanza, servicios sociales, de salud y otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	73.638	5,5%
Hogares privados con servicio doméstico	968	0,1%
TOTAL, PNB LOS RÍOS	1.340.543	100%

Fuente: PDYOT Babahoyo (GAD Babahoyo, 2022)

Como se puede observar en la tabla anterior, el sector de infraestructura turística que corresponde a Hoteles y restaurantes representa para Babahoyo un aproximado de 8.048 USD, representando en la economía babahoyense un 0,6% de la producción sectorial.

Se describe el número de establecimientos de manufactura, artesanía (de acuerdo a la disponibilidad de información generada por el GAD), comercio y servicios. Y como se puede observar en la figura siguiente, en Babahoyo existe un total de 4.069 establecimientos comerciales. Dentro de estos se destacan con un

mayor número los establecimientos los de comercio con 2148 que representan, los de servicios con 512 y el de manufactura con 312 (GAD Babahoyo, 2022).

Tabla 6. Distribución de sectores productivos - Babahoyo

Establecimientos	Numero provincial	Cantón Babahoyo	
Comercio	9949	Babahoyo	2148
Servicio de alojamiento y de servicios de comida	1946	Babahoyo	512
Manufacturas artesanales	1418	Babahoyo	312

Fuente: PDYOT Babahoyo (GAD Babahoyo, 2022)

La actividad turística en la provincia de Los Ríos, se caracteriza por su riqueza hidrográfica, de donde obtiene su nombre, en enero de 2010, la prefectura de Los Ríos inicio con una gestión efectiva, equitativa y descentralizada, permitiendo la apertura a nuevos proyectos de desarrollo local, económico y competitivos, dentro de este ámbito la actividad turística tomó impulso, complemento de aquello el fortalecimiento organizacional y sociocultural, así como una gestión ambiental sostenible. En la siguiente tabla 7, se puede evidenciar diferentes espacios con potencial turístico que tiene la capital de Los Ríos, los mismos que brindan una gran oportunidad de desarrollo local y de atractivos turísticos.

Entre los recursos turísticos que ofrece la ciudad se encuentra la Casa de Olmedo, lugar donde vivió José Joaquín de Olmedo, es uno de los atractivos más importantes del cantón, aquí se firmó el tratado de la Virginia entre las fuerzas Nacionalistas y el General Juan José Flores. La casa Olmedo constituye no solo un recuerdo vivo de la historia, sino el sitio más representativo del cantón Babahoyo y de la provincia.

Tabla 7. Distribución de sectores productivos - Babahoyo

Turismo de deporte y aventura	Deportes fluviales	Babahoyo
Turismo cultural	Patrimonio natural y cultural Gastronomía Fiestas populares Turismo religioso	Uso actual

	Turismo urbano	
	CAVE (Científico, académico, voluntario y educativo)	
Ecoturismo y turismo de naturaleza	Haciendas históricas	Uso potencial
	Reservas y bosques privados	
	Ríos, lagos, lagunas y cascadas	
	Observación de flora y fauna	
Agroturismo	Haciendas, fincas y plantaciones	Uso
turismo de salud	Medicina ancestral	
Turismo de convenciones	Reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones, ferias.	

Fuente: PDYOT Babahoyo (GAD Babahoyo, 2022)

Barreiro, sitio en donde se desarrollan regatas de canoas a canaleta en el río Babahoyo, con un panorama de la ciudad y la parroquia El Salto (Cela, 2020), ya que estos son de atracción pertenecientes a la hacienda del mismo nombre, en las playas de El Salto se pueden apreciar un atractivo natural con capacidad de 3 000 a 5 000 mil personas, situado a 10 minutos de la capital de la provincia vía terrestre y fluvial apenas a 2 minutos navegando por el río Babahoyo, en donde se puede disfrutar de la playa, recurso en donde se realizan algunos de las eventualidades como el carnaval internacional que se organiza cada año.

La catedral, iglesia considerada como una de las imágenes representativas de la ciudad, en la que se encuentra la imagen de la virgen de la Mercedes, exhibe en su fachada un gran mural de mosaicos de la imagen, su construcción empezó en el año de 1957 y terminó en 1963, año que se ofició la primera misa. El parque 24 de mayo, brinda un ambiente acogedor para disfrutar en familia, sus áreas dan confianza y seguridad a los ciudadanos, mismas que están rodeadas de espacios verdes, pérgolas y en su parte central una fuente de agua (GAD, 2018).

El río Babahoyo, “atractivo natural que cuenta con mucha historia en donde existen viviendas flotantes asentadas en su superficie y que en tiempo antaño era normal ver embarcaciones navegar a diario ya sea por comercio, necesidad o turismo y es uno de los puntos de interés que desea rescatar el cantón y desarrollarlo en un gran medio de comunicación interprovincial como lo era antes” (GAD Babahoyo, 2018, p.23). Está rodeada por los ríos San Pablo y el Catarama,

que se unen formando el río Babahoyo, mismo que fluye hacia el Río Guayas, desembocando finalmente en el océano.

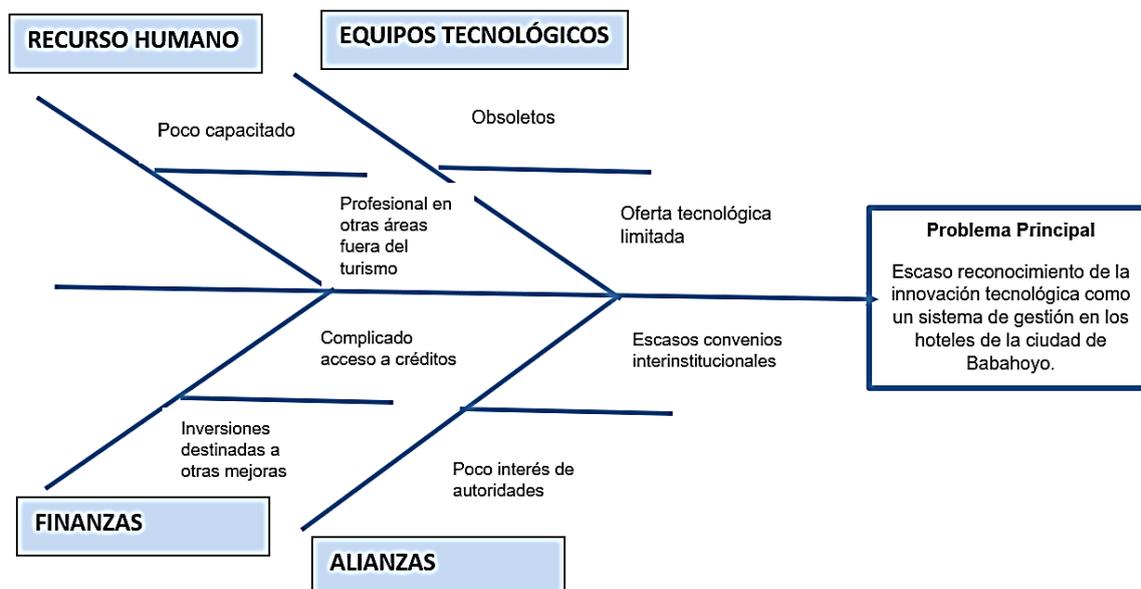
El malecón de la ciudad está situado a orillas del casco de la urbe, mismo que consta de cinco sectores, además cuenta con locales de comidas rápidas y juegos infantiles, un puente peatonal que une a la ciudad con la parroquia el Salto. El centro comercial el Río, es un área de comercio con alrededor de 18 locales comerciales enfocados a las ventas de mercaderías, el parte el Paseo, es un área de paseo arborizado, manteniendo la vegetación existente (GAD Babahoyo, 2018).

4.2. PROBLEMÁTICA DE LA INNOVACIÓN HOTELERA EN BABAHOYO

La caracterización del sector turístico evidencia que existe una limitada infraestructura hotelera, que se utiliza como tránsito, pero se destaca también que existe un gran despliegue de sitios y lugares con gran potencial turístico que pueden ayudar al desarrollo adecuado de este sector. Por otra parte, la generación de empleo en este sector está en crecimiento, ya sea desde la infraestructura hotelera o desde los sitios relacionados a la cadena de valor del turismo (agroturismo, sitios naturales, reservas, entre otras), lo que hace de Babahoyo un sitio con gran potencialidad para ser desarrollado.

La utilización de la herramienta diagrama causa - efecto (Ishikawa) que, por la sencillez de su uso y manejo organizado de la información, fue de alta importancia para cumplir con el propósito de determinar en el inicio cuales son los principales puntos críticos a analizar durante el proceso investigativo. Para esto fue necesario recurrir a la observación directa que se realizó personalmente por la autora del presente trabajo. Gracias a la cual se pudo detectar que el principal problema se inclinaba hacia un escaso reconocimiento de la innovación tecnológica como sistema de gestión dentro de los hoteles de la ciudad de Babahoyo. A continuación, se representa de forma gráfica las primordiales causas identificadas que dan lugar al problema principal enmarcadas en cuatro categorías: recurso humano, equipos tecnológicos, finanzas y alianzas.

Figura. 3. Diagrama Causa Efecto



Fuente. Elaboración propia

Dentro de las categorías antes mencionadas se pudieron detectar las siguientes causas: el recurso humano laborando en los establecimientos hoteleros en su mayoría no tiene estudios relacionados con el turismo y adicionalmente se encuentran poco capacitados; los equipos tecnológicos existentes se encuentran en estado obsoleto y no se ha tenido acercamiento con proveedores de opciones tecnológicas que permitan mejorar esta condición; con relación a las finanzas se pudo corroborar el complicado acceso a créditos para los empresarios hoteleros por parte de instituciones financieras públicas y privadas y la preferencia que tienen estos por invertir en otros aspectos como muebles y decoración; finalmente se constataron los casi nulos acercamientos por parte de las autoridades y por ende la firma de convenios interinstitucionales.

Los factores antes mencionados sumados a la etapa post pandemia que atraviesa el mundo, puede desencadenar implicaciones a corto plazo que acrecentaría los efectos de la problemática presentada como por ejemplo, la inseguridad con la que contarían los empresarios para invertir en el sector hotelero, la limitación de la financiación y el encarecimiento de la disponible es un limitante

muy relevante para la hotelería que podría ocasionar a largo plazo el decrecimiento de las ventas y los despidos masivos del personal operativo.

Caracterización infraestructura de alojamiento en Babahoyo

La ciudad de Babahoyo, capital económica de la provincia de Los Ríos, cuenta con una infraestructura hotelera, compuesta por 4 hoteles y 4 hostales. De estos, los que se han incluido en el estudio corresponden a la categoría de 3 estrellas.

Tabla 8. Caracterización infraestructura alojamientos - Babahoyo

Nombre	Clase	Categoría
Capitol 2	Hostal	1 Estrellas
Emperador	Hostal	2 Estrellas
Capitol 1	Hostal	1 Estrellas
Grand Hotel Ciudad Del Rio	Hostal	2 Estrellas
Grand Hotel Perla Verde	Hotel	3 Estrellas
Nuevo Hotel Cachari	Hotel	3 Estrellas
Coloma Morales	Hotel	2 Estrellas
Hotel del Rio Dulce	Hotel	2 Estrellas

Fuente: (MINTUR, 2022)

Los hoteles incluidos dentro del estudio son el Hotel Nuevo Cacharí y el Hotel Perla Verde. En Hotel Cacharí, ubicado a 45,6 km de Parque central de Milagro y a 46,5 km de Hospital León Becerra. Tiene un total de 45 habitaciones. Entre sus servicios están: aire acondicionado y televisión de pantalla plana, televisión por cable y conexión a internet por cable y wifi gratis, servicios de conserjería o un área de picnic. Dentro de las habitaciones, se encuentran: el cuarto de baño con ducha y artículos de tocador, incluyen escritorio, servicio de limpieza disponible todos los días. Tiene un restaurante y una cafetería a su disposición, con servicio a la habitación. El desayuno continental se sirve sin cargo extra, servicio de tintorería/lavandería y resguardo de equipaje y estacionamiento.

