

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Análisis del uso de herramientas tecnológicas empleadas en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Hotelería.


Autores:

Darío Israel Arbito Quito

Miriam Alexandra Borja Arbito

Directora:

Tania Karolina Ávila Vélez

ORCID: 0000000209438338

Cuenca, Ecuador

2023-05-15

Resumen

La industria de la Hospitalidad y Hotelería de la ciudad de Cuenca, en la actualidad no solo brinda servicios de alojamiento y alimentación a los huéspedes, tiene el propósito de brindar nuevas experiencias que sean una alternativa innovadora. La tecnología actualmente se encuentra en auge, debido a que es una herramienta de vital importancia, con la cual los establecimientos hoteleros disponen y a la vez ayuda en los procesos administrativos y actividades cotidianas. El presente trabajo de titulación tiene el propósito de dar a conocer las herramientas tecnológicas que usan los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, y como éstas intervienen en el manejo de los establecimientos y el impacto que generan en los huéspedes. Para el desarrollo de esta investigación, se aplicaron encuestas tanto a funcionarios de los establecimientos hoteleros, como a los huéspedes que intervienen en esta categoría. La metodología que se usó fue mediante un muestreo por conveniencia, debido a la facilidad de acceso a información que los establecimientos brindaron, realizando encuestas cuantitativas. Con los resultados obtenidos, se pudo realizar un análisis comparativo entre los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad, debido a que pertenecen a la misma categoría superior, con 50 y 60 puntos respectivamente, y ofrecen servicios similares. Por lo tanto, podemos considerar que la intervención de las herramientas tecnológicas, ayudan a los establecimientos hoteleros a mejorar sus servicios, a satisfacer las necesidades de los huéspedes de manera más eficiente, y a mejorar la rentabilidad de los negocios, entre otros beneficios.

Palabras clave: herramienta tecnológica, conocimiento, establecimientos hoteleros, innovación, procesos

Abstract

Hospitality industry and Hotel Business in the city of Cuenca, currently not only provides accommodation and food services to guests, it also has the purpose of providing new experiences that are an innovative alternative. Technology is currently booming, because it is a tool of vital importance, which hotel establishments have and at the same time helps in administrative processes and daily activities. The purpose of this titling work is to expose the technological tools used by four-star hotels in the city of Cuenca, and how they intervene in the management of establishments and the impact they generate on guests. For the development of this research, surveys were applied to both managers of hotel establishments and guests involved in this category. The methodology used was through convenience sampling, due to the ease of access to information that the establishments provided, conducting qualitative and quantitative surveys. With the results obtained, it was possible to carry out a comparative analysis between four and five star hotels in the city, because they belong to the same superior category, with 50 and 60 points respectively, and they offer similar services. Therefore, we can consider that the intervention of technological tools help hotel establishments to improve their services, meet the needs of guests more efficiently, and improve business profitability, among other benefits.

Keywords: Technological tools. Knowledge. Hotels. Innovation. Processes.

Proyecto de titulación: "Análisis del uso de herramientas tecnológicas empleadas en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca"

Autores: Darío Israel Arbito Quito - Mirian Alexandra Borja Arbito

Directora: CPA Tania Ávila V., MSc.

Certificado de Precisión FCH-TR-Lic-Htl-299

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 24 de enero de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formatos MsWord y PDF enviados a director/a de trabajo de titulación / UIC debido a emergencia sanitaria por COVID-19

Índice de contenidos

Agradecimiento	8
Dedicatoria	9
Agradecimiento	10
Dedicatoria	11
Introducción	12
Capítulo 1	13
Antecedentes de los Hoteles de Cuatro Estrellas de la ciudad de Cuenca y sus Herramientas Tecnológicas	13
1.1 Reseña Histórica Industria Hotelera de la Ciudad de Cuenca.	13
1.2 Catastro de los Hoteles de Cuatro Estrellas de la ciudad de Cuenca	14
1.3 Herramientas Tecnológicas	17
1.3.1 Meta buscadores de reserva	17
1.3.2 Páginas Web	17
1.4 Definición de herramientas tecnológicas	18
1.5 Importancia de la implementación de las herramientas tecnológicas	19
1.5.1 Beneficios	19
1.5.2 Manejo de herramientas Tecnológicas más frecuentes	19
1.6 Herramientas tecnológicas más conocidas en el mercado mundial	20
1.7 Clasificación de herramientas tecnológicas para huéspedes y funcionarios	21
Capítulo 2	22
Herramientas Tecnológicas utilizadas por los hoteles de cuatro estrellas.....	22
2.1 La competitividad hotelera	22
2.2 Encuestas aplicadas a los funcionarios de los establecimientos	22
2.2.1 Tipo de muestra	23
2.2.2 Aplicación de encuestas	23
2.2.3 Resultados de encuestas aplicadas a los funcionarios	23
2.2.4 Resultados de encuestas a los huéspedes	37

2.3	Tabulación de información	47
2.4	Técnicas e instrumentos de evaluación	47
2.5	Análisis de competencia	48
2.6	Análisis comparativo entre herramientas tecnológicas en hoteles de 4 y 5 estrellas.....	48
CAPITULO 3.....		54
Efectos que ocasiona el uso de herramientas tecnológicas en los hoteles de Cuenca		54
3.1	Presentación de resultados	54
3.2	Ventajas y desventajas	54
3.2.1	Ventajas	54
3.2.2	Desventajas	55
3.3	Impacto de aplicación de herramientas tecnológicas en establecimientos de 4 estrellas.....	55
3.4	Impacto en los huéspedes	55
3.5	Impacto en los hoteles	55
Conclusiones		57
Recomendaciones.....		58
Referencias		59
Anexos.....		61
Anexo A. Oficio diseño aprobado		61
Anexo B. Diseño del proyecto de investigación aprobado		62
ANÁLISIS DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EMPLEADAS EN HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CUENCA.		62
Autores:.....		62

Índice de tablas

Tabla 1.....	15
Tabla 2.....	21
Tabla 3.....	24
Tabla 4.....	25
Tabla 5.....	26
Tabla 6.....	28
Tabla 7.....	29
Tabla 8.....	30
Tabla 9.....	31
Tabla 10.....	32
Tabla 11.....	34
Tabla 12.....	35
Tabla 13.....	36
Tabla 14.....	38
Tabla 15.....	39
Tabla 16.....	40
Tabla 17.....	41
Tabla 18.....	43
Tabla 19.....	44
Tabla 20.....	45
Tabla 21.....	50
Tabla 22.....	50

Indice de figuras

Figura 1	24
Figura 2	25
Figura 3	27
Figura 4	28
Figura 5	29
Figura 6	30
Figura 7	32
Figura 8	33
Figura 9	34
Figura 10	35
Figura 11	37
Figura 12	38
Figura 13	39
Figura 14	40
<i>Figura 15</i>	42
Figura 16	43
Figura 17	45
Figura 18	46

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad de Cuenca por permitirme formarme como un profesional, un agradecimiento especial a la Magister Tania Ávila por haberme instruido y ser guía durante el desarrollo de este trabajo de titulación, por la paciencia, por la enseñanza brindada. Principalmente agradecer a Dios por guiarme por el camino del bien.

Darío Israel Arbito Quito

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo primeramente a Dios por darme salud, a mis padres por impulsarme a seguir adelante cumpliendo mis metas y ser un gran apoyo en mi vida, y brindarme el amor y cariño necesario para forjarme como una persona profesional. A mi abuela y tía por también darme su apoyo y cumplir mis metas.

Darío Israel Arbito Quito

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad de Cuenca por permitir mi formación profesional. De manera especial a la Mg Tania Ávila por haberme guiado de manera profesional durante el desarrollo de este trabajo de titulación por la paciencia, aprendizaje y confianza brindada. Expreso mi gratitud a Dios y a mi madre.

Miriam Alexandra Borja Arbito

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por brindarme salud y sabiduría, a mi madre por ser el motor que impulsa mi vida, por depositar su confianza y ayudarme a cumplir mis sueños, por su amor, trabajo y sacrificio para formarme como una profesional. A mis abuelos por el cariño y la educación que me brindaron y a mi primo Jaimito que desde el cielo me cuida y guía mi camino.

Miriam Alexandra Borja Arbito

Introducción

En la época actual el país se encuentra reactivando su economía, el turismo y la hotelería juegan un papel muy importante, es el caso específico de la hotelería, los viajeros ya sea por motivos de trabajo o vacaciones han brindado mayores ingresos monetarios al sector. Los servicios que ofrecen los hoteles son importantes, pues las necesidades de los huéspedes son cada vez más estrictas. La tecnología hoy en día es una herramienta esencial, por lo tanto, la industria del alojamiento se ha tenido que acoplar a este cambio con la única finalidad de brindar un servicio de calidad a sus consumidores (huéspedes).

En este proyecto de investigación se darán conocer las herramientas tecnológicas que usan los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, establecimientos que pertenecen a la categoría superior con un total de 50 puntos otorgados por los servicios y calidad que estos poseen. El cambio y la innovación que ha surgido con el pasar de los años es bastante relevante, la tecnología que usan los hoteles está sujeta a nuevos cambios que son de gran importancia para los viajeros. De acuerdo a las necesidades que van surgiendo, es de amplio conocimiento que las personas usan su dispositivo móvil para realizar la mayor cantidad de actividades; como, por ejemplo, solicitar *room service* y hacer reservas una forma rápida y práctica para evitar tediosas filas.

A través de las encuestas realizadas, se pudo conocer la opinión de los huéspedes sobre su conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas, y el resultado fue bastante alentador; pues, se pudo apreciar que muchos de ellos conocen más que los mismos funcionarios. Por otro lado, las encuestas realizadas a los funcionarios demostraron que las herramientas tecnológicas empleadas pueden llegar a competir con las usadas por establecimientos de 5 estrellas en la ciudad. Con una mayor inversión los establecimientos podrán mejorar los sistemas que usan en la actualidad.

Los ingresos que poseen los hoteles no son suficientes para la implementación de estas herramientas, pues implica una gran inversión. Para brindar un buen servicio, el funcionario debe tener las habilidades necesarias para responder de inmediato las dudas y aceptar sugerencias por parte de los huéspedes, por tal motivo se considera esencial tener una buena capacitación.

Finalmente, en este proyecto se realizó un análisis comparativo con la finalidad de conocer la diferencia que existen entre hoteles de 5 y 4 estrellas de la ciudad con referencia las herramientas tecnológicas dando así recomendaciones que podrán ser aplicadas en los establecimientos de la muestra para mejorar los estándares de calidad.

Capítulo 1

Antecedentes de los Hoteles de Cuatro Estrellas de la ciudad de Cuenca y sus Herramientas Tecnológicas

1.1 Reseña Histórica Industria Hotelera de la Ciudad de Cuenca.

En un principio la industria hotelera en la ciudad de Cuenca prestaba servicios para satisfacer las necesidades de los comerciantes. Debido al tipo de actividades que realizaban tenían que pernoctar lejos de sus hogares. Con el transcurso de los años esta actividad de gran flujo se convirtió en actividad turística que va de la mano del alojamiento.

En la ciudad de Cuenca la industria hotelera tiene su primera aparición en los años 60, con pocos centros de alojamiento y restaurantes. Desde ese entonces surge la necesidad de contar con centros de información turísticas que puedan guiar a las personas. Durante esa época no existían profesionales en la industria, pues las universidades no ofrecían esta carrera. Los hoteles como los conocemos en la actualidad eran denominados posadas o pensiones, las mismas que se encontraban ubicadas cerca del Mercado 9 de octubre y a los alrededores de la Plazoleta Rotary. La ubicación era estratégica, puesto que las personas arribaban a la ciudad por la terminal de buses interprovinciales que en sus inicios se situaba en ese lugar.

El primer establecimiento de alojamiento de la ciudad se denominaba “Posada Azuaya” del mismo se conoce poca información que pueda ayudar al trabajo de investigación. Luego se crea “Patria Grand Hotel” el cual pertenecía a la familia Arias en el año de 1921, ya para el año 1924 perteneciente a la familia Castillo “Gran Hotel Azuayo” hace su aparición. En el año 1927 el hotel “Royal” empieza a funcionar, este establecimiento era disputado principalmente por civiles y militares de esa época, no se tiene información de este establecimiento pues fue destruido y los pocos datos que se tenía se perdieron. Para principios del año 1930 empiezan su funcionamiento los hoteles “Cantábrico”, “Colombia” y “Ecuador” estos establecimientos ofrecían sus servicios principalmente a los comerciantes que llegan a la ciudad para permanecer un par de días mientras realizan sus actividades y también para los agentes vendedores que necesitaban un lugar para alimentarse y pasar la noche.

Con el pasar de los años, en 1942 el hotel “Crespo” abre sus puertas, fue denominado uno de los mejores hoteles en esta época. En la actualidad, este establecimiento

UCUENCA

perteneciente a la familia Kouperman que tienen gran trascendencia en la hotelería del Ecuador, es el hotel más antiguo de la ciudad y uno de los más reconocido por el servicio de calidad que ofrece a sus clientes.

En el año 1965 un grupo de caballeros conformado por Guillermo, Eduardo y Cesar Vásquez, Henry Kouperman, Miguel Malo, Cornelio Vintimilla, Vicente Coronel y José Román se unieron para crear una empresa de gran poder adquisitivo. Su objetivo fue constituir un hotel de 5 estrellas que se encontraría ubicado en el centro histórico y de principal acogida comercial de la ciudad de Cuenca, el mismo que ayudará al desarrollo económico y turístico de la metrópolis. Para el año 1970 el proyecto ya culminado se inaugura como “El Dorado Hotel”.

En el año de 1970 el señor Marcelo Vintimilla tuvo la brillante idea de combinar un hotel de lujo con un complejo de apartamentos para lo cual en aquellas épocas eligió un lugar que estuviera ubicado a las afueras de la ciudad, en la actualidad considerado uno de los mejores hoteles de cadena y más antiguos de la ciudad ofrece al público en general la posibilidad de hospedarse en un lugar tradicional y con excelentes servicios.

1.2 Catastro de los Hoteles de Cuatro Estrellas de la ciudad de Cuenca

Actualmente, en la ciudad de Cuenca existe un total de 282 establecimientos de alojamiento los cuales se encuentran divididos de la siguiente manera:

- Hostal
- Hoteles
- Hosterías
- Haciendas turísticas
- Lodge
- Refugio

Para llevar a cabo este análisis se ha tomado como prioridad a los 13 hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, que permitirá tener un registro exacto de las herramientas tecnológicas que usan cada uno de estos establecimientos en su día a día.