Figura.4. Hotel Cachari



Fuente: (Despegar.com, 2022)

El Hotel Perla Verde, ubicado en 5 de junio entre Pedro Carbo y Juan Montalvo, Babahoyo, Ecuador. Las habitaciones son algo anticuadas pero cómodas, con televisión por cable, agua caliente y wifi. Aparcamiento y servicio de lavandería. Tiene un salón que cuenta con una capacidad de 120 personas. Sus instalaciones se han descuidado y las valoraciones que se muestran en internet indican que existe un buen servicio de parte del personal, pero que sus instalaciones se ven sucias y sus artículos de baño están deteriorados.

Figura.5. Hotel Perla Verde



Fuente: (Grand Hotel Perla Verde, 2022)

4.2.1. AUDITORÍA DE COMPONENTES DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS EN EL HOTEL

Uno de los principales factores limitantes para el desarrollo del sector hotelero es la poca promoción que se ha realizado, ya sea por la limitada demanda que contrasta con la ausencia de estrategias tecnológicas para impulsar la

promoción turística del sector. Con el propósito de determinar el nivel en el que la innovación tecnológica aporta al establecimiento hotelero es necesario incluir dentro del proceso investigativo una auditoría general de sus componentes que contribuirá a definir el estado actual e identificar las principales necesidades y fortalezas, acción que permitirá sustentar las decisiones posteriores en lo que respecta a tecnología y que contribuyan a alcanzar la misión propuesta por la organización lo que contribuirá a lograr una diferenciación y mejor posicionamiento de la empresa frente a la competencia.

Para identificar los componentes de innovación y tecnología que se utilizan en los dos establecimientos que pertenecen a la categoría de hoteles en la ciudad de Babahoyo se diseñó una ficha de inventario y se realizó un acercamiento con el personal que labora en estas instalaciones, tal como se describe en el procedimiento dentro del apartado de metodología. La ficha de inventario reunía varias opciones de tecnología que podrían encontrarse implementadas y que facilitan la operación diaria hotelera. En la tabla se presenta el resumen del número de componentes tecnológicos encontrados en estos establecimientos y se omiten los que no se encuentran adoptados.

Tabla 9. Inventario de componentes de innovación y tecnológicos

Componente	Hotel Cachari (45 HABITACIONES)	Grand Hotel Perla Verde (25 HABITACIONES)
Ordenadores	1	1
Central telefónica	1	0
Redes sociales	1	1
Aire acondicionado	47	26
Sensores de luz	10	15
Dispositivo para cobro con tarjeta de crédito	1	1
Servicio de televisión digital	45	26
Electrodomésticos de bajo consumo	8	6
Pantallas led en áreas comunitarias	0	1
Presencia en agencia on line	1	0
Servicio de Wifi en las instalaciones	1	1
TOTAL	116	78

Fuente. Investigación de campo (2022)

Como se evidencia en la tabla 9, de manera general, las principales características tecnológicas con las que cuentan los hoteles de la ciudad de Babahoyo comprenden las incluidas en las habitaciones para el confort del cliente como aires acondicionados, televisión digital y servicio de wifi. En la recepción cuentan con sistema de cobro con tarjeta de crédito. Además, se puede mencionar

que en las áreas comunes utilizan sensores de luz y algunos de los electrodomésticos permiten un ahorro parcial de energía.

En lo particular, el Hotel Cachari ha mantenido un mejor puntaje sobre el hotel Perla Verde. Con lo que respecta a publicidad la red social más utilizada es Facebook y solo Cacharí tiene presencia en la agencia online Booking y las búsquedas de información la muestran también en Despegar.com. Mientras que el Hotel Perla Verde, tiene ausencia de página web y su Facebook muestra poca información sobre el mismo, aunque existen comentarios negativos por parte de los usuarios, que ponen de manifiesto el escaso mantenimiento y limpieza que se tiene al interior del mismo.

Con estos elementos, la auditoría evidencia que el Hotel Cachari, ha logrado una adecuada estadía para sus clientes en sus instalaciones, brindando calidad en sus servicios, sin embargo, no se han evidenciado estrategias tecnológicas que le permitan la visibilidad que requiere, ya que su presencia en redes es limitada, no cuentan con un plan de marketing ni de comunicación, adicionalmente no cuentan con alianzas estratégicas que lo lleve a explorar innovación en sus servicios.

Por su parte, el Hotel Perla Verde, cuenta con una infraestructura antigua, que dista de las recomendaciones y protocolos que debe cumplir con la categoría de un hotel tres estrellas, por lo que sus esfuerzos deben ser encaminados hacia la construcción de una imagen corporativa adecuada y la promoción en redes que le podría ayudar en el desarrollo de su posicionamiento.

4.3. EVALUACIÓN DE COMPONENTES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PROPUESTA DE UN SISTEMA

El proceso de selección, determinado y detallado en la metodología, sobre las funciones de la IT, admitió establecer cuáles son las funciones que ponen de manifiesto a cabo dentro de las empresas y a la vez identificar cuáles son los mecanismos, actividades y elementos usados para su desarrollo. Para la recopilación de los datos se manejaron las técnicas de la entrevista y la observación

directa, la primera requirió el diseño de un cuestionario basado en dichas funciones y la segunda para la verificación de dicha información mediante visita in situ (Meza, 2019).

Tabla 10. Funciones de innovación tecnológica en el Grand Hotel Perla Verde

FUNCIONES	MEDIO	PERIODO	PERSONAL ENCARGADO
Inventariar	Inventario de herramientas tecnológicas manual	Anual	Administrador
Vigilar	Estudio de competidores.	Semestral	Gerente
Enriquecer	Proveedores tecnológicos	Cuando se Requiere	Gerente
Optimizar	Capacitaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías adquiridas. Adquisición de tecnologías asociadas al uso eficiente de los recursos.	Cuando se requiere	Gerente
Proteger	Patentes amparadas bajo la Ley nacional de registro de propiedad intelectual.	Cuando se requiere	Gerencia

Fuente: Elaboración propia.

Una vez obtenida la información se determinó que los hoteles de la ciudad de Babahoyo dan cumplimiento a 5 de las 6 funciones establecidas por Morín (1985) citado por Jiménez, Suárez y Medina (2012), estas funciones fueron: inventariar, vigilar, enriquecer y optimizar.

Tabla 11. Funciones de innovación tecnológica en el Hotel Cachari

FUNCIONES	MEDIO	PERIODO	PERSONAL ENCARGADO
Inventariar	Inventario de herramientas tecnológicas manual	Semestral	Administrador
Vigilar	Estudio de competidores.	Anual	Gerente
Enriquecer	Proveedores tecnológicos	Cuando se Requiere	Gerente
Optimizar	Capacitaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías adquiridas. Adquisición de tecnologías asociadas al uso eficiente de los recursos.	Cuando se requiere	Gerente
Proteger	Patentes amparadas bajo la Ley nacional de registro de propiedad intelectual.	Cuando se requiere	Gerencia

Fuente: Elaboración propia.

Inventariar: Para realizar esta función, los hoteles a través de la administración, supervisan anualmente el inventario de herramientas tecnológicas de forma manual, la misma que la realizan a través de observación directa y sin una frecuencia determinada. Cabe señalar que el Inventario no es solo tecnología sino

también datos y registros de otros activos y pasivos de las empresas. Sin embargo, realizar el inventario de una forma manual, limita la respuesta ágil que pueda tener el servicio, debido a que no existe una previsión de elementos esenciales en la gestión hotelera, que logre una verdadera calidad en el servicio hotelero.

Vigilar: Las actividades de seguimiento son realizadas por los hoteles con base a una revisión anual en donde realizan investigaciones de los competidores, recopilan información pública a través de sitios web oficiales, Blogger y motores de búsqueda en línea, lugares donde se exponen directa e indirectamente datos sobre servicios, precios y reseñas de clientes de la competencia. El encargado de hacer este trabajo es el gerente de los establecimientos. Sin embargo, ninguno de los establecimientos explorados, tienen una frecuencia o hábito para vigilar o monitorear el mercado, ya que se centran en sitios web con uso de internet, donde puede no estar la información completa y actualizada.

Evaluar: Los hoteles inspeccionados no cuentan con un proceso formal de cómo realizar una evaluación tanto de resultados como de calidad en el servicio. El análisis realizado sobre el que se evidenció una evaluación está centrado en el estado actual de TI en el hotel, considerando únicamente los equipos, pero no se ha considerado la gestión del talento humano, debido a que el administrador (en ambos casos) es quien se encarga del 90% de la gestión administrativa. Por lo que, se determinó que no se pueden utilizar herramientas separadas para evaluar las innovaciones tecnológicas, sin esta información no es posible medir su desarrollo.

Enriquecer: Las empresas realizan el enriquecimiento tecnológico a través de proveedores directos siempre que se necesitan nuevas herramientas, los mecanismos de adquisición de nueva tecnología se basan en la sustitución de tecnologías degradadas o defectuosas influyen en la estrategia organizacional de la empresa y en la calidad del servicio. Entre los criterios que se toman en cuenta para la adopción de nueva tecnología se encuentran la facilidad de operación y mantenimiento, confiabilidad, vida útil, optimización y costo de la tecnología, uso de tecnología limpia, trámites legales y prácticas comerciales de las empresas proveedoras. El responsable de implementar esta acción es el gerente con la introducción de nuevas tecnologías y la actualización de las existentes. En el caso

de los hoteles seleccionados, se requiere una evaluación sobre los requerimientos actuales y el presupuesto disponible para lograr la innovación tecnológica.

Optimizar: Optimizar el portafolio tecnológico de un hotel pasa por capacitar al talento en el uso de tecnologías recién adquiridas. Por otro lado, se desarrolla la gestión del patrimonio tecnológico asociado al uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos y su impacto en las emisiones a la atmósfera (agua, electricidad y aplicaciones de cocina caliente). Este trabajo es responsabilidad de la gerencia.

Proteger: La función de protección está a cargo de la gerencia del hotel, los datos de las empresas están avalados por la ley nacional de registro de propiedad intelectual emitida por el IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual) como nombres y marcas. Cabe señalar que hay obras realizadas en los hoteles que no han sido registradas legalmente.

Para esto, se debe legalizar la tenencia de obras de arte tanto en las notarías y la declaración en el patrimonio de cada hotel. Sin embargo, este proceso está pendiente de parte de los administradores del hotel.

Sin embargo, estas funciones están aisladas, sin un punto de contacto entre ellas, lo que no permite que se pueda asociar a un sistema de innovación tecnológica, que admita medir su desempeño de forma interrelacionada, es por ello que se agrega una nueva función, la de Control, ya que asegura que la empresa siga el plan más adecuado para alcanzar sus objetivos de innovación.

Control: Establece los procedimientos de control, de manera que se, puedan comparar los resultados alcanzados con los deseados basándose en un flujo de información relevante, objetivo y fiable; analizar las causas de las desviaciones de los objetivos propuestos, para proponer acciones correctivas que permitan alcanzar esas metas.

Actualmente, ninguno de los hoteles cuenta con un proceso que se encargue de gestionar lo pertinente para lograr la calidad requerida.

Tabla 12. Función de Innovación tecnológica control

FUNCIÓN	MEDIO	PERÍODO	PERSONAL ENCARGADO
Control	-Control de cumplimiento de las demás funciones y propuesta de acciones correctivas	Cuando se requiere	Gerente

Fuente. Elaboración propia

4.4. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA EVALUAR LAS FUNCIONES DE LA IT

Para la selección de indicadores de IT en los hoteles de Babahoyo se realizaron búsquedas bibliográficas y documentales para identificar aquellas relacionadas con las actividades de IT que se realizan dentro de las empresas. Sustentados en el estudio de Jiménez (2011) se han encontrado 7 indicadores detallados a continuación: “(1) Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales, (2) Tratamiento y Valorización de la Información, (3) Liderazgo creativo con énfasis innovador, (4) Riesgo ante acciones innovadoras, (5) Grado de generación de Propiedad Intelectual, (6) Fuentes de información relevantes para la innovación en el Hotel y (7) Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales” (Meza, 2019, p.38).

En base a los aspectos cualitativos y cuantitativos de Hinojosa et al. citado por Meza (2019), se escogen los siguientes indicadores como son: “(a) Inversión total en capital fijo (adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de capital) y (b) Tipos de conocimientos adquiridos por capacitación, fuentes de información utilizadas para el desarrollo de actividades de innovaciones y las formas de organización del trabajo” (p.32).

Además, se seleccionaron otros indicadores citados por Meza (2019) y propuestos por Caro (2013) como: “(i) Ahorros de costes que provienen de la

innovación tecnológica, (ii) Número de patentes, premios, certificaciones, marcas y (iii) Número de inventivas en productos, servicios, experiencias de cliente, procesos o modelos de negocio” (p.25).

Adicionalmente se consideraron 4 indicadores propuestos por Alfonso (2019):

- Estudio de tecnologías e innovaciones con potencialidades para introducirse en el mercado relacionadas con la actividad.
- Menciones relacionadas con el desempeño empresarial.
- Número de áreas y actividades que innovan de forma regular.
- Número de proyectos y trabajos vinculados con centros de formación e investigación científico-técnicos.

Varios sistemas de gestión, establecen el cumplimiento de parámetros necesarios para implementar la calidad en la producción o los servicios, proponiendo un octavo medidor cuya denominación engloba el control del sistema, siendo este el siguiente:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Para proponer un sistema de innovación tecnológica es necesario evaluar la existencia de algún elemento que sea común en los sistemas de gestión empresariales analizados anteriormente y que a la vez sea idóneo de ser utilizado en la temática de estudio, dando paso a lo siguiente:

Tabla 13. Sistemas de gestión empresariales

SISTEMAS	AUTORES Y/O PRINCIPAL EXPONENTE	OBJETIVOS DEL SISTEMA	ENFOQUE DE CONTROL
Sistema de gestión de calidad	Norma Internacional ISO 9001 versión 2015	Lograr que se consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.	Apartado 9,1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Los sistemas de gestión por procesos	Metodología BPM	Controlar el modelado, visibilidad y gestión de los procesos productivos de la empresa.	En esta fase se realiza el seguimiento de todo el proceso, haciendo uso de las métricas y los KPIs para evaluar los resultados y tomar medidas correctoras en caso de desviaciones o errores.
Sistema de gestión de RRHH	Oracle HR	Automatizar muchos aspectos de la gestión de los recursos humanos, con la doble ventaja de reducir la carga de trabajo del departamento de recursos humanos, y aumentar la eficiencia del departamento de normalización de procesos de RRHH.	Ofrece los mecanismos necesarios para garantizar el control y coordinación de los equipos de trabajo.
Cuadro de mando integral	Robert Kaplan y David Norton	“Medir la evolución de la actividad de una compañía, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general. Gerentes y altos cargos la emplean por su valor al contribuir de forma eficaz en la visión empresarial, a medio y largo plazo” (p.65).	“A través de sus indicadores de control, financieros y no financieros, se obtiene información periódica para un mejor seguimiento en el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente, y una visión clara del desarrollo de la estrategia. Así, y gracias a esta inteligencia empresarial, la toma de decisiones resulta más sencilla y certera, y se pueden corregir las desviaciones a tiempo” (p.66).
Sistema de dirección por objetivos	Peter Drucker	“Se basa en la definición de objetivos de cada empleado para después comparar y encaminarlos hacia la mejora de los objetivos de la empresa. Se trata de mejorar los objetivos de la empresa a través de alinear los objetivos personales con los objetivos generales” (p.76).	Elaboración de planes tácticos y planes operacionales, con énfasis en la medición y el control

Fuente: Investigación de campo (2022)

Fundamentado en los sistemas antes analizados, las organizaciones deben aplicar los métodos apropiados para el seguimiento y demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto. Teniendo en cuenta la matriz de coincidencia es que se propone en la presente investigación la función de control, de manera que sea a través de un sistema la medición de las funciones de innovación tecnológica. En la matriz posterior se han descrito los indicadores antes seleccionados de acuerdo a las funciones de IT que van a ser

evaluadas dentro de los hoteles que son estudiados, dichos indicadores están direccionados a medir las acciones de innovación tecnológica que se realizan en las empresas.

Tabla 14. Matriz de indicadores para medir las funciones de IT

FUNCIONES	INDICADORES ASOCIADOS	
Inventariar	1. Correspondencia de las TI de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales	
	2. Número de inventos en productos, servicios, experiencias de cliente, procesos o modelos de negocio.	
	3. Predominio de tecnologías claves o de diferenciación en el contexto	
Vigilar	4. Fuentes de información relevantes para la innovación en el hotel	
Enriquecer	5. Tratamiento y valorización de la información en torno a la introducción y actualización de innovaciones tecnológicas	
	6. Estudio de IT con potencialidades para introducirse en el mercado relacionadas con la actividad	
	7. Liderazgo creativo y organizativo con énfasis innovador	
	8. Riesgo ante acciones innovadoras aplicadas	
	9. Porcentaje de inversión total en capital fijo (adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de capital)	
	10. Número de áreas y actividades que innovan de forma regular	
	Número de áreas y actividades que innovan de forma regular	
	11. Número de proyectos y trabajos vinculados con centros de información e investigación científico-teórico	
	Proteger	14. Grado de generación de Propiedad Intelectual
		15. Número de patentes, premios, certificaciones, marcas etc.
		16. Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial
Controlar	17. Cumplimiento de las funciones de innovación tecnológicas	
	18. Propuesta de acciones corregidas	

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores: Jiménez (2011), Caro (2013), Hinojosa, Heissel, Fera (2016), Meza (2019). y Alfonso (2019).

En el Ecuador no existen disposiciones legales ni lineamientos para los criterios de indicadores en el campo de la GTI, ni la presencia de estudios asociados a las funciones de innovación tecnológica, en el contexto internacional donde se encuentra la lista de 18 indicadores propuestos en la tabla anterior en basado en los criterios dados por los autores así como el sistema de gestión de la calidad, mencionado en los párrafos anteriores, luego se realizaron consultas para validar y recomendar el sistema de innovación tecnológica.

4.4.1. PROCESO DE VALIDACIÓN DE INDICADORES

El proceso de validación consistió en comprobar la precisión de los indicadores a través del método de expertos basado en la “concesión de un grupo de expertos previo al análisis y la reflexión sobre una valoración de los indicadores aplicables para la medición de las funciones de IT en el hotel como caso de estudio” (Varela et al., 2012, p. 91).

Selección de expertos

Para la selección del panel de expertos se recurrió a lo expuesto por Landeta (1999) citado por Reguant et al. (2016) quien señala que el tamaño del grupo debe estar entre un mínimo de 7 y un máximo de 30 integrantes, un experto según Zeballos (2015) “es la persona que tiene un conocimiento directo de lo que se hace en la acción, con competencias como para lograr resultados aceptables, por tanto dicho conocimiento y experiencia permite que estos puedan emitir criterios sobre una temática planteada” (p.3).

Para este efecto el equipo de expertos seleccionado para la validación de los indicadores que evaluarán las funciones de innovación tecnológica en los hoteles de la ciudad de Babahoyo son los 7 especialistas que se encuentran dentro de la escala alta mencionados en la Tabla 15.

Tabla 15. Perfiles de expertos.

Expertos	Nombre	Profesión	Años de experiencia	Institución donde labora	Área laboral
E1	Nelson García Reinoso	Máster en Gestión Turística	20	ESPAM MFL	Docente Investigador
E2	Rodney Alfonso Alfonso	Administración de empresas turísticas	15	ESPAM MFL	Docente-Investigador
E3	Milton Bravo	Máster en Proyectos Agroturísticos y Ecológicos	15	GAD PEDERNALES	Analista
E4	Deysi Pesantes Sangacha	Máster en Proyectos Agroturísticos y Ecológicos	10	Instituto Vicente Rocafuerte	Docente
E5	Jessica Filián Rodríguez	Master en Gestión Hotelera. Master en Turismo	8	UTB UNEMI	Docente

E6	Ana María Candell	Máster Universitario en dirección y planificación de turismo	7	UTB	Docente Investigador
E7	Eliana Mera	Máster en Proyectos Agroturísticos y Ecológicos	5	ULEAM	Docente

Fuente: Elaboración propia

VALIDACIÓN DE INDICADORES

Para realizar la respectiva validación se les presentó un conjunto de 16 criterios a los profesionales calificados a través de un cuestionario cerrado, los mismos criterios se requirieron de ser evaluados para determinar la idoneidad en el modelo propuesto, marcando con una X donde SI y NO aplicar y también un campo abierto para posibles comentarios.

Entre los indicadores 1, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 15, 16, 17 y 18, los expertos propuestos anteriormente en la tabla están en total acuerdo, mientras que los índices 2, 8 y 6 fueron confirmados por solo 4 expertos, mientras que los índices 11, 13 y 15 fueron considerados aplicables por solo 3 expertos. En base a los datos obtenidos se ha determinado que las métricas validadas para evaluar el funcionamiento informático de los hoteles de Babahoyo son las que mayor concordancia tienen entre los criterios de los expertos, por lo tanto, se entregaron 6 indicadores con menor concordancia entre enunciados, dando como resultado un resultado final de una lista de 12 indicadores.

En este sentido, los expertos consideran que el inventario debe representar la correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales, así como el predominio de tecnologías claves o de diferenciación en el contexto; en el caso de vigilar, los expertos apuntan a que existan fuentes de información relevantes para la innovación en el Hotel; en enriquecer, se requiere un mejor manejo de la información, en torno a la implementación de innovaciones tecnológicas, manejar una línea de dirección creativo y organizativo con énfasis innovador, que propicie un porcentaje de Inversión total en capital fijo (adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de

capital), incrementando las áreas y sus acciones aplicando innovación de forma regular y que deberían incrementar el número de patentes, premios, certificaciones, marcas etc. Y reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial al que apunta la calidad hotelera; mientras que, para controlar, se hace énfasis en llegar al cumplimiento de las funciones de innovación tecnológicas con propuesta de acciones corregidas.

4.4.2. EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS HOTELES

Durante este período se evaluaron indicadores relacionados con las funciones de innovación tecnológica en dos hoteles de Babahoyo, los mismos que se eligieron a conveniencia para llevar adelante el presente estudio. Para una mejor comprensión de la forma de evaluación se ha desglosado cada función con sus respectivos índices, además de establecer métricas desde la recopilación de datos, que luego sirvieron para el análisis general del estado actual de cada función de T+I en la organización. Por lo que se

A continuación, se presenta un análisis detallado a nivel de dominio de las funciones de T+I desarrolladas en el hotel. Para ello, se utilizaron las fórmulas, criterios y técnicas de recogida y análisis de la información explicados en cada indicador evaluado.

4.4.3. FUNCIÓN INVENTARIAR

Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales: este indicador permite "conocer la medida en que la organización cuenta con las tecnologías en concordancia con los servicios que oferta y las exigencias de los mercados actuales" (Jiménez, 2011), la tabla 11 muestra los criterios de medición aplicados (Meza, 2019).

Tabla 16. Criterios de IT "Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales".

<u>ESCALA</u>	<u>INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS</u>
1. Bajo	✓ Si el $CTHi > 80\%$ le corresponde el valor 3 de la escala que representa una alta correspondencia de las tecnologías con la evolución y exigencias de los mercados actuales
2. Medio	✓ Si el $CTHi$ está entre 41 y 80% le corresponde el valor 2 de la escala, lo que representa una correspondencia media de las tecnologías con evolución y exigencias de los mercados actuales
3. Alto	✓ Si el $CTHi < 40\%$ le corresponde el valor 1 de la escala, lo que representa una baja correspondencia media de las tecnologías con evolución y exigencias de los mercados actuales

Fuente: (Meza, 2019)

La fórmula para el cálculo de este indicador es la siguiente:

$$CTHi: \frac{THi}{TTHi} \cdot 100\% \quad (1)$$

- Donde:

$CTHi$: Correspondencia de las tecnologías del hotel con la evolución y exigencias de los mercados actuales en un tiempo.