Tabla 1

Listado de hoteles 4 estrellas de la ciudad

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB
VALGUS & SUITES	AV. SOLANO 4-39 4-31 FLORENCIA ASTUDILLO	072818651	reservas@hotelvalgus.com	www.hotelvalgus.com
CARVALLO	GRAN COLOMBIA 9-52 PADRE AGUIRRE Y BENIGNO MALO	072832063	ventas@hotelcarvallo.com.ec	www.hotelcarvallo.com.ec
LOS BALCONES	PRESIDENTE BORRERO 12-08 GASPAR SANGURIMA	072842103	gerencia@hotellosbalconescuena.com	www.hotellosbalconescuena.com
TRYP BY WYNDHAM CUENCA ZAHIR	AV. DEL ESTADIO ESQ. FLORENCIA ASTUDILLO	074105000	presidencia@hotelzahir360.com	www.hotelzahir360.com
RIONE	LUIS MORENO MORA ESQUINA EDUARDO MALO	074092085	info@rionehotel.com	www.rionehotel.com
KUNA	AV. DE LAS AMÉRICAS 10 - 93 LUIS CORDERO	072838305	kunahotelcontabilidad@gmail.com	www.kunahotel.com
FELICIA	LUIS CORDERO 10-57 GRAN COLOMBIA	072843834	cafer80@yahoo.com	
HOTEL EL CONQUISTADOR	GRAN COLOMBIA 6-65 PRESIDENTE BORRERO	072842888	gerencia@hotelambato.com	www.comisersa.com
PUMAPUNGO	PASAJE PUMAPUNGO SN PASEO 3 DE NOVIEMBRE	072404783	contabilidad@pumapungohotel.com.ec	www.pumapungohotel.com.ec

UCUENCA

HOTEL SANTA LUCIA	ANTONIO BORRERO 8-44 MARISCAL SUCRE	0999488818	cvintimilla@me.com	www.santaluciahotel.com
SANTA LUCÍA HOUSE FORUM	ANTONIO BORRERO 10-91 MARISCAL LAMAR	0999488818	cvintimilla@me.com	www.sociedadgourmet.ec
SAN JUAN HOTEL	GENERAL TORRES 9-59 GRAN COLOMBIA	0994348344	gerencia@sanjuanhotel.ec	
VENUE BATÁN HOTEL SUITES AVENUE BATAN HS CIA. LTDA	Av. 12 de ABRIL S/N GUAYAS	0982853686	mvsm2092@gmail.com	www.venuebatanhotel.com

Nota: Información obtenida del Catastro del Ministerio de Turismo, 2021.

1.3 Herramientas Tecnológicas

1.3.1 Meta buscadores de reserva

Sirven para buscar alojamiento y estos permiten a los hoteles y webs de reserva vender sus productos entendidos como hospedaje en habitaciones y servicios adicionales con los que cuenta el hotel. Estas herramientas tecnológicas ayudan a los huéspedes a encontrar una variedad de hoteles disponibles en una misma ventana del navegador, ayudan directamente a los clientes a realizar una reserva, estas herramientas no cobran comisiones extras a los hoteles, estas son cobradas directamente a las webs de reserva.

Las ventajas que poseen los meta buscadores de reserva son relevantes en esta investigación, por tal motivo se mencionara los más importantes y las características que poseen, dando así a conocer sus características.

- **Productividad** no cobro de comisiones ofrece a los hoteles un modelo diferente más entendible como el costo por clic esto ayuda a que los hoteles paguen menos por reserva y obtengan un beneficio mayormente económico para la empresa.
- **Visibilidad** el comercio de los meta buscadores en los últimos cinco años se ha triplicado lo que ha provocado una gran popularidad y visión a futuro para todos los establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento la popularidad que estos tienen en los viajeros es mucho más notable por lo tanto los hoteles lo usan a su beneficio.
- **Rapidez** estos meta buscadores ofrecen a los huéspedes la ventaja de buscar al mismo tiempo distintas webs permitiéndoles acceder al mejor precio que ellos consideren con tan solo observar ahorrando de esta manera tiempo y enredos.
- **Rentabilidad** estas herramientas tecnológicas aumentan las probabilidades de reserva ya que mediante las publicidades entusiasman a los clientes a realizar reservas es así que cada hotel tiene la posibilidad de ser la primera opción del público en general, sin la necesidad de que exista una persona como intermediario.
- **Oportunidad** permite a los establecimientos la posibilidad de visualizar en una misma plataforma las tarifas disponibles de cada establecimiento en distintos meta buscadores.

1.3.2 Páginas Web

Es una página electrónica o página digital que convierte un documento digital en caracteres multimedia, los mismo que pueden incluir imágenes, videos, música, audio, texto y combinaciones entre todos estos elementos, estas páginas tienen que ser adaptadas al World Wide Web y que se puedan acceder a través de navegadores web mediante el acceso

UCUENCA

a internet, es prácticamente una forma de contenido en la red que podrá ser visualizadas por el público en general, en este caso las páginas web de los establecimientos hotelero ofrecen imágenes de las habitaciones, videos, textos con la historia de construcción de los establecimientos entre otros elementos.

Existen muchos tipos de páginas webs para lo que se tomó en cuenta las más relevantes y las que forman parte de las plataformas metabuscadores de reservas específicamente para hoteles, a continuación, se nombraran y se dará una pequeña explicación de cada una de ellas.

- **Estáticas** no se puede cambiar el contenido su información es permanente y la interacción con el usuario es imposible.
- **Dinámica** el contenido que esta página ofrece, puede ser mediante la colaboración de los usuarios los más conocidos son los blogs, foros y tiendas online.
- **Blogs** el autor aquí puede publicar artículos relacionados con la temática concreta a la cual se dedica en la actualidad no son populares.
- **Buscadores** aquí los usuarios pueden buscar contenido que es de su interés sobre un tema en concreto.

Como se puede apreciar las dos herramientas tecnológicas tienen sus ventajas ya sea por su presentación rapidez o forma de manejarlos, pero los meta buscadores de reserva son más prácticos pues en una sola pestaña se puede visualizar las diferentes opciones a elección, el huésped en la misma página puede observar precios, imágenes tipos de servicios que cada establecimiento posee, en su lugar las páginas web ofrecen similares servicios pero con una gran diferencia, para acceder a ellas se las deberá hacer introduciendo el nombre respectivo de cada hotel.

1.4 Definición de herramientas tecnológicas

Las herramientas tecnológicas son procesos y recursos informáticos que permiten tener una mejor accesibilidad y uso del manejo de información. Son recursos importantes para el desarrollo de actividades en diferentes áreas del trabajo o áreas en específico. Tienen la finalidad de mejorar la calidad en el trabajo por medio de la distribución y dosificación de recursos, permiten el intercambio de investigaciones dentro de una organización, así como su entorno.

UCUENCA

Para definir de una manera más clara, se puede decir que una herramienta tecnológica es un proceso que ayuda a realizar una tarea de manera eficaz, obteniendo resultados esperados mediante el uso de software o hardware, se ahorra tiempo y recursos económicos.

1.5 Importancia de la implementación de las herramientas tecnológicas

La implementación de herramientas tecnológicas es de suma importancia para los establecimientos que brindan servicios de hospedaje para evitar los largos procesos, el tiempo de espera y las largas filas en los hoteles. De tal manera que, ayudará a optimizar los procesos que día a día se realizan en los establecimientos. El internet es uno de los mejores inventos de la historia y gracias a esta implementación se pudieron crear procesos que actualmente son de gran ayuda.

Las herramientas tecnológicas que son usadas por los hoteles tratan de ofrecer a los huéspedes experiencias únicas, pero de la mano van ligados a grandes retos; uno de ellos es la competitividad que existe en el sector hotelero. La implementación de estas herramientas llega a determinar el éxito o el fracaso de los establecimientos, si los colaboradores no las usan de manera adecuada, por otra parte, los costos que se requieren para el funcionamiento de estos sistemas.

1.5.1 Beneficios

- Optimizar y automatizar procesos.
- Evitar papeleo innecesario.
- Desarrollar nuevos canales de distribución para promocionar.
- Fidelización por parte de los clientes.
- Potencia los procesos internos de los hoteles.
- Mejora el funcionamiento interno en los distintos departamentos.

1.5.2 Manejo de herramientas Tecnológicas más frecuentes

Hoy en día, el manejo de las herramientas tecnológicas se ha convertido en una pieza fundamental para los establecimientos de alojamiento, ya que al usar estas herramientas se tiene un mejor desempeño laboral y facilita el trabajo.

Las herramientas tecnológicas más frecuentes utilizadas por los hoteles son:

UCUENCA

- Meta buscadores: TripAdvisor, Booking, Despegar, Expedia, hoteles.com, By Hours.
- Sistemas propios de reserva como: Reservation Centric, QR.
- Sistemas de reserva: Yojo hotel, PMS, Opera, Isyplus, Zeus, Micros, Ghl, Marsha, Amo CRM, Sabre, Open ERP.
- Sistemas de facturación: Isyplus, Marsha, Perseo.
- Herramientas de pago: QR, DataFast.
- Manejo de redes sociales y publicidad.

1.6 Herramientas tecnológicas más conocidas en el mercado mundial

Actualmente, la tecnología es un pilar fundamental para las empresas que desean agilizar sus procesos y tomar decisiones, además permite les permite adaptarse al entorno mediante el uso de las herramientas tecnológicas y sistemas con la finalidad de ser más eficientes en el mercado mundial. Entre las herramientas más utilizadas por los hoteles a nivel internacional se encuentran:

- **Pagos y transacciones sin contacto:** es una de las herramientas que se encuentra en tendencia utilizadas por diferentes cadenas hoteleras, ya que permite agilizar procesos en las transacciones. Existen clientes que ya no utilizan dinero en efectivo, prefieren utilizar métodos de pago como tarjetas con chip, aplicaciones brindadas por los hoteles para el pago de sus consumos e incluso usan el reconocimiento facial para el ingreso a las habitaciones. Además, el uso de las tarjetas QR o el uso de tablets para ordenar diferentes servicios son utilizados por los hoteles.
- **Check-in virtual y llaves móviles:** esta es otra de las herramientas que usan los hoteles en la actualidad debido a que, por motivos de la pandemia, los establecimientos hoteleros han optado por el distanciamiento y han empezado a utilizar dichas herramientas. Mediante el check in virtual y el uso de las llaves móviles se han agilizado procesos y los huéspedes se sienten más satisfechos debido a que ellos ahorran más tiempo al momento de realizar sus reservas, tal es el caso de hoteles como Marriot, el Holiday Inn Express Lima San Isidro y el Fairfield by Marriot que usan de herramientas.
- **Activación por voz:** cadenas hoteleras actualmente se encuentran utilizando esta herramienta por voz que permite al huésped controlar su habitación mediante su voz,

UCUENCA

dispositivos tecnológicos como Volara se integran dentro de los sistemas de administración del hotel que permite a los huéspedes realizar solicitudes de servicios. así como también permite realizar llamadas, controlar la temperatura en la habitación y además puede ser usado como un reemplazo al control remoto, haciendo de esto una experiencia más dinámica y divertida para el huésped.

1.7 Clasificación de herramientas tecnológicas para huéspedes y funcionarios

Hoy en día el uso de las herramientas tecnológicas ayuda a los hoteles agilizar y mejorar su desempeño, y a su vez brindan las mismas a los huéspedes permitiendo que ellos puedan acceder de manera rápida a los servicios que se prestan dentro del hotel. Es por tal motivo que se debe llevar a cabo una clasificación de las herramientas tecnológicas que son usadas tanto por los empleados del hotel como los huéspedes, a continuación, en la tabla 2 se indica mayor información.

Tabla 2

Clasificación de herramientas tecnológicas para huéspedes y funcionarios

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	FUNCIONARIOS	HUÉSPEDES
Software hotelero y sistema propio de reserva	✓	
Código QR	✓	✓
OTA's	✓	✓
Llave magnética	✓	✓
Redes sociales	✓	✓
Datafast	✓	✓
Mail	✓	✓
Tecnología innovadora	✓	✓
Menú por método código QR		✓
Excel	✓	
Llaves electrónicas por apps	✓	
Room service online	✓	✓

Nota: Información obtenida de herramientas tecnológicas en tendencia.

Capítulo 2

Herramientas Tecnológicas utilizadas por los hoteles de cuatro estrellas.

2.1 La competitividad hotelera

En la actualidad, los establecimientos hoteleros se centran en ofrecer únicamente servicios de alojamiento; al implementar herramientas innovadoras los hoteles mejoran sus funciones dentro del área de trabajo y a su vez brindan opciones que les permiten a los huéspedes solicitar algún tipo de servicio de manera cómoda y fácil. De esta manera es sencillo determinar la competencia que se tiene entre los hoteles, debido a que influyen mucho los servicios que cada uno ofrece.

En el país la capacidad para enfrentar al mercado local y de alguna manera elevar el nivel de ingresos para un establecimiento, así como de generar nuevas fuentes de empleo, es muy arraigada. La competencia ofrece similares servicios, por lo que los clientes optan por no fidelizarse y escoger nuevas alternativas. Una de las mejores opciones para sobresalir dentro de la competencia en estos tiempos es innovar con el uso de herramientas tecnológicas.

Ventajas

- Generar mayores ingresos.
- Conseguir nuevos clientes.
- Agilizar los procesos dentro de la empresa.
- Brindar mejores servicios que la competencia.

Desventajas

- Competencia desleal.
- Poca fidelidad por parte de los huéspedes.
- No respetar el derecho de autoría.

2.2 Encuestas aplicadas a los funcionarios de los establecimientos

El sector hotelero ha sufrido cambios con el paso de los años, de tal manera que cada vez se encuentran nuevas ideas de innovación en los hoteles. Uno de los cambios importantes dentro de este sector son las herramientas tecnológicas, que son de gran ayuda

UCUENCA

para las empresas hoteleras. El avance tecnológico permite que los empresarios opten por nuevos métodos que ayuden a agilizar procesos y que se mejore su desempeño laboral.

En la ciudad de Cuenca, los hoteles de cuatro estrellas poseen diferentes tipos de herramientas tecnológicas que los ayudan a distinguirse de la competencia, por tal motivo, se ha escogido realizar un estudio mediante el uso de encuestas, que ayude a determinar el tipo de herramientas tecnológicas que usan en los hoteles para brindar mejor servicio.

2.2.1 Tipo de muestra

Durante el desarrollo de este proyecto, se ha escogido el tipo de muestra por conveniencia, que es una técnica de muestreo no probabilístico, utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de información a la que se tiene acceso. Durante un tiempo determinado, el investigador tiene el acceso a información que le ayudará a tener resultados, opiniones, puntos de vista, referencias, etc., de una manera más fácil.

Para el presente proyecto, se tomó como referencia a los 13 establecimientos de cuatro estrellas existentes actualmente en la ciudad de Cuenca, según el catastro de alojamiento turístico Azuay 2021, de tal manera que se pudo trabajar con la totalidad de opciones.

2.2.2 Aplicación de encuestas

Se aplicaron encuestas a los funcionarios de los establecimientos y además a sus huéspedes, de esta manera se recopiló información importante sobre herramientas tecnológicas usadas durante su estancia.

Del total de hoteles de cuatro estrellas, se pudo trabajar con doce establecimientos, debido a que el Hotel Pumapungo cerró sus puertas desde el mes de marzo del año 2022, según información recibida de los funcionarios del Museo Pumapungo, quienes argumentaron que el hotel no tenía gran acogida por parte de los huéspedes.

2.2.3 Resultados de encuestas aplicadas a los funcionarios

La encuesta fue aplicada a 12 funcionarios, uno por cada establecimiento hotelero de cuatro estrellas.

Pregunta 1. Marque las herramientas tecnológicas que se usan dentro de su establecimiento

Se realizó una regla de 3 para obtener los porcentajes, tomando en cuenta que la totalidad de la muestra es de 12 hoteles.

Tabla 3

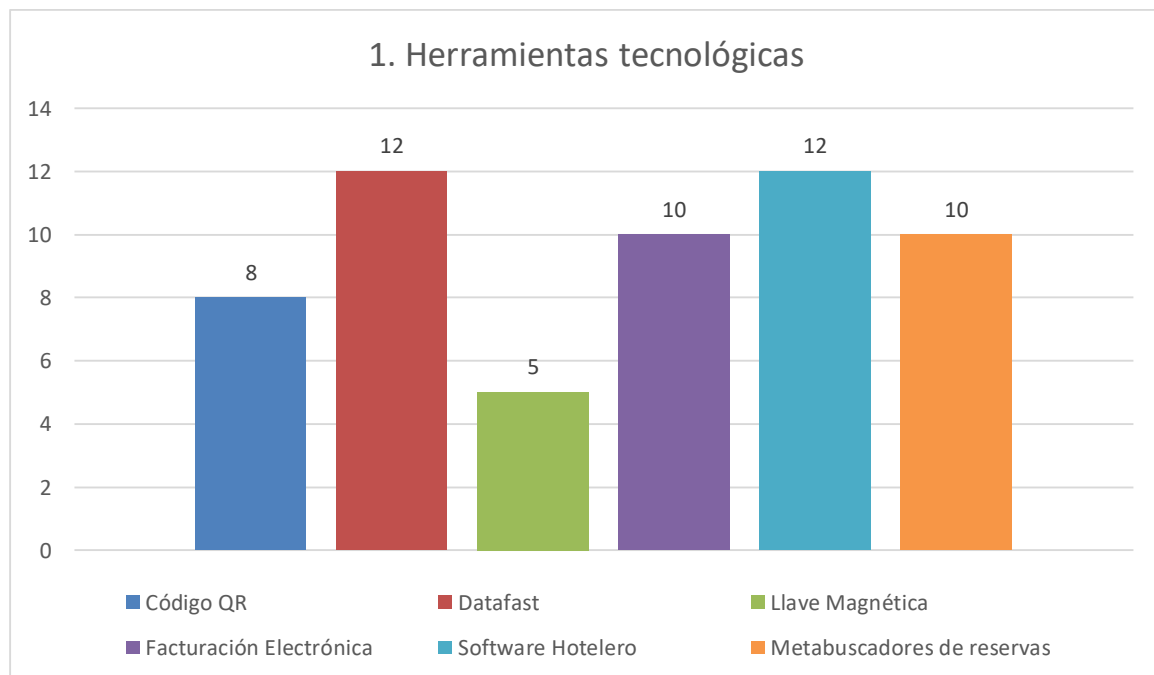
Herramientas tecnológicas

HERRAMIENTA	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS
CÓDIGO QR	8	67%
DATAFAST	12	100%
LLAVE MAGNÉTICA	5	42%
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	10	83%
SOFTWARE HOTELERO	12	100%
METABUSCADORES DE RESERVA	10	83%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 1

Herramientas tecnológicas



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que, de los 12 establecimientos encuestados, todos usan Datafast y Software Hotelero, 10 de ellos usan meta buscadores de reserva y facturación electrónica. El uso de estas herramientas tecnológicas se encuentra en pleno auge y representan una gran demanda por parte de los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Pregunta 2. Si dentro de su establecimiento utilizan otras herramientas tecnológicas que no se han mencionado, descríbalas.

Tabla 4

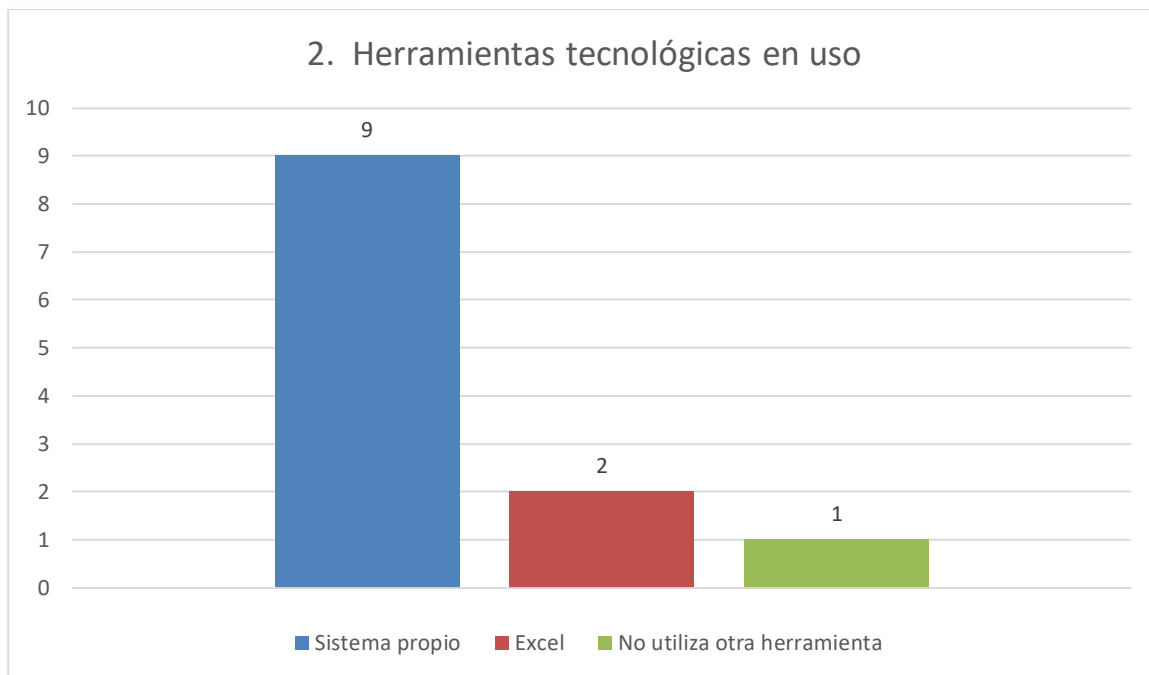
Herramientas tecnológicas en uso

HERRAMIENTAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
SISTEMA PROPIO	9	75%
EXCEL	2	17%
NO UTILIZA OTRA HERRAMIENTA	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 2

Herramientas tecnológicas en uso



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que el 75% de los hoteles encuestados, utilizan un sistema propio de reservas, esto les diferencia de los demás. Por otro lado, el 17% de los hoteles usan el programa Excel, no es recomendable debido a que se pueden manipular datos.

Pregunta 3. Mencione las herramientas tecnológicas que considera se encuentran en tendencia dentro del sector hotelero

Tabla 5

Herramientas tecnológicas en tendencia

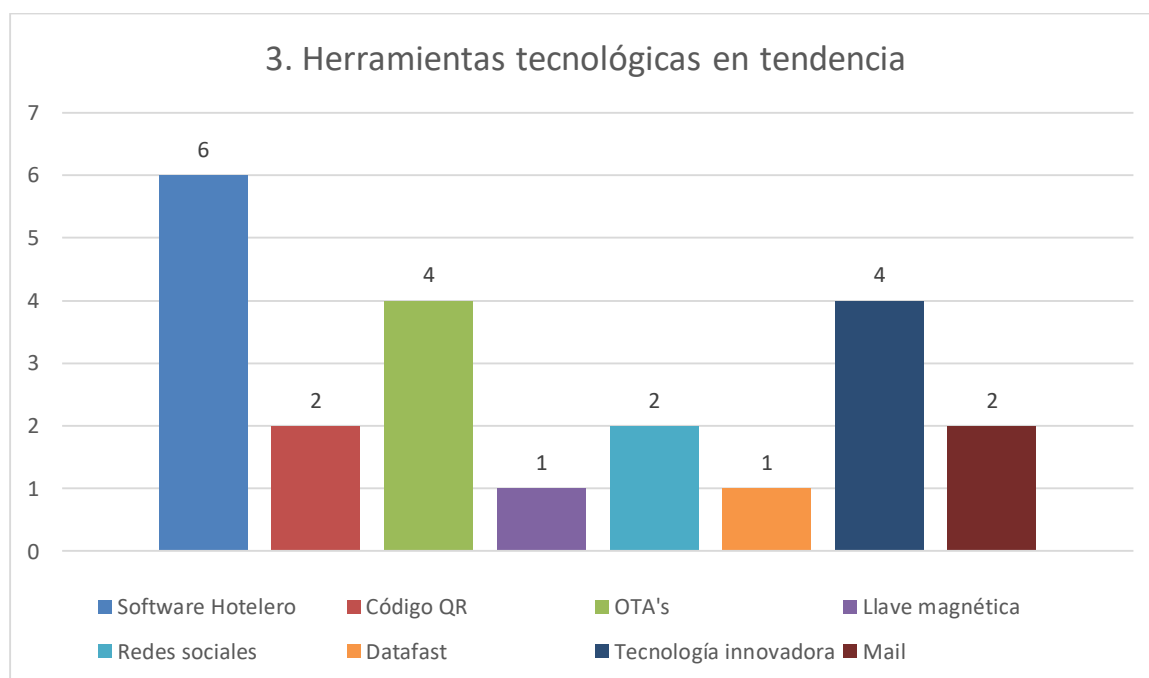
HERRAMIENTAS	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS
SOFTWARE HOTELERO	6	50%
CÓDIGO QR	2	17%
OTAS	4	33%
LLAVE MAGNÉTICA	1	8%

REDES SOCIALES	2	17%
DATAFAST	1	8%
TECNOLOGÍA INNOVADORA	4	33%
MAIL	2	17%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 3

Herramientas tecnológicas en tendencia



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

De los 12 establecimientos encuestados, el 50% consideran que el Software hotelero se encuentra en tendencia, ya que hoy en día los hoteles usan diferentes sistemas de reserva para mejorar dentro de su área de trabajo; por otro lado, las OTAS y la tecnología innovadora son opciones elegidas por el 33% de los establecimientos, debido a que ayudan a buscar más información de un establecimiento de manera rápida. La llave magnética y el cobro con Datafast se están incorporando en hoteles de 4 estrellas.

Pregunta 4. ¿Ha recibido alguna capacitación para el manejo de las herramientas tecnológicas?

Tabla 6

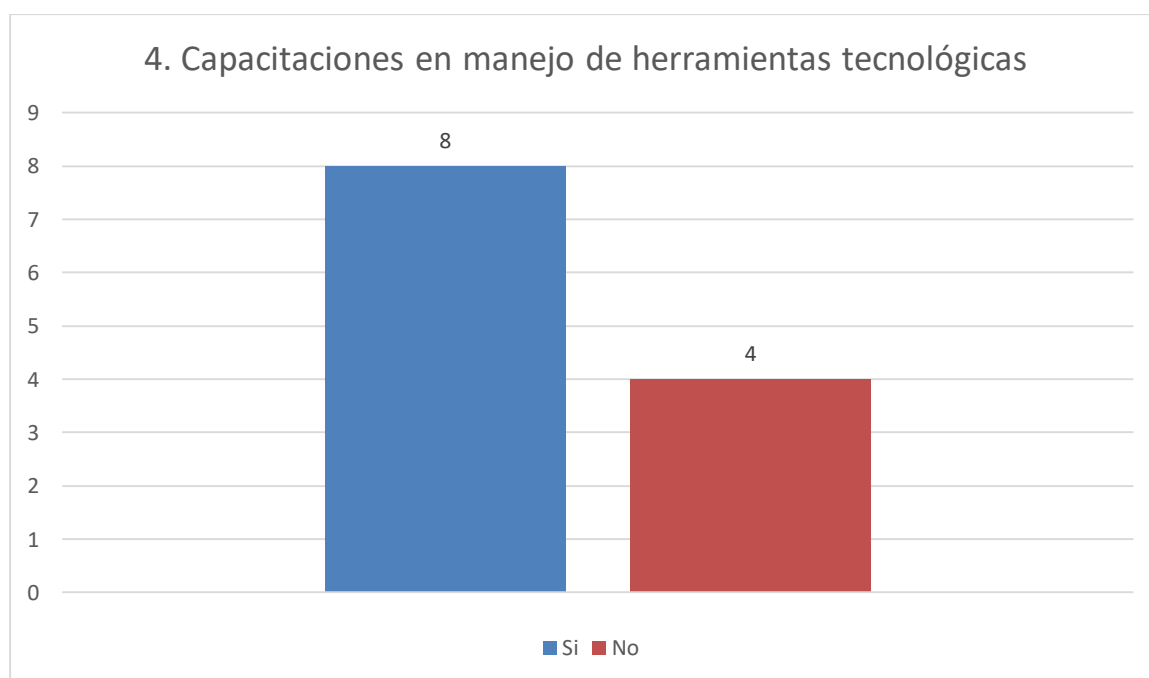
Capacitaciones en manejo de herramientas tecnológicas

PERSONAL CAPACITADO	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 4

Capacitaciones en manejo de herramientas tecnológicas



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que el 67% de establecimientos capacitan a su personal en manejo de herramientas tecnológicas, siendo este un dato positivo ya que en los hoteles de esta categoría tienen a personal apto para el cargo; el 33% de hoteles encuestados, no tienen planes de capacitación para personal, eso es un problema en la actualidad por el auge tecnológico que mantenemos.

Pregunta 5. ¿Los huéspedes tienen acceso a herramientas tecnológicas que usan en el hotel?