THi : Número de tecnologías con menos de cinco años en el hotel (y)

$TTHi$: Total de tecnologías del hotel en un tiempo. Utilizando la fórmula para el cálculo del indicador se tiene:

$$\text{Para el Hotel Cacharí: } CTHi = \frac{402}{850} = 47.29\%$$

$$\text{Para el Hotel Perla Verde: } CTHi = \frac{359}{850} = 42.23\%$$

Considerando la escala de valoración, ambos hoteles en estudio presentan una correspondencia mediana de las tecnologías con la evolución y exigencias de los mercados actuales, por lo que deben esforzarse en su gestión para lograr la T+I adecuada.

Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales: Esto ha dado lugar a tecnologías que permiten a los hoteles tener una ventaja competitiva al proporcionar enormes ventajas al poder superar a los competidores (Jiménez, 2011).

Tabla 17. Criterios de IT “Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales”.

ESCALA	INTERPRETACION DE LOS DATOS
1. Bajo	✓ Si el $PTC_i > 70\%$ le corresponde el valor 3 de la escala, lo que
2. Medio	representa un alto predominio de tecnologías claves en los procesos
3. Alto	esenciales.
	✓ Si el PTC_i esta entre 41 y 70% le corresponde el valor de 2 de la
	escala, lo que representa un mediano predominio de tecnologías
	claves en los procesos esenciales
	✓ Si el $PTC_i < 40\%$ le corresponde el valor de 1 de la escala, lo que
	representa un bajo predominio de tecnologías claves en los procesos
	esenciales.

Fuente: (Meza, 2019)

La fórmula para el cálculo de este indicador expuesta por Jiménez (2011) se muestra a continuación:

$$PTC_i: \frac{TCP_i}{TTH_i} \cdot 100\% \quad (2)$$

- Donde:

PTC_i: Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales en un tiempo.

TCP_i: Número de tecnologías claves existentes en los procesos esenciales del hotel en un tiempo

TTH_i: total de tecnologías del hotel en un tiempo. Aplicando la formula se tiene:

$$\text{Para el Hotel Cacharí: } CTH_i = \frac{102}{1607} = 6.3\%$$

$$\text{Para el Hotel Perla Verde: } CTH_{ii} = \frac{154}{1607} = 9.58\%$$

Así, un porcentaje menor a 40% indica que los hoteles tienen bajas tasas de uso de tecnologías clave en procesos esenciales.

Por otra parte, desde los resultados obtenidos mediante la aplicación de los indicadores anteriores, se puede apreciar que los hoteles tienen un nivel medio y bajo de desarrollo de la función de inventario, sin embargo, estas tecnologías por sí solas no le permiten a los establecimientos obtener una mayor ventaja competitiva frente a los competidores locales debido a que la cantidad de

tecnologías clave disponibles no es suficiente para poder acelerar los procesos y competir a escala regional, además, la inversión real en los costos de IT no se pueden determinar debido a la falta de uso de equipos de tecnología propia.

4.4.2.2. FUNCIÓN VIGILAR

Los datos para el cálculo de los siguientes indicadores fueron extraídos por observación directa durante la visita de campo y mediante la aplicación de una encuesta a 5 empleados de los hoteles seleccionados por método de muestreo por conveniencia por ser quienes procesan la información relacionada con el GTI de la empresa. La base son los siguientes cargos: Gerente, Administrador, Recepcionista, jefe de Seguridad y jefe de alimentos y bebidas.

Fuentes relevantes de investigación para la innovación en el Hotel: para este indicador se observan los criterios de medición en la Tabla "muestra la medida en que el hotel hace uso de fuentes de información, pues cada empresa tiene sus fuentes claves de información a la que acuden constantemente y de la que se nutren de todo lo que acontece en el entorno" (Jiménez, 2011).

Tabla 18. Criterios de IT "Fuentes de información relevantes para la innovación en el Hotel".

INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
1. No utiliza o no busca 2. Las conoce y utiliza esporádicamente 3. Utiliza de forma regular y contrasta su validez con otras fuentes.	Para su análisis se realiza un promedio de la sumatoria de la puntuación otorgada (valor máximo 60 puntos): ✓ Si la suma es mayor o igual a 50 puntos le corresponden el valor de 3 de la escala lo que representa un alto uso de las fuentes posibles de información para el hotel ✓ Si la suma esta entre 35 y 50 puntos le corresponde el valor de 2 en la escala lo que representa un uso mediano de las fuentes posibles de información para el hotel ✓ Si la suma es menor a 35 puntos le corresponde el valor de 1 de la escala lo que representa un uso bajo de las fuentes posibles de información para el hotel.	

Fuente: (Meza, 2019)

Para medir este indicador se empleó un cuestionario a partir del modelo presentado por Jiménez (2011) y adaptado de COTEC, del cual se escogieron 17 fuentes entre externas, internas y fortuitas de datos relevantes para la innovación en los hoteles. Entre las fuentes externas de datos se encuentra: información de gestión donde se incluyen los datos que puedan proporcionar la Dirección general, el Departamento de Turismo, como información de logística

cotidiana se identificaron: clientes, AAVV y Tour operadores, Proveedores, Información nutritiva, Murales, carteles u otros servicios de información, universidades y/o centros técnicos, seminarios o cursos, base de datos, revistas profesionales y libros, internet. Como fuentes internas se tiene, departamentos asociados, personal del proceso, intranet de la empresa. Como fuentes fortuitas se ubicaron a los encuentros en el autobús, en la calle y otros que aporten datos relevantes para la innovación hotelera.

La tabla siguiente evidencia los resultados finales obtenidos mediante encuesta, con ello se tiene para el Hotel Cachari, una sumatoria de 85 items sobre el uso de fuentes de información mientras que para el Hotel Perla Verde se contó con 117 items sobre el uso de fuentes de información, un promedio de 30 que indica que existe un uso medio de las fuentes de información relevantes para la innovación de los hoteles.

Tabla 19. Uso de las fuentes de información relevantes para la innovación. Hotel Cachari.

Fuentes HOTEL CACHARI	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Información de gestión					
Dirección general					5
Departamentos de Turismo		5			
Información de logística cotidiana					
Clientes					5
AAVV y Tour operadores				2	3
Proveedores				2	3
Información nutritiva					
Murales, carteles u otros servicios de información			5		
Universidades y/o centros técnicos				5	
Seminarios o cursos				5	
Base de datos				5	
Revistas profesionales y libros				5	
Internet					5
Departamentos asociados					5
Personal del proceso					5
Intranet de la empresa					5
Encuentros en el autobús		5			
En la calle		5			
Otros		5			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. Uso de las fuentes de información relevantes para la innovación. Hotel Perla Verde.

Fuentes HOTEL PERLA VERDE	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Información de gestión					
Dirección general					7
Departamentos de Turismo				7	
Información de logística cotidiana					
Clientes					7
AAV y Tour operadores					7
Proveedores					7
Información nutricional					
Murales, carteles u otros servicios de información				7	
Universidades y/o centros técnicos		7			
Seminarios o cursos		7			
Base de datos					7
Revistas profesionales y libros			7		
Internet					7
Departamentos asociados					7
Personal del proceso					7
Intranet de la empresa					7
Encuentros en el autobús		7			
En la calle		7			
Otros		7			

Fuente: Elaboración propia.

Tratamiento y Valorización de la Información: "muestra el nivel en que el hotel aprovecha la información captada", Jiménez (2011) propone seguir la escala de valoración Lodqual y los siguientes criterios de medición. Ver tabla 16.

Tabla 21. Criterios de IT "Tratamiento y Valorización de la Información"

CRITERIOS DE MEDICIÓN		
INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
✓ Cuestionario	<ol style="list-style-type: none"> 1. No lo contempla 2. Lo contempla ocasionalmente 3. Lo contempla de forma regular 	<p>Para su análisis se realiza un promedio de la sumatoria de la puntuación otorgada (valor máximo 30 puntos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la suma es mayor o igual a 25 puntos le corresponde el valor 3 de la escala lo que representa un alto tratamiento y valorización de la información ✓ Si la suma está entre 15 y 24 puntos le corresponde el valor de 2 en la escala lo que representa un tratamiento y valorización medio de la información ✓ Si la suma es menor a 15 puntos le corresponden el valor de 1 de la escala lo que representa un bajo tratamiento y valorización de la información

Fuente: (Meza, 2019)

Para aplicar el siguiente índice se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas realizado a 5 empleados de cada uno de los hoteles a través de diferentes escalas de calificación con base en el modelo mencionado por Jiménez (2011). Según COTEC (1999), la media del puntaje total asignado a las preguntas formuladas permite interpretar los resultados finales (ver tablas 17 y 18), por lo que el puntaje promedio obtenido (27), puede exhibir una alta capacidad para procesar y valorar la información.

Tabla 22. Nivel de Tratamiento y Valorización de la Información Grand Hotel Perla Verde

Numero de encuestados	1	E2	E3	4	5
Valor Total	7	27	27	5	28
Promedio			27		
Nivel	ALTO				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. Nivel de Tratamiento y Valorización de la Información del Hotel Cacharí

Número de encuestados	1	E2	E3	4	5
Valor Total	6	27	27	6	7
Promedio			27		
Nivel	ALTO				

Fuente: Elaboración propia.

La función vigilar tiene un nivel de desarrollo moderado a alto considerando que el promedio de hoteles que utilizan sus fuentes de información en base a las variables analizadas (38 de 60 puntos) es principalmente de forma externa e interna, primero de la dirección general, servicios de viajes y tour operadores, proveedores, base de datos e internet, y las segundas por parte de los departamentos asociados, personal del proceso e Intranet de los hoteles.

Por otro lado, el promedio de empresas que aprovechan la información obtenida a través de las fuentes primarias de información investigadas puntúa más alto debido a que en los hoteles la búsqueda de información satisface una necesidad estratégica del proceso, a diferencia de la información proveniente de otras fuentes, la información se organiza y almacena para su posterior recuperación en caso de necesidad, y los diferentes departamentos también colaboran para sacar conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones. Entre las

deficiencias señaladas en las variables estudiadas se encuentra el escaso uso de fuentes de información relacionadas con universidades y/o centros técnicos, revistas profesionales y libros.

4.4.2.3. FUNCIÓN ENRIQUECER

Liderazgo creativo con énfasis innovador: este indicador tal como lo señala la tabla 18, muestra la existencia de líderes, para ello es necesario que los mismos deban tener conocimiento del rol que desempeña el proceso de innovación, así como los beneficios que podrían aportar a la empresa, Jiménez (2011) propone los siguientes criterios de medición.

Tabla 24. Criterios de IT "Liderazgo creativo con énfasis innovador".

CRITERIOS DE MEDICIÓN		
INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
✓ Cuestionario	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Valor máximo de escala 40 puntos: ✓ Si la $\sum \geq 34$ puntos le corresponden el valor 3 de la escala lo que representa un alto nivel de liderazgo creativo con énfasis innovador en el hotel. ✓ Si la \sum está entre 20 y 33 puntos le corresponde el valor 2 de la escala lo que representa un nivel medio de liderazgo creativo con énfasis innovador en el hotel. ✓ Si la $\sum < 20$ puntos le corresponden el valor 1 de la escala lo que representa un bajo nivel de liderazgo creativo con énfasis innovador en el hotel.

Fuente: (Meza, 2019)

La suma de las valoraciones señaladas por el grupo de encuestados de las variables descritas en el cuestionario de Jiménez (2011) arroja una media de 33, cuyos datos indican que existe un nivel medio de liderazgo creativo con voz creativa, las siguientes tablas presentan el resultado final del cálculo realizado.

Tabla 25. Nivel de Liderazgo creativo con énfasis innovador del Grand Hotel Perla Verde

Número de encuestados	E1	2	3	4	5
Valor Total	35	4	2	3	3
Promedio	33				
Nivel	ALTO				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. Nivel de Liderazgo creativo con énfasis innovador del Hotel Cacharí

Número de encuestados	E1	2	3	4	5
Valor Total	34	5	3	3	2
Promedio	33				
Nivel	ALTO				

Fuente: Elaboración propia.