Tabla 7

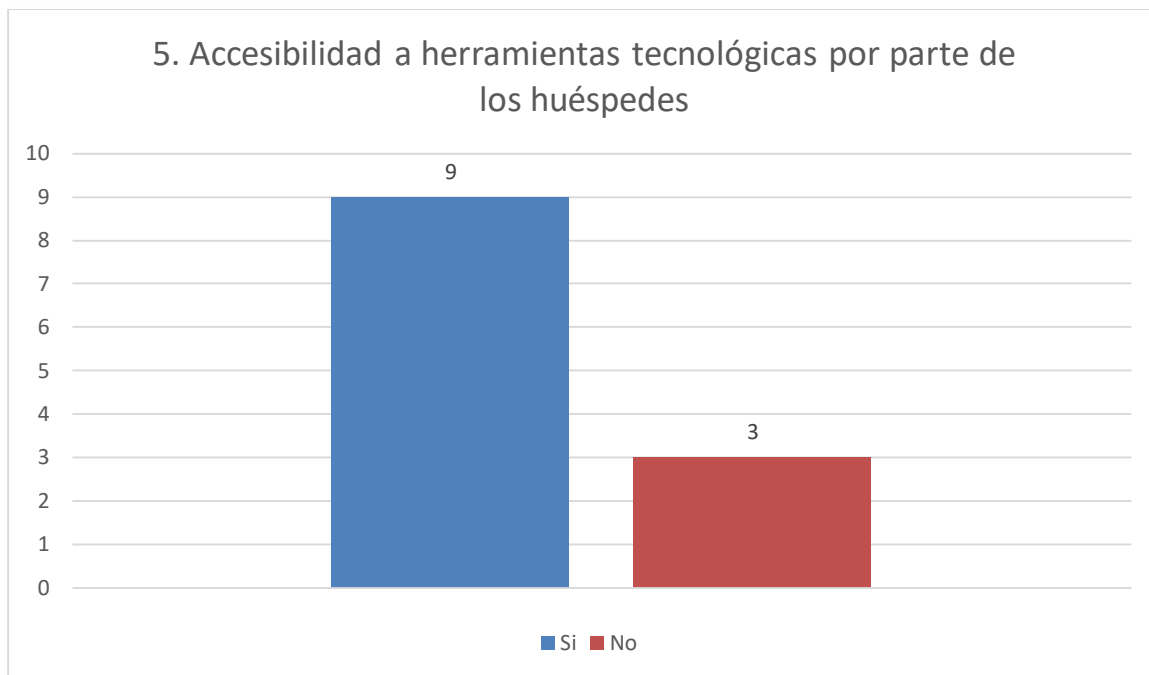
Accesibilidad a herramientas tecnológicas por parte de los huéspedes

ACCESO A HERRAMIENTA	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 5

Accesibilidad a herramientas tecnológicas por parte de los huéspedes



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que el 75% de hoteles encuestados brindan acceso a sus huéspedes para el uso de herramientas tecnológicas; mientras que el 25% prefieren mantener privacidad entre huésped y establecimiento.

Pregunta 6. ¿Ha recibido sugerencias por parte de los huéspedes con relación a la implementación de alguna herramienta tecnológica que les ayude a agilizar su trabajo?

Tabla 8

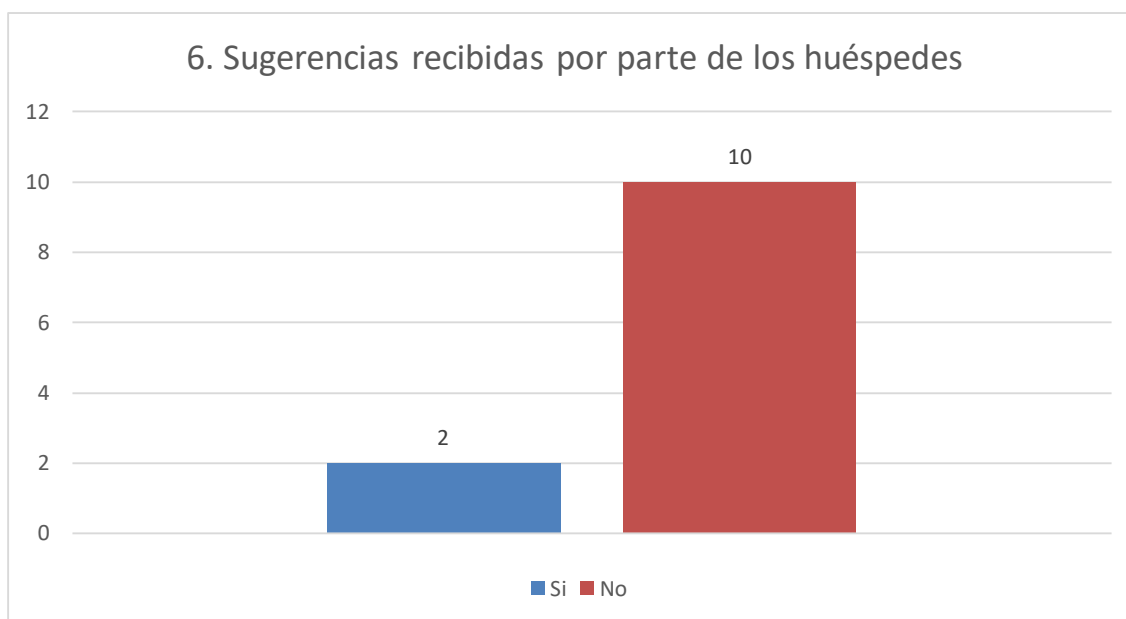
Sugerencias recibidas por parte de los huéspedes.

IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTAS	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 6

Sugerencias recibidas por parte de los huéspedes.



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Los resultados obtenidos reflejan que el 83% de hoteles encuestados no ha recibido sugerencias por parte de los huéspedes para la implementación de alguna herramienta tecnológica, esto quiere decir que los hoteles se encuentran con las herramientas necesarias para su desempeño dentro del trabajo, pero el 17% si ha recibido alguna sugerencia debido a que en algunos hoteles carecen de ciertas herramientas tecnológicas y ven la necesidad de opinar con la implementación de algunas de ellas.

Pregunta 7. Si la respuesta anterior es SÍ mencione una sugerencia.

Tabla 9

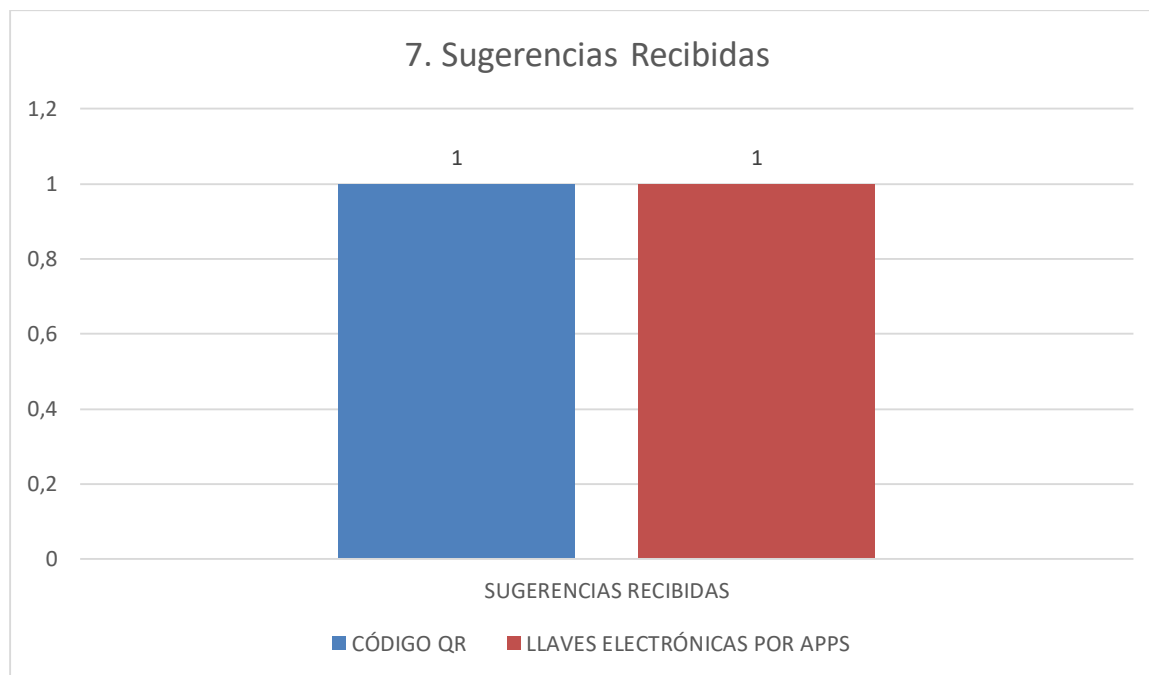
Sugerencias recibidas

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS
CÓDIGO QR	1	50%
LLAVES ELECTRÓNICAS POR APPS	1	50%
TOTAL	2	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 7

Sugerencias recibidas



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

De los 2 establecimientos que recibieron sugerencia de los huéspedes, las herramientas a implementar son código QR Y llaves magnéticas, estas ayudan de gran manera a la agilización de procesos dentro del establecimiento.

Pregunta 8. Cree usted que las herramientas tecnológicas con las que cuenta son suficientes para el trabajo diario.

Tabla 10

Herramientas tecnológicas y su función

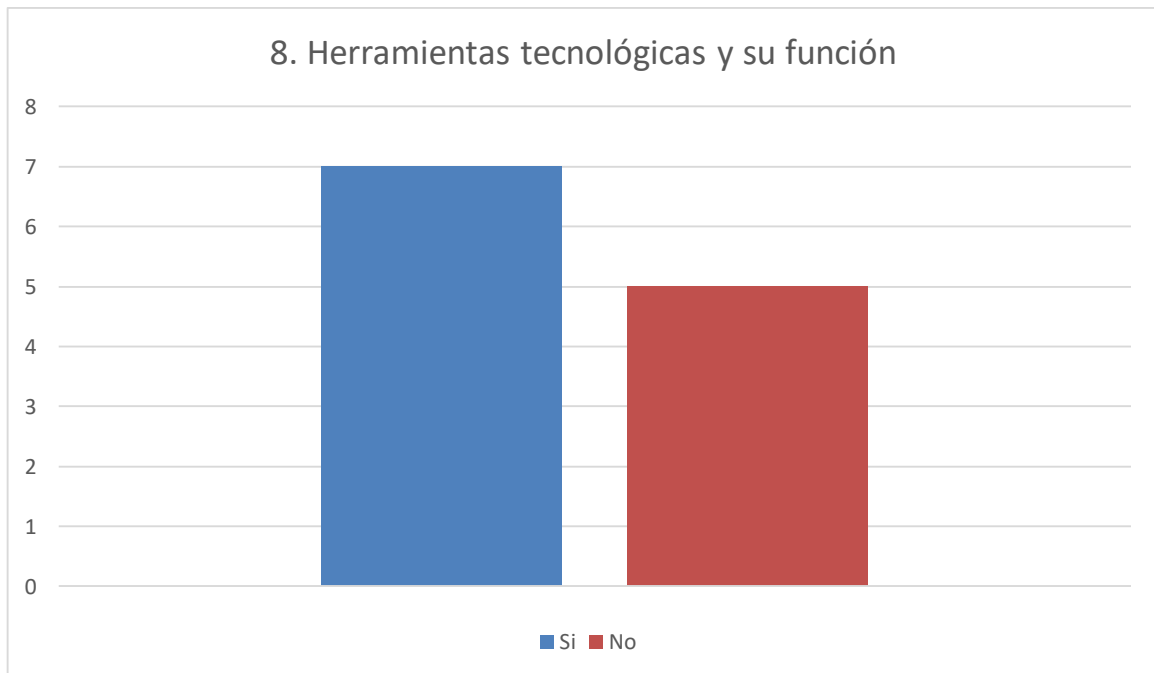
HERRAMIENTAS SUFICIENTES	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE
--------------------------	--------------------------	------------

SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 8

Herramientas tecnológicas y su función



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede observar que un 58% de hoteles consideran que sus herramientas tecnológicas son suficientes para desempeñar su trabajo, mientras que un 42% no opina lo mismo. Se nota que las expectativas de los huéspedes siempre se incrementan con relación a la tecnología.

Pregunta 9. ¿Qué herramientas tecnológicas cree usted que se pueden implementar dentro de su establecimiento hotelero?

Tabla 11

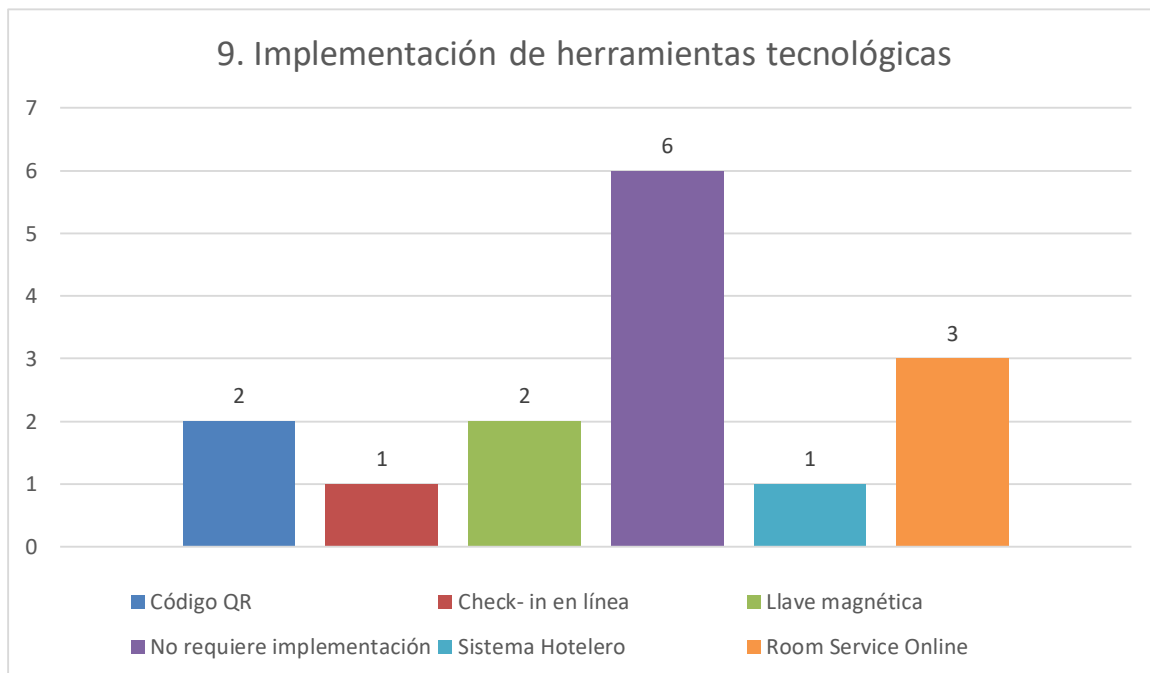
Implementación de herramientas tecnológicas

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS.
CÓDIGO QR	2	13%
CHECK-IN EN LÍNEA	1	7%
LLAVE MAGNÉTICA	2	13%
NO REQUIERE IMPLEMENTACIÓN	6	40%
SISTEMA HOTELERO	1	7%
ROOM SERVICE ONLINE	3	20%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 9

Implementación de herramientas tecnológicas



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

El 40% de establecimientos consideran que no requieren de implementación de herramientas tecnológicas, ya que poseen todo lo necesario para su trabajo dentro del hotel; 3 establecimientos sugieren la implementación de Room Service Online, debido a que los huéspedes pueden realizar cualquier petición mediante sus teléfonos celulares, 2 establecimientos opinaron que deberían implementar el código QR y llaves magnéticas, de tal manera que se obtenga una mejor rapidez y eficiencia en servicio dentro de los hoteles.

Pregunta 10. La implementación de herramientas tecnológicas refleja una inversión monetaria, ¿cree usted que su establecimiento generará ingresos suficientes para su implementación?

Tabla 12

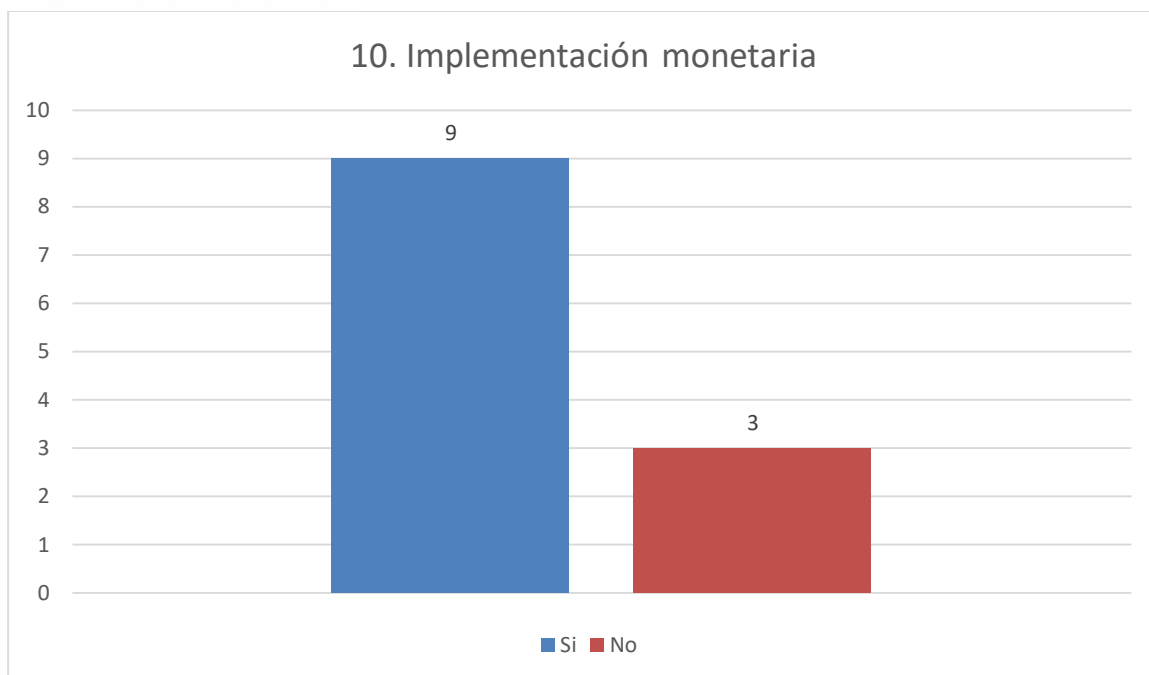
Implementación monetaria

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 10

Implementación monetaria



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Como se puede observar, la mayoría de establecimientos hoteleros son capaces de generar una inversión necesaria que les permite implementar el uso de las herramientas tecnológicas, significa que están dispuestos a invertir en innovación tecnológica, mientras que un 25% opina que el hotel no genera ingresos suficientes para implementar herramientas tecnológicas.

Pregunta 11. ¿Qué beneficios cree usted que obtiene al usar herramientas tecnológicas dentro del hotel?

Tabla 13

Beneficios a obtener

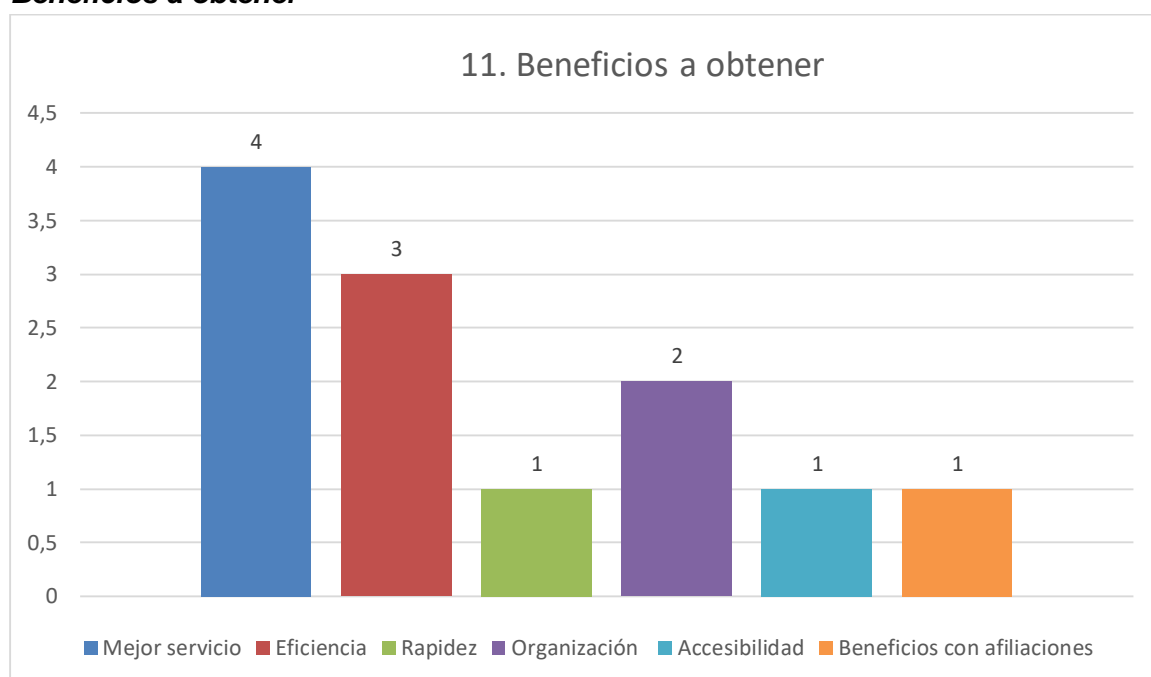
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	FUNCIONARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS.
MEJOR SERVICIO	4	33%
EFICIENCIA	3	25%
RAPIDEZ	1	8%

ORGANIZACIÓN	2	17%
ACCESIBILIDAD	1	8%
BENEFICIOS CON AFILIACIONES	1	8%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 11

Beneficios a obtener



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Entre los beneficios de implementar herramientas tecnológicas en un establecimiento, se mencionan en primer lugar la mejora de servicio, seguida de eficiencia y luego organización. En definitiva, el invertir en innovación tecnológica mejora la eficiencia de los establecimientos hoteleros.

2.2.4 Resultados de encuestas a los huéspedes

Pregunta 1. Seleccione su rango de edad.

Tabla 14

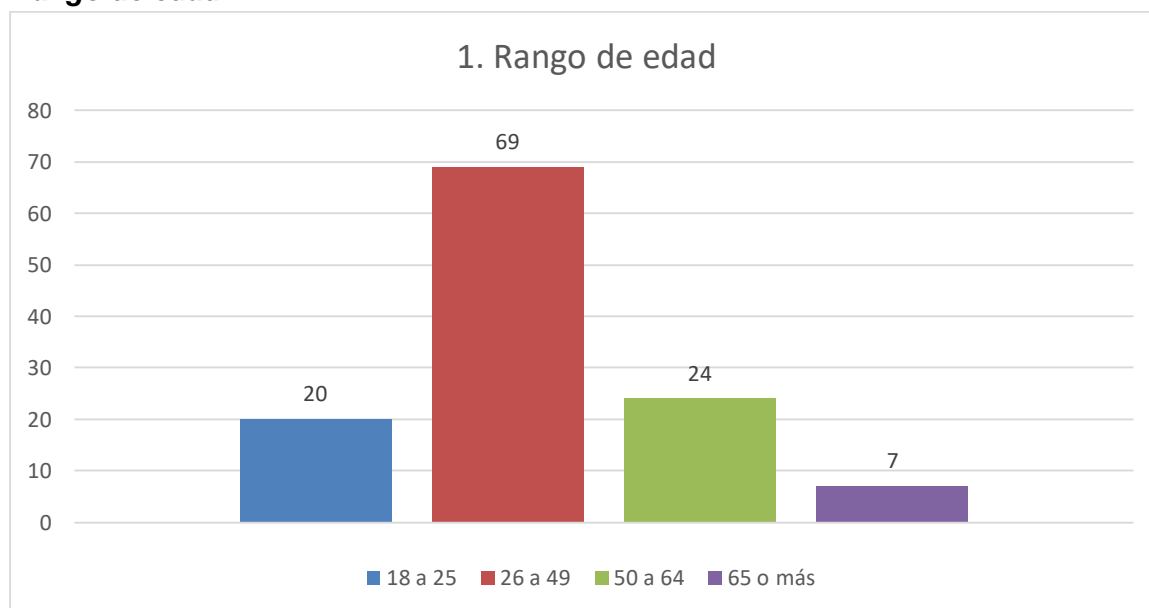
Rango de Edad

RANGO DE EDAD	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
18 a 25	20	17%
26 a 49	69	57%
50 a 64	24	20%
65 o MÁS	7	6%
TOTAL	120	100%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a funcionarios en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 12

Rango de edad



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Según los datos obtenidos se muestra que un 57% de personas que acuden a los hoteles oscilan un rango de edad de 26 a 49 años, regularmente son personas a quienes se

UCUENCA

les facilita manejar herramientas tecnológicas; mientras que el 20% son personas entre 50 y 64 años de edad.

Pregunta 2. Sexo con el que se identifica.

Tabla 15

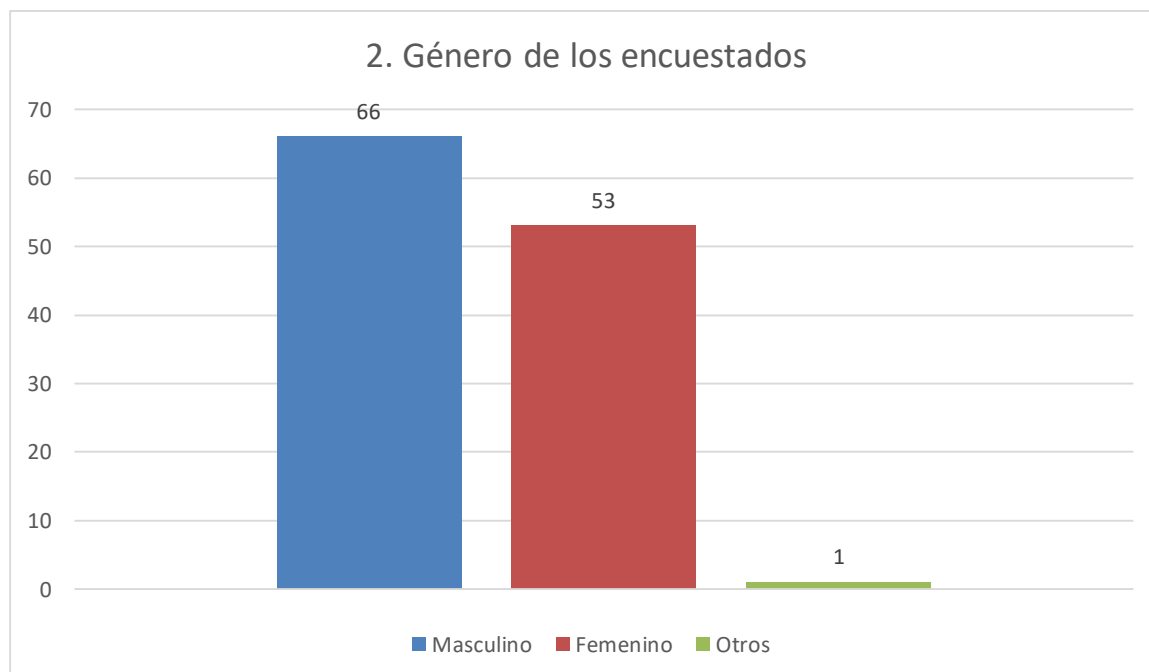
Género de los encuestados

GÉNERO	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
MASCULINO	66	55%
FEMENINO	53	44%
OTROS	1	1%
TOTAL	120	100

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 13

Género de los encuestados



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

UCUENCA

Se obtuvo como resultado que existe el 55% de hombres y el 44% de mujeres, manteniendo una diferencia mínima; sin dejar de lado a una persona que se identifica con el término otros.

Pregunta 3. Para hacer sus reservas usted utiliza:

Tabla 16

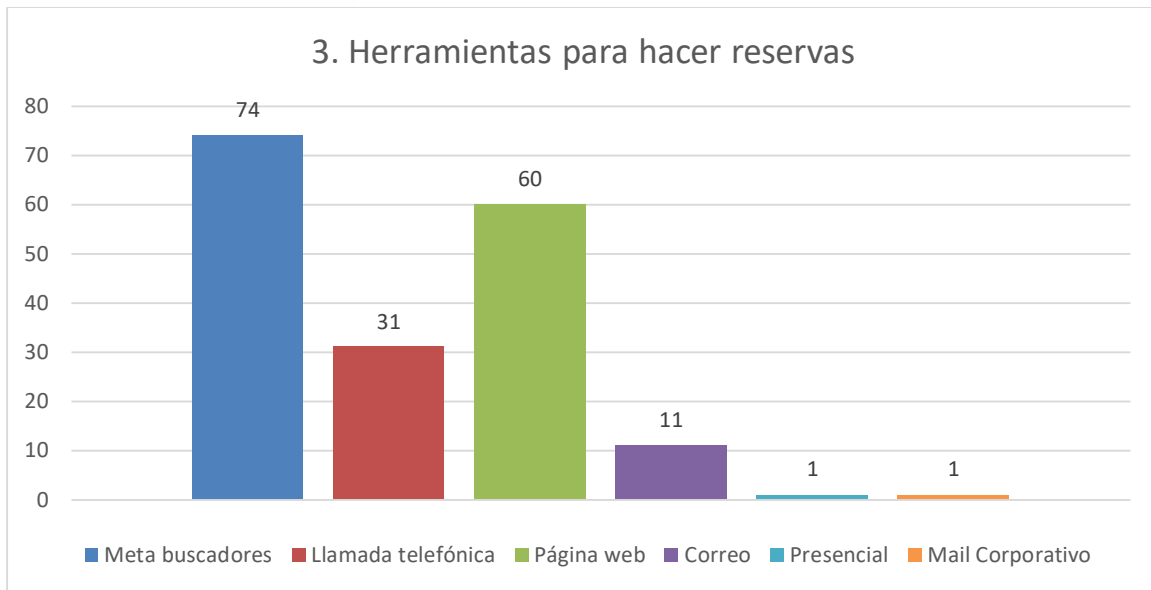
Herramientas para hacer reservas

HERRAMIENTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS HUÉSPEDES
METABUSCADORES (TRIPADVISOR, BOOKING, HOTELES.COM, ETC)	74	62%
LLAMADA TELEFÓNICA	31	26%
PÁGINA WEB DEL HOTEL	60	50%
OTROS (CORREO ELECTRÓNICO)	11	9%
OTROS (TERCERAS PERSONAS FÍSICAS)	1	1%
OTROS (MAIL CORPORATIVO)	1	1%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 14

Herramientas para hacer reservas



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Del total de 120 huéspedes encuestados se puede observar que el 62% usan los Meta buscadores de reserva como TripAdvisor, Booking y Hoteles.com como herramienta para hacer sus reservas, seguida del 50% quienes usan las páginas web de cada hotel. El 26% de encuestados usan las llamadas telefónicas, como una forma segura de reservar y el 1% busca otras alternativas.