Porcentaje de Inversión total en capital fijo (adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de capital): Es posible conocer en qué medida la inversión en capital fijo de una empresa se dedica a gestionar la innovación tecnológica en un período de tiempo determinado. Para el caso de estudio, se tienen en cuenta los costos totales de inversión de capital fijo y de inversión en innovación tecnológica de las empresas durante los últimos 5 años, información proporcionada por los hoteles. Para el cálculo de este indicador se ha diseñado la siguiente fórmula y criterios de medición (ver Tabla 21.):

$$ITCFIT = \frac{CIT}{CICF} T \cdot 100\% \quad (3)$$

Donde:

ITCFIT: Inversión total en capital fijo de innovaciones tecnológicas CIT:

Costo de inversión en innovaciones tecnológicas (últimos 5 años)

CICF: Costo de inversión en capital fijo de la empresa (últimos 5 años).

Tabla 27. Criterios de medición del indicador "Inversión total en capital fijo".

INSTRUMENTO	ESCALAS DE VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
Revisión de inventario de insumos varios	Escala Lodqual 1. Muy Bajo 2. Bajo 3. Medio 4. Alto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la ITCF $\geq 100\%$ le corresponde el valor 4 de la escala lo que representa un alto nivel de inversión total en capital fijo. ✓ Si la ITCF está entre 65% y 35% le corresponde el valor 3 de la escala lo que representa un nivel medio de inversión total en capital fijo. ✓ Si la ITCF está entre 34% y 15% le corresponde el valor 2 de la escala lo que representa un nivel bajo de inversión total en capital fijo. ✓ Si la ITCF $< 14\%$ le corresponde el valor 1 de la escala lo que representa un nivel muy bajo de inversión total en capital fijo.

Fuente: (Meza, 2019)

Aplicando la fórmula anterior se tiene lo siguiente:

Para el Hotel Cacharí:

CIT: 22,000

CICF: 42.250

ITCF: 22.000/42.250

ITCF: 0.52*100%

ITCF: 52%

Para el Hotel Perla Verde:

CIT: 18,500

CICF: 50.000

ITCF: 18.500/50000

ITCF: 0.37*100%

ITCF: 37%

El Hotel Cacharí obtuvo un porcentaje de 52%, que según la escala de valoración indica que el hotel presenta un nivel medio de inversión total en capital fijo destinado para la GTI. Mientras que el Hotel Perla Verde, obtuvo un porcentaje de 37%, que lo coloca también en un nivel medio de inversión total en capital fijo.

Número de áreas y actividades que innovan de forma regular. - El objetivo de este indicador es conocer la medida del número de sectores y actividades que se renuevan periódicamente. La tabla presenta los respectivos criterios de medición.

Tabla 28. Criterios de medición del indicador "Número de áreas y actividades que innovan de forma regular".

ESCALAS	DE	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
VALORACIÓN		
1. Bajo		✓ Si la $\sum \geq 50$ puntos le corresponden el valor 3 de la escala lo que representa un alto nivel en relación al número de áreas y actividades que innovan de forma regular.
2. Medio		✓ Si la \sum está entre 30 y 20 puntos le corresponde el valor 2 de la escala lo que representa un nivel medio en relación al número de áreas y actividades que innovan de forma regular.
3. Alto		✓ Si la $\sum < 19$ puntos le corresponden el valor 1 de la escala lo que representa un bajo nivel en relación al número de áreas y actividades que innovan de forma regular.

Fuente. (Meza, 2019)

El cálculo de dicho indicador se ejecutó a través de la información extraída mediante la encuestas y entrevista. La valoración obtenida según los criterios de

medición expuestos en la tabla, determinan que los hoteles presentan un nivel bajo con respecto al número de áreas y actividades que innovan regularmente.

Tabla 29. Actividades y áreas que innovan de manera regular en el Grand Hotel Perla Verde.

AREAS	ACTIVIDADES
1. Recepción	1. Actualización de ofertas
2. Restaurante	2. Mejora de los servicios front office
3. Habitaciones de huéspedes	3. Estrategias de fidelización de los clientes
	4. Mejora de la gestión de la calidad en el producto/servicio ofrecido
	5. Conexión funcional entre todos los sistemas existentes dentro de la empresa
	6. Nuevos métodos de pago seguro
	7. Cotización de nuevos equipos tecnológicos a proveedores
	8. Evaluación del nivel de retorno del envío de email de ofertas clientes
	9. Simplificación y actualización de la página web empresarial
Total de áreas y actividades	12

Fuente: (Meza, 2019)

Tabla 30. Actividades y áreas que innovan de manera regular en el Hotel Cacharí

AREAS	ACTIVIDADES
1. Recepción	4. Actualización de ofertas
2. Restaurante	5. Mejora de los servicios front office
3. Habitaciones de huéspedes	6. Estrategias de fidelización de los clientes
	7. Conexión funcional entre todos los sistemas existentes dentro de la empresa
	8. Automatización de los sistemas de reservas y facturación
	9. Nuevos métodos de pago seguro
	10. Cotización de nuevos equipos tecnológicos a proveedores
	11. Simplificación y actualización de la página web empresarial
Número total de áreas y actividades	11

Fuente: (Meza, 2019)

Los establecimientos reflejan un desarrollo medio de la función enriquecer debido a que el número promedio de la puntuación asociada con el liderazgo creativo con énfasis innovador muestra un nivel medio. Destaca: la disposición para que los otros colaboradores observen las oportunidades de trabajar en equipo, las actividades para que el personal sea parte, la creación de clima psicológico adecuado con la información vista como un recurso; capacidad demostrada actual para ajustar y adaptar a cambios; esforzarse por garantizar que los logros de grupos de personas sean reconocidos en el momento y la forma adecuada, manteniendo los compromisos esperando que otros hagan lo mismo.

Por otro lado, se encuentra que la inversión total en capital fijo para GTI representa El Hotel Cacharí obtuvo un porcentaje de 52%, mientras que el Hotel Perla Verde, obtuvo un porcentaje de 37% para su GTI. Ambos hoteles coinciden en que los espacios para restaurante, recepción y habitaciones serán los destinados para mejorar en operación y servicio de áreas claves de constante innovación.

4.4.2.4. FUNCIÓN OPTIMIZAR

Ahorros de costes que provienen de la innovación tecnológica: Mide los ahorros de costos en términos de beneficios de atributos tangibles o intangibles de la innovación tecnológica hotelera. En el cálculo se utilizó información de estimación hotelera del ámbito contable y financiero, diseñando las siguientes fórmulas y métricas (ver Tabla 25):

$$ACIT = \frac{CCTA}{CSTA} \cdot 100\% \quad (4)$$

Donde:

ACIT: Ahorro de costes que provienen de la innovación tecnológica

CCTA: Costo mensual estimado de las actividades CON las tecnologías actuales.

CSTA: Costo mensual estimado de las actividades SIN las tecnologías actuales.

Tabla 31. Criterios de medición del indicador "Ahorros de costes que provienen de la innovación tecnológica".

INSTRUMENTO	ESCALAS DE VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
Cuestionario	Escala Lodgual 1. Bajo 2. Medio 3. Alto	Valor máximo de escala 100%: ✓ Si la ACIT \geq 50% le corresponde el valor 3 de la escala lo que representa un alto nivel de ahorro de los costes que provienen de la IT. ✓ Si la ACIT está entre 30% y 20% le corresponde el valor 2 de la escala lo que representa un nivel medio de ahorro de los costes que provienen de la IT. ✓ Si la ACIT $<$ 19% le corresponde el valor 1 de la escala lo que representa un bajo nivel de ahorro de los costes que provienen de la IT.

Fuente: (Meza, 2019)

Aplicando la fórmula se tiene:

Para el Hotel Cacharí:

CCTA: \$1,450 mensuales

CSTA: \$2,800 mensuales

ACIT: 51%
 Para el Hotel Perla Verde:
 CCTA: \$2,860 mensuales
 CSTA: \$3,950 mensuales
 ACIT: 72%

Como se puede observar, para el Hotel Cacharí, el ACIT es del 51%, mientras que, para el Hotel Perla Verde, el ACIR es de 72%, por lo que, según la escala de medición, ambos superan el 50% de ahorro de costes que provienen de la innovación tecnológica, por lo que el nivel en ahorros obtenidos por la innovación es Alto. Dentro de los hoteles, abundan las oportunidades de optimización debido al ahorro de costos a través de innovaciones tecnológicas, en gran parte debido a la simplificación y automatización de los procesos de reserva, pago y gestión financiera. Dedicar este tiempo a actividades que ayudan a hacer crecer el negocio, especialmente en el área de diseño de ofertas en línea.

Por otro lado, gracias al uso actual de las innovaciones tecnológicas, mayor accesibilidad de la publicidad a través de medios digitales (sitio web y redes sociales), se reduce el costo de folletos y otros medios de entrega física. Otras reducciones de costos son las relacionadas con el pago de servicios básicos (agua, luz), ya que se automatizan mediante un bajo consumo de recursos, lo que permite un uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos.

4.4.2.5. FUNCIÓN PROTEGER

Grado de generación de propiedad intelectual: Indica el porcentaje de patentes de invención y registros de propiedad intelectual relacionados con el GTI de las empresas. Los hoteles no realizan ningún trabajo de investigación sobre este tema, sino que únicamente registran el nombre del hotel y las patentes de marca bajo la ley del IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual). Para el cálculo de este indicador se eligió la siguiente fórmula y criterios de medición (Jiménez 2011):

$$GPI = \frac{TR}{TTP} 100\% \quad (5)$$

Donde:

GPI: Grado de generación de Propiedad Intelectual por el hotel

TR: Trabajos registrados

TTP: Total de trabajos presentados

Tabla 32. Criterios de medición del indicador "Generación de propiedad intelectual".

ESCALAS DE VALORACIÓN		INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	
		Valor máximo de la escala 100%	
1	Bajo	✓	Si el # de trabajos registrados $\geq 70\%$ le corresponde el valor 3 de la escala lo que representa un alto grado de generación de propiedad intelectual por el hotel.
2	Medio	✓	Si el # de trabajos registrados está entre 40 y 69% le corresponde el valor 2 de la escala lo que representa un grado medio de generación de propiedad intelectual por el hotel.
3	Alto	✓	Si el # de trabajos registrados $< 40\%$ le corresponde el valor 1 de la escala lo que representa un bajo grado de generación de propiedad intelectual por el hotel.

Fuente: (Meza, 2019)

En consideración a que los hoteles del estudio brindan servicios, este parámetro no aplica para ellos. Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial: Muestra el nivel de premios y reconocimientos nacionales e internacionales que ha recibido un hotel en relación con su negocio en un momento dado. Para los estudios de casos, se consideraron premios y reconocimientos de los últimos 5 años.

Tabla 33. Criterios de medición del indicador "Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial".

ESCALAS DE VALORACIÓN		INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	
		Valor máximo de escala 59 puntos:	
3.	Bajo	✓	Si la $\sum \geq 15$ puntos le corresponden el valor 3 de la escala lo que representa un alto nivel de reconocimientos y distinciones durante los últimos 5 años.
4.	Medio	✓	Si la \sum está entre 10 y 5 puntos le corresponde el valor 2 de la escala lo que representa un nivel bajo de reconocimientos y distinciones durante los últimos 5 años.
5.	Alto	✓	Si la $\sum \geq 4$ puntos le corresponden el valor 1 de la escala lo que representa un bajo nivel de reconocimientos y distinciones durante los últimos 5 años.

Fuente: (Meza, 2019)

De acuerdo a la información lograda, se pudo constatar que los hoteles no han recibido ningún premio, lo que figura un nivel bajo de reconocimientos y distinciones durante los últimos 5 años.

4.4.2.6. FUNCIÓN CONTROL

Correspondencia del cumplimiento de los indicadores de las funciones de innovación tecnológica de la organización: este indicador permite "conocer en qué medida la organización posee un sistema de innovación tecnológica implementado y funcional. La tabla muestra los criterios de medición aplicados.

Tabla 34. Criterios de medición del indicador " Cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica".