Pregunta 4. De las siguientes herramientas tecnológicas señale cuáles conoce:

Tabla 17

Conocimiento sobre herramientas tecnológicas

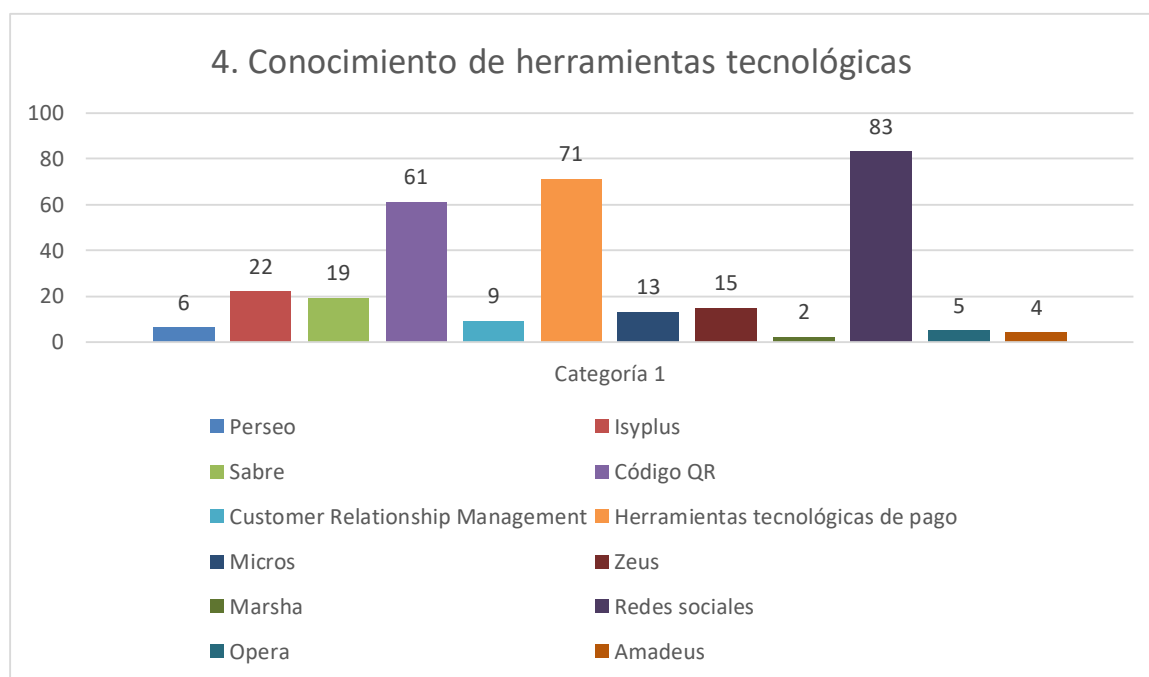
HERRAMIENTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS HUÉSPEDES
PERSEO	6	5%
ISYPLUS	22	18%
SABRE	19	16%
CÓDIGO QR	61	51%
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	9	8%

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE PAGO (PAYPAL, GOOGLE WALLET, SQUARE)	71	59%
MICROS	13	11%
ZEUS	15	13%
MARSHA	2	2%
REDES SOCIALES	83	69%
OPERA	5	4%
AMADEUS	4	3%
METABUSCADORES DE RESERVA	65	54%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 15

Conocimiento sobre herramientas tecnológicas



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

UCUENCA

Según las encuestas realizadas, de un total de 13 opciones los huéspedes escogieron como la herramienta más conocida Redes Sociales con un 69%, pues es de fácil acceso para cualquier persona; en segundo lugar tenemos a las herramientas tecnológicas de pago con un 59%, las mismas que ayudan a los huéspedes a realizar sus pagos de forma rápida y segura; por último se encuentra con un 8% el Customer Relationship Management, esta herramienta ayuda para el almacenamiento de información de los huéspedes evitando así solicitar información nuevamente, cuando son huéspedes frecuentes.

Pregunta 5. Señale qué herramientas tecnológicas ha podido utilizar durante su hospedaje.

Tabla 18

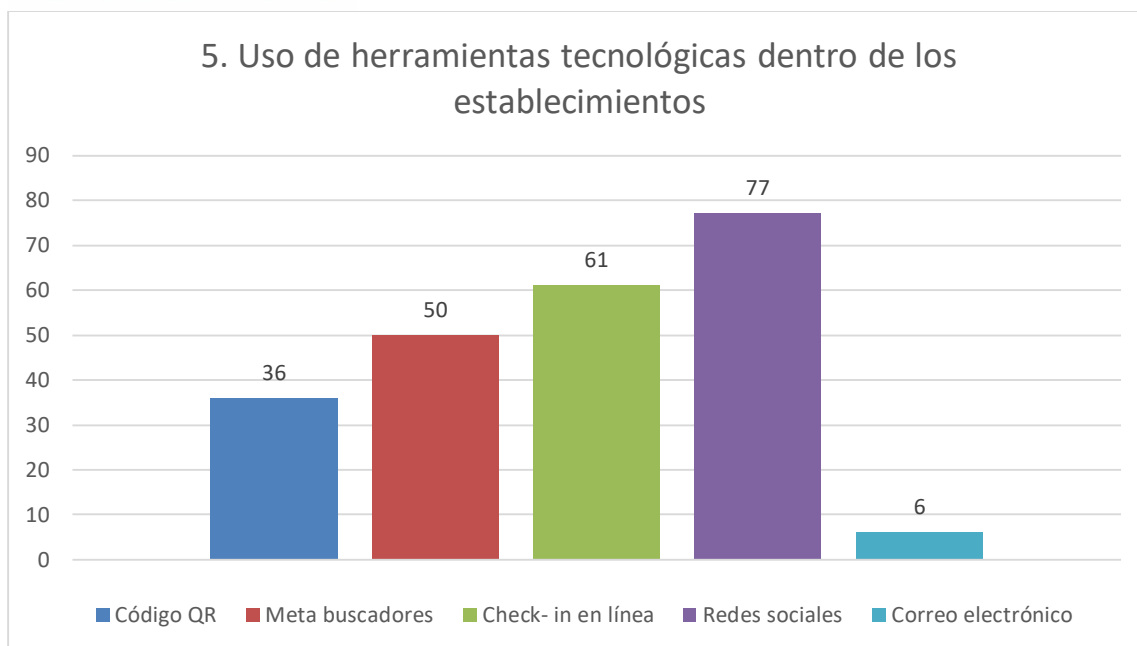
Uso de herramientas tecnológicas dentro de los establecimientos

HERRAMIENTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE EN RELACIÓN A LOS HUÉSPEDES
CÓDIGO QR	36	30%
METABUSCADORES	50	42%
CHECK-IN EN LÍNEA	61	51%
REDES SOCIALES	77	64%
OTROS (CORREO ELECTRÓNICO)	6	5%

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 16

Uso de herramientas tecnológicas dentro de los establecimientos



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Según los resultados obtenidos se demuestra con un 64% que las redes sociales son las herramientas usadas por los huéspedes debido a que son de fácil acceso, además se puede visualizar noticias y acontecimientos que pasan en tiempo real; con un 51% se encuentra el Check-in en línea, ayuda a los huéspedes a realizar un Check in y Check-out de manera más rápida así como el pago de algún servicio; con un 5% se encuentra el correo electrónico como la herramienta tecnológica menos utilizada por los huéspedes, debido que para ellos el mail en la actualidad ha perdido uso y no es innovador.

Pregunta 6. Dentro de restaurante y cafetería, para elegir un menú prefiere:

Tabla 19

Menú preferido

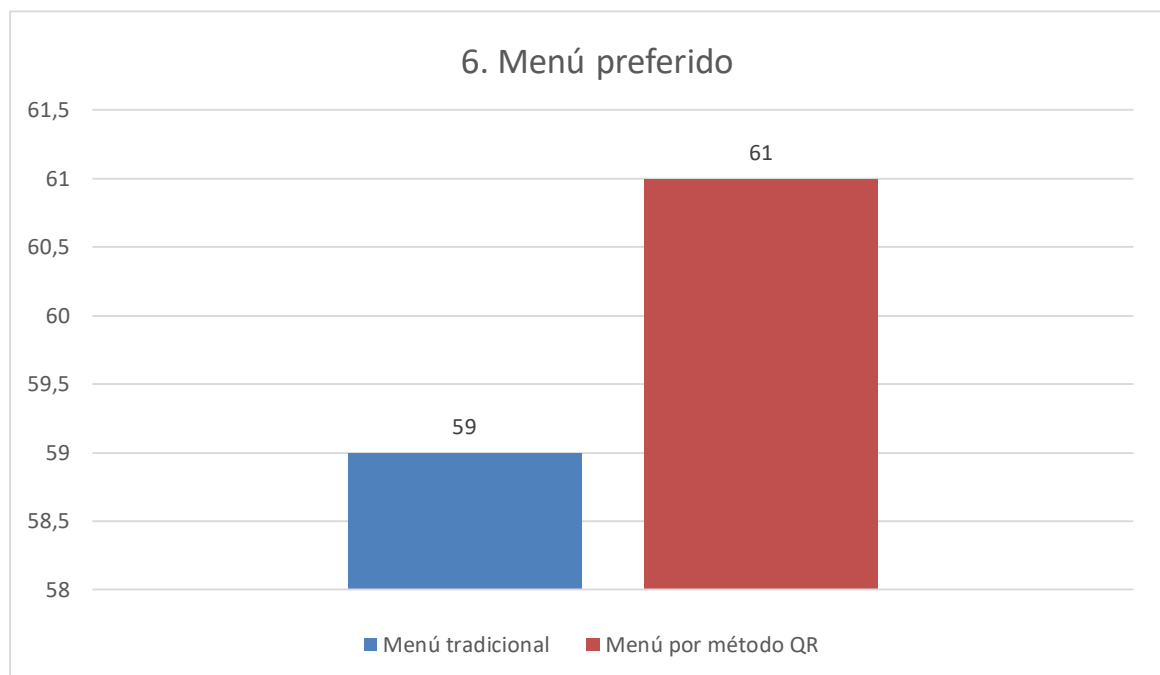
TIPO DE MENÚ	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
MENÚ TRADICIONAL	59	49%
MENÚ POR MÉTODO CÓDIGO QR	61	51%

TOTAL	120	100%
-------	-----	------

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 17

Menú preferido



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Del total de 120 encuestados el 51% de personas prefieren el menú por método QR, este método ayuda a buscar información de manera más rápida en los dispositivos móviles y es de fácil uso, con un rango no muy inferior del 49% prefieren el menú tradicional pues manifestaron que por comodidad desean verlo físicamente y escoger sus opciones.

Pregunta 7. Para acceder a una habitación, usted prefiere:

Tabla 20

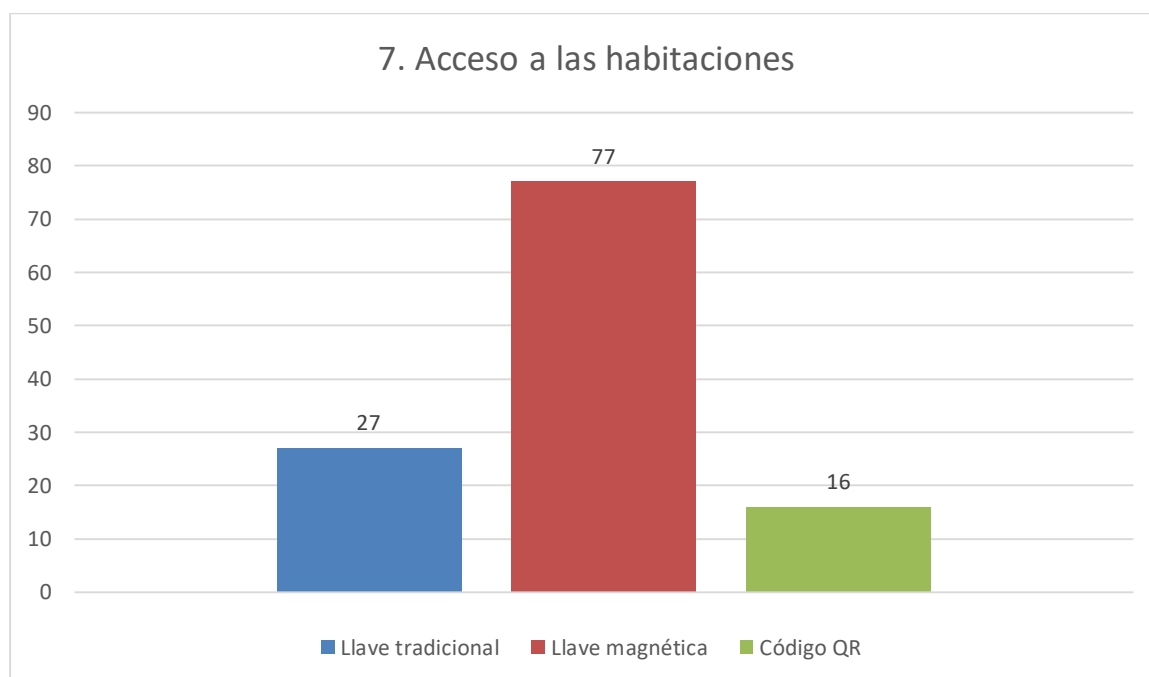
Acceso a habitaciones

TIPO DE LLAVE	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
LLAVE TRADICIONAL	27	23%
LLAVE MAGNÉTICA	77	64%
CÓDIGO QR	16	13%
TOTAL	120	100

Nota: Información obtenida de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Figura 18

Acceso a habitaciones



Nota: Información obtenida de tabulación de encuestas realizadas a huéspedes durante su estadía en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico de un total de 120 encuestados, el 64% de personas prefiere la llave magnética pues es funcional y fácil para abrir puertas; pero hay un

UCUENCA

13% que prefieren el Código QR, esta es una forma aún más práctica y rápida pero muchas personas desconocen su existencia.

2.3 Tabulación de información

Para llevar a cabo la investigación se aplicaron encuestas físicas, diseñadas en dos modalidades. La primera fue dirigida a los funcionarios de 13 hoteles, los mismos que fueron recepcionistas y administradores. La segunda encuesta fue dirigida para los huéspedes, ya que se quería saber la opinión de ellos acerca del uso de las herramientas que ellos conocen.