<u>ESCALA</u>	<u>INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS</u>
<u>DE</u>	✓ Si el CFIT > 91% le corresponde el valor 3 de la escala y representa una alta correspondencia del cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica.
<u>VALORACIÓ</u>	✓ Si el CFIT está entre 51 y 90% le corresponde el valor 2 de la escala, lo que representa una correspondencia mediana del cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica.
<u>N</u>	✓ Si el CFIT ≤ 50 % le corresponde el valor 1 de la escala, lo que representa una baja correspondencia del cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica.
4. Bajo	
5. Medio	
6. Alto	

Fuente: (Meza, 2019)

La fórmula para el cálculo de este indicador es la siguiente:

$$CFIT = \frac{\sum CFIC1...n}{CFINT} \times 100$$

Dónde:

CFIT: Cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica.

CFIC1...n: Cantidad de indicadores de innovación cumplidos desde 1 hasta n

CFINT: Cantidad de funciones de innovación tecnológica total

Aplicando la fórmula para el cálculo del indicador se tiene:

$$CFIT = \frac{3 \times 100}{18}$$

$$CFINT = 16,67\%$$

Considerando que el Hotel Cacharí y el Hotel Perla Verde, han implementado en 3 espacios sus innovaciones tecnológicas, y según escala de valoración sobre el cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica, presentan una correspondencia baja con un 16,67% del cumplimiento de las funciones de innovación tecnológica.

Tabla 35. Evaluación de indicadores.

FUNCION	INDICADORES ASOCIADOS	Hotel Cacharí	Hotel Perla Verde	Nivel
Inventariar	1. Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales	47.29%	42.23%	Medio
	3. Predominio de tecnologías claves o de diferenciación en el contexto.	6.30%	9.58%	Bajo
Vigilar	4. Fuentes de información relevantes para la innovación en el Hotel	85	117	Alto
Enriquecer	5. Tratamiento y Valorización de la Información en torno a la introducción y actualización de innovaciones tecnológicas.	27	27	Alto
	7. Liderazgo creativo y organizativo con énfasis innovador	33	33	Medio
	9. Porcentaje de Inversión total en capital fijo	52%	37%	Medio
	10. Número de áreas y actividades que innovan	12	11	Medio
Optimizar	11. Ahorros de costes que provienen de la IT	51%	72%	Alto
Proteger	14. Grado de generación de Propiedad Intelectual			No aplica
	15. Número de patentes, premios, certificaciones, marcas etc.			No aplica
	16. Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial	0	0	Bajo
Controlar	17. Cumplimiento de las funciones de innovación tecnológicas	16.67%	16.67%	Bajo
	18. Propuesta de acciones corregidas	0	0	Bajo

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior, los indicadores fuentes de información relevantes para la innovación en el Hotel (cuatro), tratamiento y Valorización de la Información en torno a la introducción (cinco) y actualización de innovaciones tecnológicas (once) tienen un nivel alto; los indicadores de Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de los mercados actuales (uno), Liderazgo creativo y organizativo con énfasis innovador (siete), Porcentaje de Inversión total en capital fijo (adquisición de máquinas, equipos y otros bienes de capital) (nueve), Número de áreas y actividades que innovan de forma regular (diez) dando un nivel medio; Con predominio de tecnologías claves o de diferenciación (tres), Reconocimientos y distinciones relacionados con el desempeño empresarial (dieciséis), Cumplimiento de las funciones de innovación tecnológicas (diecisiete), Propuesta de acciones corregidas (dieciocho) se determinaron con niveles bajos.

Los indicadores con niveles altos obedecen a la gestión administrativa básica para el funcionamiento del negocio, con la evidencia, ambos hoteles utilizan

sus propios medios y recursos como fuentes de información, dándose una innovación acorde a cambios básicos necesarios, con inversión que mantenga el giro del negocio. Por otra parte, aquellos indicadores que mantienen un nivel bajo son aquellos que pretenden dar especialidad al negocio, con una distinción, donde se cumplan los esquemas de innovación propuestos y exista un ciclo para el monitoreo de acciones a corregirse en el entorno del servicio.

4.5. PLAN DE ACCIONES PARA LA MEJORA DE LA GTI EN LOS HOTELES

En el diagnóstico y la selección de una estrategia de gestión de innovación adaptada a su contexto actual se presentan las acciones de mejora, que será realizado en base a las dimensiones de innovación diferenciadas en el estudio previo y focalizado en la gestión de funciones en las áreas de los hoteles. El plan muestra los responsables de las acciones propuestas, incluye los mecanismos de seguimiento y control además de herramientas e instrumentos para alcanzar la mejora. Se propone un método de análisis de jerarquías analíticas tal y como se puede observar en la tabla 31 presentada a continuación.

Tabla 36. Plan de acción de mejora de Gestión IT para Hotel Cacharí

ACCIONES DE MEJORA DE LA GTI		ÁREA	RESPONSABLE	MEDIOS VERIFICACIÓN	HERRAMIENTAS	FINANCIAMIENTO	
INVENTARIAR	Ordenar y registrar las tecnologías claves o emergentes	Gerencia General	Gerente	Software NCR Counterpoint.	Alojamiento en la nube	\$ 250.00	
					Control de inventario	\$ 600.00	
VIGILAR	Crear una base de datos actualizados de políticas, planes de desarrollo turísticos	Ventas	Administrador	Big Data	Análisis de plataformas digitales	\$ 200.00	
					Tendencias de mercado	\$ 450.00	
					Planes estratégicos de desarrollo.	\$ 4,500.00	
EVALUAR	Implementar un plan de acción estratégico de innovación	Gerencia General	Administrador	Interpretación Estratégico	Foda	Ponderación de estrategias	\$ -
					Alineación de ventajas competitivas con innovación	\$ -	
					Objetivos tecnológica empresariales sostenibles	\$ -	
ENRIQUECER	Introducir nuevos productos y servicios asociados a la innovación sostenible.	Gerencia General	Gerente	Green hotel Project	Plan de eficiencia energética	\$ 600.00	
					Control de ratio de energía	\$ -	
					Acuerdos con socios claves	\$ 50.00	
					Integración de planes comerciales sostenible	\$ -	
OPTIMIZAR	Aumentar la inversión en innovación tecnológica que supere el ahorro empresarial del 20% de sus costes	Gerencia General	TIC	Indicadores de innovación tecnológica	Manuales de competencias	\$ 450.00	
					Guía de indicadores	\$ 150.00	
					Especificación mejora IT	\$ 5,000.00	
PROTEGER	Implementación de mejoras integrales de infraestructura	Gerencia General	Gerente, Administrador	Mesa técnica (Empresa-Academia-Gobierno local)	Inversión hoteles inteligentes	\$ 650.00	
					Patente nuevos productos	\$ 1,500.00	
CONTROLAR	Cumplimiento de los indicadores planteados.	Cumplimiento	Gerente, Administrador	Indicadores de innovación tecnológica	Registro indicadores de IT.	\$ 800.00	
					Asistencia técnica		
					Total	\$ 15,200.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. Plan de acción de mejora de Gestión IT para Hotel Perla Verde

ACCIONES DE MEJORA DE LA GTI	ÁREA	RESPONSABLE	MECANISMOS SEGUIMIENTO	DE	HERRAMIENTAS	FINANCIAMIENTO
INVENTARIAR	Ordenar y registrar las tecnologías claves o emergentes	Gerencia General	Gerente	Software NCR Counterpoint.	Alojamiento de información en la nube Control y registro de inventario	\$ 250.00 \$ 600.00
VIGILAR	Crear una base de datos actualizados de políticas, planes de desarrollo turísticos y hoteleros a nivel local y regional	Ventas	Administrador	Interacción redes sociales	Análisis de plataformas digitales Tendencias de mercado Marketind digital	\$ 200.00 \$ 250.00 \$ 800.00
EVALUAR	Implementar un plan de acción estratégico de innovación	Gerencia General	Administrador	Interpretación Estratégico	Foda Plan estratégico organizacional	\$ 1,500.00
ENRIQUECER	Introducir nuevos productos y servicios asociados a la innovación sostenible.	Gerencia General	Gerente	Edificio sostenible	Plan de eficiencia energética Transformación energética	\$ 600.00 \$ 400.00
OPTIMIZAR	Aumentar la inversión en innovación tecnológica que supere el ahorro empresarial del 20%	Gerencia General	TIC	Indicadores de innovación tecnológica	Protocolos para la innovación tecnológica Comité de Calidad Políticas de inversión	\$ 250.00 \$ - \$ -
PROTEGER	Implementación de mejoras integrales de infraestructura y estructura organizativa	Gerencia General	Gerente, Administrador	Mesa técnica interinstitucional (Empresa-Academia-Gobierno local)	Registros de nuevos productos patentados Asistencia técnica y apoyo de investigación	\$ 650.00 \$ 1,000.00
CONTROLAR	Evidenciar el cumplimiento de los indicadores planteados.	Cumplimiento de indicadores	Gerente, Administrador	Indicadores de innovación tecnológica	Auditoría de cumplimiento Asistencia técnica	\$ 600.00
					Total	\$ 7,100.00

Fuente: Elaboración propia

4.5.1. CUMPLIMIENTO DE ACCIONES CORREGIDAS

Correspondencia del cumplimiento de las acciones corregidas por cada indicador de las funciones de innovación tecnológica de la organización, el indicador permite "conocer en qué medida se ha corregido las desviaciones detectadas en el sistema de innovación tecnológica. Este indicador solo se aplicará trascurrido un tiempo el que será fijado el mismo por la máxima autoridad de la organización. La tabla 30 muestra los criterios de medición aplicados.

Tabla 38. Criterios de medición del indicador "Propuesta de acciones corregidas".

ESCALA	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
<u>DE</u> <u>VALORACIÓN</u> <u>N</u>	✓ Si el CADIP > 91 y 100% le corresponde el valor 3 de la escala representa una alta correspondencia en el cumplimiento de las acciones de innovación tecnológica propuestas.
7. Bajo	✓
8. Medio	✓ Si el CADIP está entre 61 y 90 % le corresponde el valor 2 de la escala, lo que representa una correspondencia mediana en el cumplimiento de las acciones de innovación tecnológica propuestas.
9. Alto	✓ Si el CADIP ≤ 60 % le corresponde el valor 1 de la escala, lo que representa una baja correspondencia del cumplimiento de las acciones de innovación tecnológica. Propuestas.

Fuente: Elaboración propia

La fórmula para el cálculo de este indicador expuesta es la siguiente:

$$\text{CADIP} = \frac{\sum \text{CIFICT}}{\sum \text{CIFIPT}} \times 100$$

Dónde:

CADIP: Cumplimiento de las acciones de las desviaciones de los indicadores de innovación tecnológica propuesta.

CIFICT: cantidad de indicadores de la función de innovación cumplidos total

CIFIPT1: Cantidad de indicadores de la función de innovación propuesta total

4.5.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN GTI

El Plan de acción para el Hotel Cachari contempla la implementación de un Software NCR para la administración y gestión de visitantes, para el área de Ventas se incluye la obtención de información a través de un proceso de Big data desde donde se pueda gestionar las ventas y posicionamiento visual del hotel, donde a la par se vaya contemplando la interpretación de las fortalezas

debilidades que tiene el servicio, con el propósito de lograr un esfuerzo adecuado; por la parte ambiental se ha contemplado la construcción o implementación (remodelación) de proyectos ecológicos desde jardines verticales que son una acción de bajo costo con un alto impacto visual. Finalmente, se incluye dentro del Plan, el seguimiento del área de TIC para que las implementaciones y los indicadores se logren cumplir, desde el monitoreo y comunicación con la Gerencia sobre las estrategias económicas y de implementación para lograr metas propuestas para incrementar la innovación en el Hotel Cachari. La planificación de estas actividades se muestra en la Tabla 36.