Para realizar las encuestas se tomó como referencia la muestra por conveniencia. En cada establecimiento se entregaron 10 encuestas para huéspedes, las mismas que con ayuda de los recepcionistas fueron aplicadas.

La tabulación y registro de datos se llevó a cabo mediante Google forms y Excel, que son herramientas de fácil acceso y uso, de tal manera que se logró recopilar la información necesaria para conocer si los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca usan herramientas tecnológicas que les ayude a mejorar su trabajo y a su vez brinden a los huéspedes satisfacción.

2.4 Técnicas e instrumentos de evaluación

Las técnicas e instrumentos de evaluación se usan para conseguir evidencias de una investigación previamente realizada, estas herramientas ayudan a obtener datos e información con referencia a las herramientas tecnológicas que usan los hoteles cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca.

La información puede ser cualitativa, cuantitativa o mixta para esto se utiliza los instrumentos como encuestas, entrevistas, etc. De acuerdo al público que va dirigido se escogerá la mejor opción, y así obtener información necesaria que será de ayuda para la investigación.

Para este proyecto se realizaron encuestas a los funcionarios y huéspedes de los establecimientos que conforman la muestra de la investigación, distribuidos de la siguiente manera:

La encuesta para los funcionarios de los hoteles consta de 11 preguntas que son de carácter mixto y se realizaron preguntas referentes al uso de herramientas tecnológicas que poseen los hoteles.

UCUENCA

La encuesta de los huéspedes constaba de 7 preguntas de opción múltiple, donde el propósito era saber el nivel de conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas y cuales son de su preferencia al momento de hospedarse en el hotel. Del total de encuestas aplicadas fueron 12 para funcionarios y 120 para huéspedes.

2.5 Análisis de competencia

Existen muchos factores que determinan la competitividad en los hoteles como la categoría a la que pertenece, su ubicación, los servicios que ofrece, entre otros. En este proyecto se llevó a cabo una investigación para conocer el uso de las herramientas tecnológicas que poseen los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, ya que estos establecimientos forman parte de la muestra del proyecto.

De todos los hoteles encuestados, el establecimiento que mejor servicio ofrece con relación al uso de herramientas tecnológicas es el hotel Tryp By Wyndham Cuenca Zahir, puesto que cuenta con: Código QR para habitaciones, Datafast, Llaves magnéticas, Facturación electrónica, Meta buscadores de reserva y algunos Softwares hoteleros como: Any-do, Amo Crm, Zigo, Sabre, Isyplus y herramientas tecnológicas colocadas en las áreas comunes de los hoteles.

En segundo lugar, se encuentra Venue Batán Hotel, debido a que ofrece herramientas tecnológicas que son mayormente usadas en hoteles de esta categoría, de entre los cuales posee: Código QR, Datafast, llaves magnéticas, facturación electrónica, meta buscadores de reserva, sistema propio de reserva y programas de diseño gráfico y video.

En tercer lugar, se encuentran los hoteles Rioné y El Conquistador, debido a que son establecimientos que poseen herramientas tecnológicas como: Código QR, Datafast, software hotelero, meta buscadores de reserva, llaves magnéticas, facturación electrónica, redes sociales.

2.6 Análisis comparativo entre herramientas tecnológicas en hoteles de 4 y 5 estrellas

Una herramienta tecnológica es un conjunto de programas informáticos cuyo principal objetivo es facilitar y agilizar un proceso o una tarea en cualquier dispositivo tecnológico.

En los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca se ha logrado determinar cuáles son la mayoría de herramientas tecnológicas que se usan dentro de estos hoteles y ofertan al público. La información obtenida nos permitió realizar un análisis con los hoteles de 5 estrellas debido a que estos dos tipos de categoría de hoteles pertenecen al segmento de categoría con puntaje de 50-60 según el reglamento de alojamiento turístico.

UCUENCA

En los hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Cuenca se puede observar que las herramientas tecnológicas que usan hoy en día son de gran ayuda para cada establecimiento, cabe recalcar que estas herramientas son usadas en ciertos hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca con lo que puede decir que algunos establecimientos desean mantenerse actualizados con el uso de herramientas tecnológicas innovadoras.

Tabla 21

Herramientas tecnológicas usadas en hoteles de 5 estrellas.

Herramientas	Hoteles 5 estrellas				
	Oro Verde	Itza	Sheraton	Dorado	Cruz del Vado
Micros			✓		
Opera	✓				
Hoteles con internet A.L.F		✓			
Little Hotelier		✓			
YojoHotel					✓
PMS				✓	✓
POS					✓
IsyPlus				✓	
OTA's	✓	✓	✓	✓	✓
Página Web	✓	✓	✓	✓	✓
Datafast	✓	✓	✓	✓	✓
Código QR	✓	✓	✓	✓	✓
Redes Sociales	✓	✓	✓	✓	✓
Llave magnética	✓	✓	✓	✓	✓

Nota: Información obtenida de buscadores de reserva de los hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Cuenca.

Tabla 22

Herramientas tecnológicas usadas por hoteles 5 estrellas

Herramientas	HOTELES 4 ESTRELLAS											
	Valgus y Suites	Carvallo	Los Balcones	Tryp By Wyndham Zahir	Rione	Kuna	Felicia	El Conquistador	Santa Lucia	Santa Lucia House Forum	San Juan	Venue Batan
Micros												
Opera												
Hoteles con internet A.L.F												
Little Hotelier												
YojoHotel												
PMS												
POS												
Isy Plus							✓					
OTA's	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Página Web	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Datafast	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

UCUENCA

Código QR		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
Redes Sociales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Software Hotelero	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Llave magnética				✓	✓			✓			✓	✓

Nota: Información obtenida de buscadores de reserva de los hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Cuenca.

UCUENCA

Mediante el uso de las tablas de doble entrada se pudo determinar que existen similitudes entre el uso de las herramientas tecnológicas usadas en los establecimientos de 4 y 5 estrellas, entre las más usadas se encuentran los meta buscadores de reserva, las redes sociales, el pago mediante Datafast, código QR.

La diferencia que existe entre los hoteles de 4 y 5 estrellas es el uso software hoteleros conocidos a nivel mundial, ya que los establecimientos de 5 estrellas usan herramientas que se encuentran en constante innovación, se tiene herramientas tecnológicas como: Micros, Opera, PMS, POS, llaves magnéticas.

En los hoteles de 4 cuatro estrellas la gran mayoría usan sistemas propios de reserva ya que al querer implementar un software hotelero conocido el costo de este es elevado, pero existen hoteles que han decidido implementar herramientas tecnológicas actuales para la mejora de sus establecimientos, entre las cuales tenemos: sistema Aldelo, sistemas de reserva soft, ANY-DO, AMO CRM, Zygo Hotels Platform, Sabre, ISYplus, llave magnética.

Mediante los resultados de las encuestas realizadas, se pudo observar que los hoteles de cuatro estrellas aún no disponen de una tecnología en tendencia y es por tal motivo que se recomienda mejorar este aspecto.

CAPITULO 3

Efectos que ocasiona el uso de herramientas tecnológicas en los hoteles de Cuenca

3.1 Presentación de resultados

El estudio de esta investigación dio como resultado que los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca poseen en su gran mayoría herramientas tecnológicas que les ayudan a obtener un desempeño óptimo, cabe recalcar que estos establecimientos aún deben mejorar en brindar tecnología que se encuentra en tendencia debido a que deben modernizar sus herramientas tecnológicas para agilizar procesos dentro del área de trabajo y que a su vez estas herramientas satisfagan las necesidades de los huéspedes.

La recolección de información fue bastante favorable ya que los funcionarios fueron muy amables al responder de manera positiva en el llenado de encuestas, además de esto se tuvo una gran acogida por parte de los huéspedes pues todas las encuestas fueron llenadas en su totalidad.

3.2 Ventajas y desventajas

El uso de herramientas tecnológicas en los establecimientos hoteleros ayuda en gran parte al desempeño de labores cotidianas, las mismas que pueden abarcar ventajas y desventajas.

3.2.1 Ventajas

- Las herramientas tecnológicas son de fácil acceso
- Los establecimientos brindan a los huéspedes herramientas tecnológicas para el uso cotidiano.
- Las herramientas tecnológicas ayudan a los huéspedes a agilizar procesos como Check-in en línea.
- El personal que labora en los establecimientos está apto para el uso de estas herramientas.
- El uso de herramientas tecnológicas ayuda a mejorar el trabajo y la eficiencia en procesos operativos.
- La mayoría de los funcionarios de los establecimientos reciben capacitaciones constantes para el uso de dichas herramientas.
- Los hoteles están dispuestos a recibir sugerencias con respecto a nuevas tendencias en el uso de herramientas tecnológicas.
- La mayoría de los establecimientos usan sistemas propios de gestión de reservas.

3.2.2 Desventajas

- No todos los establecimientos están en la capacidad financiera de invertir en herramientas de alto costo.
- La tecnología actualmente tiene un avance potencias, lo que permite que las herramientas tecnológicas que usan los establecimientos, se vuelvan obsoletas en cortos plazos.
- Los establecimientos no brindan el acceso de todas las herramientas tecnológicas a los huéspedes.
- Una pequeña muestra de los establecimientos no capacita a su personal por el costo que esto implica.
- Las herramientas tecnológicas que poseen los establecimientos se encuentran estandarizadas en su gran mayoría, lo que no permite que los hoteles sobresalgan entre sí.

3.3 Impacto de aplicación de herramientas tecnológicas en establecimientos de 4 estrellas

En los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, se puede determinar que existe el uso de herramientas tecnológicas, sin embargo, dentro de estos establecimientos no utilizan herramientas que se encuentran en tendencia. Se debe tomar en cuenta que los hoteles de esta categoría deben manejar herramientas actuales que les permita sobresalir de los competidores y que faciliten las tareas dentro del área de trabajo.

3.4 Impacto en los huéspedes

Mediante los resultados de las encuestas se obtuvo que los huéspedes hoy en día prefieren usar herramientas tecnológicas que son novedosas y actuales, haciendo énfasis en que los huéspedes son los que determinan los gustos y que prefieren dentro de los establecimientos.

Según los resultados los huéspedes conocen más acerca del uso de las herramientas tecnológicas que usan los hoteles en la actualidad, debido a que los huéspedes siempre están actualizados con la tecnología y de esta manera buscan hoteles que brinden servicios novedosos y actuales.

3.5 Impacto en los hoteles

En los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca se pudo conocer las herramientas tecnológicas que usan dentro y ofrecen al público día a día, dando como

UCUENCA

resultados positivos debido a que los hoteles como: Tryp by Wyndham Cuenca Zahir, Felicia, Santa Lucia House Forum, Venue Batán Hotel usan herramientas tecnológicas como: Isyplus, Any-do, Zigo, Sabre, sistemas soft de reserva, sistemas Aldelo.

Todas estas herramientas mencionadas anteriormente son usadas por los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca, esto quiere decir que estos establecimientos se encuentran innovando para ofrecer un servicio de categoría similar a los hoteles de 5 estrellas, cabe recalcar que en los hoteles de 5 estrellas ofertan más herramientas tecnológicas y de mayor calidad.

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, se determinaron cuáles son las herramientas tecnológicas que usan para su funcionamiento. Además, se pudo obtener información y opiniones por parte de los huéspedes sobre herramientas que ellos conocen y son de su interés, apoyando así a la investigación con información verídica.

Las herramientas tecnológicas dentro de los establecimientos de alojamiento permiten mejorar el desempeño y agilizar procesos; por tal motivo, los hoteles de 4 estrellas han demostrado que utilizan tecnología que actualmente se encuentra en tendencia; incluso algunos de los establecimientos han desarrollado softwares propios.

A pesar de que los hoteles 5 estrellas no eran objeto de nuestro estudio, fue importante realizar una comparación con esta categoría, debido a que los hoteles puntuados con 4 y 5 estrellas se encuentran en una misma categoría superior, lo que ocasiona que para ser competitivos deben usar tecnología similar.

No todos los hoteles de 4 estrellas dan la importancia que merece el uso de herramientas tecnológicas, alegando que la inversión es fuerte y no justifica para el servicio que prestan. Definitivamente esa aseveración no se compara por que pudimos constatar la diferencia en calidad de servicio con los establecimientos que si están pendientes de las innovaciones tecnológicas.

Finalmente, se pudo constatar que los huéspedes conocen más de uso de tecnología que los funcionarios y empleados de los hoteles, siendo evidente las falencias que aún se presentan en establecimientos de 4 estrellas.

En la actualidad los hoteles tienen nuevas estrategias para alcanzar sus objetivos, mediante la investigación realizada se considera una buena recomendación la inversión en tecnología, pues en la actualidad los huéspedes prefieren realizar procesos en corto tiempo de esta manera se estaría facilitando procesos.

Por otro lado, es recomendable investigar sobre las herramientas propuestas para que estas puedan ser aplicadas de una forma adecuada, de tal manera que no sea un gasto innecesario y se pueda optimizar los recursos a largo plazo.

Se recomienda capacitar al personal sobre aspectos tecnológicos, no únicamente a quienes laboran en el área de recepción, sino a todo el personal que colabora dentro en el establecimiento, a fin de que puedan ser una guía para los huéspedes que desconocen del tema.

Por último, es significativo incluir a las personas de todas las edades en el uso de tecnología. Según la investigación, las personas que más se hospedan en los hoteles son huéspedes entre 26 a 49 años, quienes rápidamente se adaptan a los cambios, tienen la costumbre de viajar y conocen sobre tecnología, teniendo en cuenta que la misma pretende mejorar los servicios.