Tabla 39. Cronograma de implementación Plan de Acción Hotel Cachari

ÁREA	RESPONSABLE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	CRONOGRAMA										
			M	M	M	M	M	M	M	M			
			es	es	es	es	es	es	es	es			
Gerencia General	Gerente	Software NCR Counterpoint.											
Ventas	Administrador	Big Data											
Gerencia General	Administrador	Interpretación FODA Estratégico											
Gerencia General	Gerente	Green hotel Project											
Gerencia General	TIC	Indicadores de innovación tecnológica											
Gerencia General	Gerente, Administrador	Mesa técnica interinstitucional (Empresa-Academia-Gobierno local)											

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la implementación del Plan de Acción para el Hotel Perla Verde, se compone de un Software NCR para la administración y gestión de visitantes, el manejo de redes a través de una interacción adecuada y alineada a los objetivos que el Hotel persigue, en cuanto a lo administrativo, se tiene planteada la elaboración de un Plan estratégico que contemple la readecuación del hotel, persiguiendo el mejoramiento integral del mismo acorde con los parámetros de un hotel de tres estrellas; en cuanto al aspecto de sostenibilidad, se ha incluido la modificación del Hotel hacia un edificio con enfoque de sostenibilidad, que sea saludable y que brinde las comodidades para el cliente y turista en sus instalaciones, para ello se ha incorporado la conformación de una

Mesa técnica interinstitucional que esté conformada por la empresa turística, expertos de la Academia para lograr los mejores proyectos de alto impacto con bajos costos y la inclusión de delegados del Gobierno local, para que se pueda evaluar la factibilidad de recuperar el sitio donde se encuentra ubicado el Hotel actualmente.

La gerencia del Hotel se encargará de evaluar la implementación, viabilidad y cumplimiento de los indicadores de innovación tecnológica que permitan al Hotel Perla Verde, tener una verdadera representación en el mercado hotelero de la ciudad de Babahoyo.

Tabla 40. Cronograma de implementación Plan de Acción Hotel Perla Verde

ÁREA	RESPONSABLE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	CRONOGRAMA											
			Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Gerencia General	Gerente	Software NCR Counterpoint.	■											
Ventas	Administrador	Interacción redes sociales			■									
Gerencia General	Administrador	Plan Estratégico	■											
Gerencia General	Gerente	Edificio sostenible			■									
Gerencia General	Gerente, Administrador	Mesa técnica interinstitucional (Empresa-Academia-Gobierno local)		■			■			■			■	
Cumplimiento de indicadores	Gerente, Administrador	Indicadores de innovación tecnológica			■									

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la investigación, dentro del primer objetivo, se realizó un diagnóstico del estado actual IT hotelero de la ciudad de Babahoyo. En el mismo se encontró que la infraestructura hotelera cuenta con una capacidad total de 280 camas para dar alojamiento a quienes visiten esa ciudad. Como parte del patrimonio tecnológico de los hoteles, se identificaron 194 incidencias tecnológicas en los hoteles que fueron seleccionados, considerando al Hotel Cachari, como la mejor puntuada en la ciudad, dado que su servicio cumple con las expectativas que persigue el GIT. Mientras que el Hotel Perla Verde, cumple parcialmente con los parámetros de innovación, los mismos que la ponen en una situación de análisis para lograr la mejora de los servicios integrales.

Los hoteles seleccionados por conveniencia, son categorizados como tres estrellas, considerando ambas infraestructuras, todas tienen servicios de recepción, restaurante, telefonía fija, wifi y televisión por cable. Entre otros elementos que presentaron las habitaciones, se identificó que el 90% de la acomodación se realiza en habitaciones con baño privado, ducha con agua fría y caliente, armarios y accesorios como veladoras, mesas de estar y sillones al interior de la habitación. Sin embargo, el Hotel Cachari, cuenta con un servicio adecuado en el alojamiento que incluye la calidad de aseo de las habitaciones interiores, accesorios y muebles en buen estado; por su parte el Hotel Punta Verde, tiene comentarios negativos acerca de estos espacios, donde muestra toallas rotas y sucias, camas dañadas y polvo en las habitaciones.

En el aspecto tecnológico, cuentan con computadores, pero su gestión la realizan de manera manual, por lo que la dotación de materiales e insumos puede no ser con una respuesta rápida, haciendo que la calidad del servicio decaiga. El uso de marketing digital en ambos hoteles es mínimo, solo se usa las redes para

tener presencia en internet, sin embargo, ninguno de los hoteles consideró que es apropiado el uso de marketing digital para su gestión comercial. Al respecto del Hotel Cachari, este se ha preocupado por mantener un manejo de redes adecuado, haciendo alianzas con plataformas turísticas como Booking y Despegar, donde aparece su nombre, mientras que el Hotel Punta Verde, no tiene una página web actualizada, su manejo de redes está limitado a posteos sin alineación a un posicionamiento y no cuenta con la visibilidad sobre plataforma online de servicios de alojamiento.

Como parte del objetivo dos, se evaluó las bases, lineamientos, dimensiones y componentes asociados al sistema de IT para hoteles de la ciudad de Babahoyo, se aplicó un modelo de COTEC, sobre los cuales se evaluó de manera preliminar la IT en ambos hoteles, y se evidencia un mínimo desarrollo de 5 funciones de la IT; inventariar, vigilar, enriquecer, optimizar y proteger. Por otro lado, se constató que las organizaciones no cuentan con una herramienta propia destinada a evaluar la GTI.

Basados en la revisión documental se recopiló una lista de 18 indicadores a partir de lo señalado por los autores Jiménez, et al. 2012; Caro, 2013; Hinojosa et al. 2016; Alfonso, 2016. Posteriormente se realizó el proceso de validación mediante el criterio de 5 expertos, en la cual se definieron los indicadores asociados a las funciones de innovación tecnológica, para que las mismas puedan ser evaluadas.

Los indicadores con niveles altos obedecieron a que la gestión administrativa básica evidencia que estos se cumplen porque son parte necesaria del funcionamiento del negocio, ambos hoteles utilizan sus propios medios y recursos como fuentes de información, donde el hotel tiene una innovación acorde con los cambios básicos necesarios y una inversión que mantenga el giro del negocio. Por otra parte, aquellos indicadores que mantienen un nivel bajo se consideran como aquellos que pretenden dar especialidad al negocio, con una distinción, donde se cumplan los esquemas de innovación propuestos y exista un ciclo para el monitoreo de acciones a corregirse en el entorno del servicio.

Los indicadores asociados a las IT admitieron establecer que los hoteles de la ciudad de Babahoyo muestran un desarrollo medio-bajo de las funciones de innovación tecnológica, de ellas la función optimizar es la que presenta un mejor nivel, y la función proteger es la que representa mayores falencias.

Dentro del objetivo tres, se plantearon estrategias y acciones de innovación tecnológica en torno a la mejora de la gestión en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo. Se consideró vital implementar un sistema de innovación tecnológica e incorporar el componente control a los indicadores seleccionados, fundamentado en la importancia que implica realizar un seguimiento sigiloso y periódico del cumplimiento de cada uno de los indicadores asociados a la gestión de innovación tecnológica hotelera.

En el plan de acción se presenta una lista de actividades de la GTI que permitirán a los hoteles optimizar los puntos críticos identificados y mejorar el desarrollo de las mismas. Es imprescindible que el recurso humano que conforma las empresas, esté totalmente implicado en la operación, control y seguimiento de los procesos de cumplimiento de gestión de las IT.

Se espera que la mejora de la gestión en los hoteles se evidencie con el desarrollo de funciones direcciona al inventario y utilización de tecnologías claves, un mecanismo de vigilancia para la competencia, la evaluación y optimización de su cartera tecnológica, el fortalecimiento de los lazos con centros investigativos y la protección de sus modelos de negocio.

5.2. RECOMENDACIONES

Los administradores del hotel Cachari y el Hotel Punta Verde, deben mantener un esquema de Monitoreo y Supervisión para el cumplimiento de los Planes de acción de ambos hoteles. Es fundamental que la implementación sugerida, sea realizada acorde a los tiempos programados, de esta manera se tendrá una retroalimentación oportuna para lograr las metas propuestas.

El área de talento humano o la Gerencia hotelera de ambos sujetos de estudio, deben promover la capacitación a los colaboradores, en temas de

manejo de tecnología, nuevas innovaciones para edificios inteligentes y sostenibilidad en el ámbito turístico, para que el desarrollo del plan, esté acorde con las capacidades del personal que labora en la empresa.

Se recomienda al Gobierno Central y con el Municipio de Babahoyo, promover la institucionalización de las mesas de diálogo, para lograr una consolidación de esfuerzos que desarrollen el potencial turístico de la zona.

Se recomienda a los administradores deben buscar los mecanismos para incrementar los mecanismos de la función proteger y además registrar a través del IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual) los proyectos que se tengan en los cuales se involucren nuevos conceptos de productos/servicios dentro de los hoteles.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, O. (2015). *Propuesta de Mejoramiento de los Procesos Operativos del Departamento de Alojamiento, para el Hotel "Torres de Oro", de la ciudad de Tulcán, en la provincia del Carchi – Ecuador*. Quito - Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
<http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/15988>
- Aguilar, A. (2015). *Gestión de Talento Humano para el Hotel el Emperador de Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes *UNIANDES*, 1.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1076/1/TUBADM001-2015.pdf>
- Alfonso, A., & Valdés, P. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Revista Economía y Desarrollo*, 152(2), 184-192 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541210012>
- Alfonso, R.; Blanco, G.; Cedeño, J. M. y Suárez, R. P. (2019). Modelo de gestión para hoteles de categorías superiores en el destino Manta, Ecuador. *Revista Retos Turísticos*. 18 (1), 1-14.
<http://retos.mes.edu.cu/index.php/retojs/issue/view/31>
- Alfonso, R., Ulasia, Z., & Franco, M. (2019). *Desarrollo y perspectivas de la innovación en el sector hotelero de la ciudad de Manta, Ecuador*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria Manuel Félix López.
<http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/VIII/II%20CIDEIT/SIMPOSIO1/GOP-ET-005-2019.pdf>
- Arreaga, V. (2012). *Plan de promoción y mejoramiento turístico del cantón Babahoyo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 14.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/320/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-28.pdf>
- Bardales, G. (2019). *Beneficios tributarios y su incidencia en la investigación científica, el desarrollo e innovación tecnológica de las empresas en el Perú 2014-2018*. Lima - Perú: Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/4884>
- Batista, M. (2016). *La evaluación integral de la gestión empresarial por procesos en ETECSA*. Holguín: Universidad de Holguín.

<https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/5304/1/Mayara%20Batista%20D%C3%ADaz.pdf>

- Bejarano, Y., Hernández, J., y Merchán, M. (2016). *Indicadores de gestión hotelera: un estudio de correlación canónica*. Bogotá - Colombia: Fundación Universitaria Los Libertadores. Programa de Estadística Aplicada. <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1473/prietoyennny2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bosworth, P. (16 de octubre de 2017). *hosteltur.com*. https://www.hosteltur.com/124629_tecnologia-obsoleta-vision-corto-plazo-lastran-innovacion-hoteler.html
- Bravo, J., Becerra, M., y Cortes, E. (2016). *Capacidades para la innovación tecnológica: Un análisis en los hoteles de categoría superior en Puerto Vallarta, México*. *Revista Brasileira de planejamento e Desenvolvimento*, 82. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5567660>
- Caiza, P. (2016). Historia de la ciudad de Babahoyo. [Documento PDF]. <https://mypedblog.wordpress.com/2016/11/18/la-historia-de-la-ciudad-de-babahoyo/>
- Campos, M. (2017). *Métodos de investigación académica. Fundamentos de investigación bibliográfica*. Sede de Occidente: Universidad de Costa Rica. <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Campo%2C%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20%28versi%C3%B3n%201.1%29.%20Sede%20de%20Occidente%2C%20UCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caro, M., Leyva, C. y Vela, R. (2010). Calidad de las tecnologías de la información y competitividad en los hoteles de la Península de Yucatán. *Contaduría y Administración* 235, 121-146. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422011000300007
- Castelnou, R. (2021). La necesidad de la gestión por procesos. Gestión basada en procesos. *Emburse Captio*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Castro, A., Meléndez, L., López, G., Soto, I. y Muñoz, R. (2018). La investigación exploratoria aplicada como estrategia didáctica en los laboratorios. *Revista*

Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación, 2.

[www.cagi.org.mx › index.php › CAGI › article › view](http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view)

Cedeño, N. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *RES NON VERBA*, 17-35.

<https://www.yumpu.com/es/document/view/8633083/p17hpf2ksk13uucd862jcdgk114pdf/3>

Cela, J. (2020). Turismo en Babahoyo.