Referencias

- Altamar, F., Arvilla, A. y Matos, C. (2011). *El uso de las herramientas tecnológicas en la motivación de los alumnos hacia el aprendizaje*. Universidad del Magdalena. <https://core.ac.uk/download/pdf/270124077.pdf>
- Amara Ingeniería de Marketing. (2019). *¿Conoces las nuevas tendencias en tecnologías para hoteles?*. <https://www.amara-marketing.com/blog-turismo/tendencias-en-tecnologia-para-hoteles>
- Bonilla, G., y Merchán, M. (2015). *Análisis del Crecimiento Hotelero en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca durante el periodo 2010- 2014*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4988/1/11426.pdf>
- Cloudbeds. (2022). *14 tendencias en tecnología hotelera que todo hotelero debe saber*. <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/tecnologia-hotel/>
- Fiol, T. (s.f.). *¿Por qué es necesaria una tecnología específica para hoteles?*. <https://www.hotelinking.com/tecnologia/importancia-tecnologia-hotelera/#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20para%20hoteles%20puede,y%20la%20reputaci%C3%B3n%20del%20hotel.>
- Grupo Vázquez. (2021). Empresa Hotelera Cuenca. *Historia*. <https://www.grupovazquez.com.ec/empresa-hotelera-cuenca/>
- Herramientas Tecnológicas. (s.f.). *Definición, Tipos e Importancia*. <https://herramientastecnologicas.co/>
- Hosteltur. (2018). *Tecnología e Innovación hotelera: ¿Cómo mejorar el servicio al cliente?* https://www.hosteltur.com/comunidad/005987_tecnologia-e-innovacion-hotelera-como-mejorar-el-servicio-al-cliente.html
- Hoteles City. Blog. (2017). *10 Herramientas tecnológicas para hacer crecer tu plan de Marketing Hotelero*. <https://www.cityexpress.com/blog/herramientas-para-hacer-crecer-tu-plan-de-marketing-hotelero>
- Hotelogix. (2020). *Las 10 principales tendencias de tecnología hotelera que debe aprovechar*. <https://www.hotelogix.com/es/blog/2020/03/04/las-10-principales-tendencias-de-tecnologia-hotelera-que-debe-aprovechar/>
- Hotevia. (2021). *8 Herramientas Tecnológicas que son tendencia en 2021*. <https://hotevia.info/8-herramientas-tecnologicas-para-hoteles-tendencias-2021/>

Ministerio de Turismo. (2021). *Catastro de establecimientos de alojamiento turístico*.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#search/catastros%40turismo.gob.ec?projector=1>

Ochoa Carrera, M. (2016). *Determinación del Proceso para la Constitución y Funcionamiento de Establecimientos Hoteleros en el Cantón Cuenca, de acuerdo a la Legislación Turística Ecuatoriana Vigente al 2015*. Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24026/3/MONOGRAFIA.pdf>

Padrosa, S. (2021). *La tecnología ayuda a los hoteles a superar los desafíos y a alcanzar su potencial*. <https://tecnohotelnews.com/2021/12/tecnologia-ayuda-hoteles-potencial/>

Ullauri Donoso, N., Andrade Ríos, M., & Córdor Bermeo, V. (2018). *La hotelería en Cuenca, Ecuador*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 228-233. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200228&lng=es&tIng=es.

Anexos

Anexo A. Oficio diseño aprobado

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 10 de noviembre de 2021

Señores:

Darío Israel Arbito Quito

Mirian Alexandra Borja Arbito

Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Universidad de Cuenca

Presente. –

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 10 de noviembre de 2021, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “Análisis del uso de herramientas tecnológicas empleadas en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como directora del mismo a la Mg. Tania Ávila Vélez.

Se les recuerda a los señores: Darío Israel Arbito Quito, que a la presente fecha está incurso en la actualización de conocimientos; y, Mirian Alexandra Borja Arbito, a la presente fecha es estudiante regular.

Para desarrollar y sustentar el trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 31 de mayo de 2023.

ANA LUCIA
SERRANO
LOPEZ
Mg. Ana Lucía Serrano López
DECANA

Firmado digitalmente
por ANA LUCIA
SERRANO LOPEZ
Fecha: 2021.11.11
12:28:12 -0500'

Atentamente,

Dra. María Dolores Insch Quintero
SECRETARIA - ABOGADA

Firmado digitalmente
por MARIA DOLORES
INSCH QUINTERO
Fecha: 2021.11.11
12:28:12 -0500'

c.c.: Director/a de Carrera.

Director/a de trabajo de Titulación: Mg. Tania Ávila Vélez.

Tribunal: Dra. Silvana Astudillo / Mg. Darwin Sandoval

Asistentes de Gestión de Carrera



Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

**ANÁLISIS DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EMPLEADAS EN HOTELES
DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

Línea de investigación:

3. Emprendimiento, innovación y aplicación de la tecnología en el sector de la hospitalidad.

Campo Específico Unesco:

5311.06 Estudio de Mercado

Tutor:

Mg. Tania Ávila Vélez

Autores:

Darío Israel Arbito Quito

C.I 0105718290

Mirian Alexandra Borja Arbito

C.I. 01053076

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Análisis del uso de herramientas tecnológicas empleadas en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Dario Israel Arbito Quito dario.arbito@ucuenca.edu.ec

Mirian Alexandra Borja Arbito alexandra.borja93@ucuenca.edu.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad varios Hoteles de la ciudad de Cuenca brindan servicios con el objetivo de obtener mayor grado de satisfacción por parte de los huéspedes, ya sea por motivo de turismo, trabajo, negocios, vacaciones, ocio, salud, etc.

En el sector hotelero, los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca ofertan servicios que son utilizados por los huéspedes, es por ello que destacarse de la competencia es fundamental, para ello los hoteles utilizan herramientas tecnológicas para su mejora continua en los servicios que brindan y a su vez agilizan procesos de trabajo tales como: check-in virtual, llaves magnéticas, sistemas informáticos de gestión de datos y reservas, etc.

Otro punto a detallar es el manejo de redes sociales, de tal manera que influyan en el posicionamiento y sobresalgan entre la competencia, así como el uso de estrategias publicitarias que ayudan a que los hoteles de cuatro estrellas sean más conocidos por los huéspedes.

Con la implementación de herramientas tecnológicas en el sector hotelero, lo que se busca es agilizar el servicio y la atención, sin olvidar la calidez humana que se consigue a través de la socialización y convivencia entre huéspedes y personal.

A medida que surgen nuevas tecnologías, los establecimientos hoteleros encuentran maneras de introducir herramientas que permitan experimentar cambios en la forma de operación en cada una de los departamentos de un hotel. De esta manera, Stamboulis y Skayannis (2003) indican lo siguiente “Los cambios en el sector turístico y hotelero, están inevitablemente asociados a los desarrollos en nuevas tecnologías e innovaciones estructurales y organizativas” (Pág. 13).

Las empresas turísticas utilizan la implementación de herramientas tecnológicas que permitan conocer en profundidad las necesidades y los deseos del cliente y generar valor a través de la mejora de la experiencia del usuario (Minghetti, 6 2003). Law y Jogarantnam (2005); gracias

al uso de la tecnología en los hoteles se ha obtenido mejor eficiencia operativa y un servicio al cliente óptimo, los cuales son considerados como factores de éxito de una organización y que su estadía sea mucho más placentera.

Un aspecto importante a tener en cuenta es saber cuáles son las herramientas tecnológicas más usadas en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca, las mismas que les ayudan a mejorar sus procesos de trabajo.

El sector hotelero está en un ambiente competitivo, lo que provoca que los altos mandos cuestionen la mejor manera de diferenciarse utilizando herramientas tecnológicas, por esta razón se cree pertinente analizar la realidad de este tema, pues merece la misma atención que los aspectos legales, financieros, etc., ya que se trata de agilizar los procesos de trabajo en los hoteles mediante el uso de las herramientas tecnológicas.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo este análisis es preciso contar con respuestas claras acerca del uso de las herramientas tecnológicas que disponen los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Cuenca y que les permite destacarse de sus competidores, para ello se elaborarán encuestas que serán aplicadas a los hoteles de cuatro estrellas, que ayudarán a determinar los tipos de herramientas tecnológicas que manejan, para ello se tomó como referencia los trece establecimientos de cuatro estrellas registrados en el último catastro turístico de la ciudad publicado por el Ministerio de Turismo en el año 2021.

Debido a que en los hoteles de la ciudad de Cuenca especialmente en los de cuatro estrellas el uso de herramientas tecnológicas posee una estandarización similar, han surgido las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca emplean para sobresalir de entre sus competidores?

¿Hace falta la implementación de más herramientas tecnológicas en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca?

Con el trabajo de investigación se conseguirá dar respuesta a estas inquietudes y así aportar con información para mejorar los servicios en este tipo de establecimientos.

5. MARCO TEÓRICO

Hospitalidad y Hotelería

Es el estudio de los fundamentos de la hospitalidad y alojamiento mediante sistemas de calidad y gestión estratégica, además resuelve problemas en relación a la mejora de la calidad y propone alternativas para la mejora continua del sector hotelero (U Cuenca, 2021).

Según Rodríguez, La hospitalidad hace referencia a la satisfacción de las necesidades de los turistas y consumidores en general, también es interpretada como una amable bienvenida al huésped (2021)-

El ámbito hospitalario tiene muchas maneras de ser interpretado, pero “La hospitalidad consiste en el trato correcto y amable a las personas y al prójimo mediante la atención y una acogida amable” (Porto y Gardey, 2020).

El término hospitalidad y hotelería con el pasar del tiempo se ha vuelto muy conocido y en el ámbito turístico aún más, pero la forma en la que reflejan este término en los establecimientos no está estandarizada porque algunas empresas no lo toman con el profesionalismo que debería tener.

Hoteles inteligentes

Es la integración de herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar la comodidad del cliente aumentando su rentabilidad de los hoteles permitiendo una mejor gestión de flujos, así como un mayor desempeño del equipo (Fred, 2019).

Smart Hotel son establecimientos que han aplicado nuevas tecnologías como medio para ofrecer mejores servicios a los clientes, para ello se utilizan nuevas tendencias digitales que los diferencie de la competencia generando una mayor satisfacción y fidelidad hacia el cliente (Itop, 2019).

Los hoteles inteligentes garantizan la seguridad de los huéspedes, creando un entorno acogedor hacia el cliente, brindan nuevas tendencias tecnológicas que mejoran y agilizan el trabajo del personal en el hotel y a su vez aplican nuevas formas de atraer a sus clientes mediante el uso de la tecnología innovadora (Siemens, 2017).

El mundo con el pasar del tiempo va incursionado he innovando si de tecnología se trata que gran ejemplo de hoteles inteligentes y por qué no implementar estas tecnologías en los hoteles de la ciudad a más de realizar su estatus estarían creando un gran auge para la llegada de turistas.

Herramientas tecnológicas

Según los autores López-Bonilla, L. M., y López-Bonilla, J. M. (2011) indicaron que: los modelos de aceptación tecnológica es una herramienta diseñada para realizar medidas que evalúan la calidad de sistemas de información y mejora el trabajo, es utilizado para realizar predicciones de aceptación de nuevas tecnologías, esto se utiliza para lograr buscar información acerca de los gustos y necesidades de los usuarios (2011, p. 5).

Como lo explican Garrigós, F., Conesa, M., Palacios, D. y Ribeiro, D. (2008), los efectos de las TICS acerca de la gestión tecnológica es uno de los progresos los cuales ayudan a mejorar los procesos de las empresas, los cambios en el sector turístico, están asociados a los desarrollos en nuevas tecnologías e innovaciones estructurales y organizativas, por lo que es necesario planificar, iniciar y controlar los actos siguientes a estas investigaciones y realizar algún proyecto con las TIC's en los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas en el Ecuador.

Ramón, J., (2016) aclaró: Para la temporada 2014, Palladium incorporó las pulseras inteligentes, mediante estas pulseras, los clientes no necesitan llevar dinero o llaves, permitiendo acceder a las diferentes zonas del hotel, pagar productos y servicios a través del sistema PayPal o de tarjetas de crédito con PIN, compartir las experiencias en las redes sociales a través de la Social Presente y tener descuentos y facilidades (Pág. 7).

La tecnología innovadora está en pleno auge a nivel mundial y por ello su importancia según Cordero, "las herramientas tecnológicas ayudan al manejo, búsqueda e intercambio de información que permiten ayudar en diferentes procesos dentro de la empresa" (2014).

Como es de nuestro conocimiento, las herramientas tecnológicas ayudan de manera positiva a que el desarrollo del trabajo sea más rápido y eficaz dentro de los hoteles.

Competidores tecnológicos

Los competidores pertenecen a grupos de empresas encargadas de ofrecer productos o servicios dirigidos hacia un segmento en específico en el mercado. Las empresas se encuentran constituidas legalmente para ofrecer bienes o servicios para obtener más demanda que la de la competencia y a su vez obtener beneficios. Los competidores de una empresa se encargan de atraer a un público objetivo mediante sus productos y servicios, para ello cada empresa debe investigar acerca de las preferencias de los clientes y todo lo relacionado con lo que el público desea. Es importante realizar un marketing para determinar cuáles son las acciones y procesos que deben emplear las empresas para brindar un producto o servicio al mercado y a su vez deben visualizar sus debilidades y fortalezas de la competencia (Pacheco, 2021).

La competencia tecnológica son aquellas habilidades que se utilizan para gestionar y emplear recursos tecnológicos necesarios que necesitan para el funcionamiento en las empresas ya sea mediante: internet, herramientas de comunicación, diseño y desarrollo, páginas web y a su vez implica tener conocimiento y manejo de plataformas tecnológicas. Hoy en día es necesario desarrollar competencias tecnológicas con la finalidad de agilizar el trabajo dentro de una empresa y brindar mejores servicios a los clientes para que en un futuro la tecnología sea utilizada por todos los profesionales en sus distintas áreas de trabajo mediante la revolución tecnológica. La libre competencia tiene mala prensa. Se la retrata como un mecanismo darwiniano, de guerra de todos contra todos, en que el pez grande se come al chico, y cuyo resultado es empleo y producto “basura” y la monopolización del mercado por grandes tiburones multinacionales (Gutiérrez, 2019).

La competencia en cualquier ámbito laboral con el pasar de los años se ha vuelto muy competitiva y en los hoteles de cuatro estrellas aún más, para eso la implementación de herramientas tecnológicas resultaría de gran ayuda para su mejor desempeño.

Sistemas tecnológicos

Según Matos, sistemas tecnológicos: “Comprenden un conjunto de procedimientos que facilitan el trabajo dentro de una empresa, las unidades que conforman un sistema tecnológico realizan trabajos con la finalidad de controlar y manejar materiales bajo objetivos específicos” (2020).

Los sistemas tecnológicos son unidades de carácter científico y tecnológico que se encuentran relacionados entre sí, con la única finalidad de cumplir con procesos determinados por las empresas para beneficio de las personas (Maya, 2021).

6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el uso de las herramientas tecnológicas empleadas en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar la situación actual del uso de herramientas tecnológicas que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca emplean para su mejora continua.

- Determinar las herramientas tecnológicas utilizadas por los hoteles 4 estrellas y realizar un análisis comparativo.
- Establecer los efectos que ocasiona la utilización de herramientas tecnológicas dentro del sector hotelero.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del proyecto se utilizará la metodología con enfoque mixto. Se desarrollará encuestas a los funcionarios de los hoteles de la ciudad de Cuenca, con un modelo estructurado. Para la tabulación y manejo de datos se utilizará herramientas como SPSS estadístico y Excel.

Para el cumplimiento del primer objetivo se realizará un análisis acerca del uso de herramientas tecnológicas que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Cuenca manejan para su mejora continua, mediante páginas oficiales de los hoteles y plataformas meta buscadores.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo se realizarán encuestas a los funcionarios de los hoteles de cuatro estrellas para conocer qué herramientas tecnológicas son las más utilizadas dentro de cada una de sus empresas.

El tercer objetivo se llevará a cabo mediante el análisis e interpretación de resultados.