<https://joselinicela98.blogspot.com/2020/07/turismo.html>

Cerna, C., y Suárez, R. (2016). *Gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo*. Trujillo - Perú: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

<http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/263>

Delgado, G. (2010). Conceptos y metodología de la investigación histórica. *Revista Cubana de Salud Pública*, 9-18.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000100003

Farías, C., Vidal, F. (2021). Sistema de innovación tecnológica para el fomento de la competitividad turística en el hotel Balandra. Calceta – Ecuador.

<http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1379/TTT13D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrer, C. (2017). *Análisis de la gestión hotelera y su relación con la satisfacción al cliente en el Hostel Kokopelli, Miraflores, 2017*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres.

<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/3463?locale-attribute=en>

Félix, Á. G., & Garcia, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador.

Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio (RITUREM), 4(1), 79–103. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>

Félix, Á. G., Garcia, N., & Vera, R. (2020). Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic (COVID-19).

Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, 16(1), 66–78. <https://doi.org/10.4067/s0718-235x2020000100066>

- Gaibor, J., Naranjo, S., Toaza, V., Carranza, M. y Gavilanes, E. (2018). ¿Hotelería y turismo con responsabilidad social empresarial? Caso: la empresa hotelera en la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua. *Ciencia Digital*, 190 - 209. https://www.researchgate.net/publication/329869339_Hoteleria_y_turismo_con_responsabilidad_social_empresarial_Caso_la_empresa_hotelera_en_la_ciudad_de_banos_provincia_de_Tungurahua
- Garcia, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, 11(2), 81–108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>
- Garcia, N., Carreño, Á. L., & Doumet, N. Y. (2020). Validación del modelo de gestión sostenible para el desarrollo turístico en vinculación universidad - comunidades Manabitas. Ecuador. *Revista Investigación & Negocios*, 13(21), 37–51. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gavilanes, J. (2014). *Propuesta de desarrollo de un sistema informático hotelero para el sector de alojamiento de dos y tres estrellas de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1210?locale=es>
- Gil, F. (2016). ¿Cómo prepararse al futuro de la gestión empresarial? *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 29 - 38. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2113>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo (2018). Turismo de la provincia de Los Ríos, encanto natural. <https://turismodelaprovinciadelosriosencantonatural.wordpress.com/2018/09/12/304/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo (2019) Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Babahoyo. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1260000220001_PDOT%20TEXTO%20BABAHOYO%20ACTUALIZADO%202015-2020_13-04-2016_22-01-20.pdf
- González, A., García, H. y Pérez, L. (2015). Selección de un sistema de gestión hotelero de código abierto. *DIALNET*, 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357941099001.pdf>
- Groizard, J. y Jacob, M. (2004). *Innovación, transferencia de tecnología y desarrollo en empresas hoteleras: estudio de las contribuciones de las empresas*

- hoteleras de origen balear a las economías latinoamericanas*. Palma de Mallorca: Fundación Cátedra Iberoamericana.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=765669>
- Hernández, H., Cardona, D. Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*. Vol. 28, 15 - 22.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642017000500003&lng=es&nrm=iso
- Jiménez, V., Mella R., Medina, A. (2012). *Dimensiones e indicadores para la evaluación de la Innovación en la hotelería*. Matanzas – Cuba: Universidad de Matanzas <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433578009>
- Jiménez, A. (2014). *Evaluación de uso de tecnologías en el sector hotelero en Caluma, Caso Hostería Madera Fina*. Samborondón - Ecuador: Universidad Espíritu Santo.
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1039/1/PAPER%20-%20ANTHONY%20JIMENEZ.pdf>
- Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (1996). *El Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 SA.
- Ludeña, A., Suasnavas, M. y Torres, J. (2016). *Administración Turística y Hotelera*. Loja - Ecuador: EDILOJA Cia. Ltda.
- Matta, C. (2015). *La innovación tecnológica como ventaja competitiva en las empresas*. Bogotá - Colombia: Universidad Santo Tomás.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3331/Mattacindy2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mazacon, M., Rodríguez, P. y Campi, J. (2017). *Gestión integral de emprendimiento y su incidencia en las Instituciones de Educación Superior del Ecuador*. Machala: Conference Proceedings.
- Meza, G. D., Zaldívar, M. y Fernández, R. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. *Economía y desarrollo*, 23-38.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002

- Mora, L., Durán, M. y Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Ciencias Económicas y empresariales*, 511-520. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa. *Academia.edu*, 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>
- Oliva, A. (2018). La oferta de la hotelería como actor del turismo en Córdoba (España). *Journal of Tourism and Heritage Research*, 49-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400579>
- Orfila-Sintes, F. (2003). *Determinantes de los tipos de innovación tecnológica en la actividad hotelera-*. Anais: XII Simpósio Internacional de Turismo y Ocio. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00034.pdf>
- Padrón, E., Palafox, A. y Vargas, E. (2019). Cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: estado del conocimiento. *Revista Venezolana de Gerencia*. 24, 133-154. https://www.researchgate.net/publication/333656326_Cultura_organizacion_al_e_innovacion_dentro_del_sector_hotelero_estado_del_conocimiento
- Palacios, M. (2015). *Modelamiento de un sistema de gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. - Tumbes 2015*. Piura - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/948>
- Pasciaroni, C., Silvina, E. y Vander, V. (2020). Innovación en hotelería: Yield Management en los hoteles de un centro urbano orientado al turismo de negocios en Argentina. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 104 - 123. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/20226>
- Pérez, S., Moreno, F. y Padrón, T. (2018). La innovación tecnológica y la investigación de mercado en el sistema empresarial cubano. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 367-373. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100367&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rea, A. Paspuel, V. (2017). Modelo de gestión empresarial para la conversión de empresas tradicionales a ecoempresas en el Ecuador. *Revista Publicando*, 4, 11, 149-171. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/556>

- Rodríguez, A. (2017). Redefiniendo el concepto de Turismo Industrial. Comparativa de la terminología castellana, francesa y anglosajona. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 311-318. https://www.researchgate.net/publication/318782810_Redefiniendo_el_concepto_de_turismo_Industrial_Comparativa_de_la_terminologia_en_la_literatura_castellana_francesa_y_anglosajona
- Rodríguez, D. (2019). *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
- Romero, B. (2017). Sector turístico, buscando una luz al final del tunel. *Revista Gestión*, 20 - 27. <https://www.revistagestion.ec/index.php/empresas/sector-turistico-buscando-una-luz-al-final-del-tunel>
- Rosero, D. (2015). *Sistema Informático para la gestión de reservas en el Hotel Nacional*. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/338>
- Saltos, G., Pelegrín, N., y Esquivel, R. (2017). La innovación tecnológica en la vinculación Universidad - Empresa - Gobierno en el Ecuador y su influencia social. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 150 - 166. <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1794>
- Sánchez, E. (2015). ¿Ha evolucionado la industria hotelera y turística en el Ecuador? *TransPort*. <https://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador/>
- Urbina, D. (2019). *Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el Distrito de Tambopata, Madre de Dios 2019*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5319>
- Vera, J. (2019). *Sistema digital y la gestión turística hotelera en la ciudad de Quevedo año 2019*. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7925>
- Villacrés, A. (2017). *Propuesta de un sistema contable hotelero para el Hotel San Patricio en Puyo - Ecuador*. Puyo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7098>
- Villar, J. (2019). *Repercusión de los sistemas informáticos de gestión hotelera en el servicio de las áreas de los hoteles de categoría 3 estrellas de la ciudad*

de Cajamarca. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1271>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al gerente del hotel



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



Esta entrevista está dirigida al gerente o representante encargado de los hoteles de Babahoyo 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. CITATION Mar19 \ 12298 (Meza, 2019)

PRODUCTO

1. ¿Cuáles son los principales servicios hoteleros de esta empresa?
2. ¿Conoce acerca de los beneficios y ventajas asociadas con la IT 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 IT? ¿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

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

ORGANIZACIÓN

1. ¿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.).
2. ¿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).

4. ¿Cómo se realiza la vigilancia tecnológica del hotel?
- 5.
4. ¿La empresa enriquece continuamente la cartera tecnológica?
5. ¿Se protege la propiedad intelectual de la empresa respaldada mediante un marco jurídico?
6. ¿Alguna vez se ha evaluado el potencial tecnológico del hotel?

MARKETING

1. ¿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)?
2. ¿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 2. Cuestionario para medir el nivel de las fuentes de información relevantes para la innovación en los hoteles de Babahoyo

ESCALA DE VALORACIÓN: 1≥ No utiliza o no busca; 2≥ Las conoce y utiliza esporádicamente; 3≥ Utiliza de forma regular y contrasta su validez con otras fuentes						
	Fuentes	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Fuentes externas al proceso	Información de gestión					
	Dirección general					
	Departamentos de Turismo					
	Información de logística cotidiana					
	Clientes					
	AAVV y Tour operadores					
	Proveedores					
	Información nutritiva					
	Murales, carteles u otros servicios de información					
	Universidades y/o centros técnicos					
	Seminarios o cursos					
	Base de datos					
	Revistas profesionales y libros					
	Internet					
Fuentes internas al proceso	Departamentos asociados					
	Personal del proceso					
	Intranet de la empresa					
Fuentes fortuitas	Encuentros en el autobús					
	En la calle					
	Otros					
Valoración Total						
Promedio						

Fuente: Elaboración propia. Adaptado del modelo de Jiménez (2011) basado en COTEC (1999).

Anexo 3. Cuestionario para medir el nivel del tratamiento y valoración de la información de los hoteles en la ciudad de Babahoyo

Cuando recibe una información relacionada a la innovación tecnológica aplicada al hotelería:	Puntuación: 1 ≥ No lo contempla; 2 ≥ Lo contempla ocasionalmente (y); 3 ≥ Lo contempla de forma regular				
	1	2	3	4	5
¿La búsqueda de información responde a las necesidades estratégicas del proceso?					
¿Contrasta la información con otras fuentes?					
¿Enriquece dicha información incluyendo la opinión de expertos en el tema?					
¿Se organiza y archiva la información para su posterior recuperación cuando sea necesario?					
¿Pasa dicha información a algún responsable que analiza la información y saca conclusiones?					
¿Se utiliza la información analizada para emprender acciones o tomar decisiones?					
¿Cuándo acude a ferias, congresos, reuniones, o cualquier otro evento ¿dispone de algún método de recogida sistemática de información?					
¿Los comerciales aportan otros aspectos del entorno competitivo y del mercado, además de la información propia del pedido?					
¿Utiliza estudios de mercados, de patentes, u otros					
¿Colaboran los distintos departamentos en la elaboración de conclusiones-recomendaciones, ante la toma de decisiones?					
Total					
Promedio					

Fuente: Elaboración propia. Adaptado del modelo de Jiménez (2011) basado en COTEC (1999).

Anexo 4. Cuestionario para medir el nivel del liderazgo creativo con énfasis innovador en los hoteles de la ciudad de Babahoyo

ESCALA DE VALORACIÓN: 1≥ Nunca; 2≥ A veces; 3≥ Siempre					
¿Con qué frecuencia sus dirigentes:	Puntuación				
¿Facilitan que los demás vean las oportunidades para trabajar en equipo?					
¿Pueden hacer que la gente se involucre y comprometa?					
Se comunican total y abiertamente, crean posibilidades para el intercambio con sus subordinados?					
¿Tienen en cuenta sus opiniones y necesidades para tomar decisiones?					
Crean un clima psicológico en el cual la información se percibe como un recurso y no como una amenaza?					
¿Demuestran gran capacidad de ajustarse y adaptarse al cambio?					
¿Brindan a todas las personas el tiempo razonable y la oportunidad de adaptarse y desarrollarse?					
Realizan y propician que las personas hagan los cambios necesarios para adaptarse al nuevo entorno?					
¿Se mantienen al tanto de las mejores ideas de los subordinados?					
¿Buscan a quienes quieren sobresalir y trabajar en forma constructiva con los demás?					
Consideran que la solución de problemas es responsabilidad de los miembros del equipo?					
Se esfuerzan por ver que los logros individuales del equipo se reconozcan en el momento y forma oportunos?					
¿Mantiene los compromisos y esperan que los demás hagan los mismo?					
Total					
Promedio					

Fuente: Elaboración propia. Adaptado del modelo de Jiménez (2011) basado en COTEC (1999).