



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Especialidades Empresariales

Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Proyecto de Titulación Previo a la Obtención del Título de  
Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO  
HOTELERO PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DE DOS Y TRES  
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Autora:

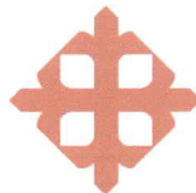
Gavilanes Requena, Jessica Estefania

Director de Tesis:

Ing. Jaime Avilés Saltos, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Especialidades Empresariales  
Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Jessica Estefania Gavilanes Requena**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTOR (A)**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Jaime Avilés Saltos, Mgs**

**REVISOR(ES)**

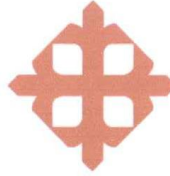
\_\_\_\_\_  
**Ing. Ricardo Villacres Roca, Mgs**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Eduardo Guzmán Barquet, Mgs**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_  
**Ing. María Belén Salazar Raymond, MBA**

**Guayaquil, a los 31 del mes de Enero del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Especialidades Empresariales  
Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Jessica Estefanía Gavilanes Requena**


**DECLARO QUE:**

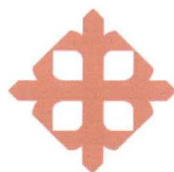
El Trabajo de Titulación **“PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO HOTELERO PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DE DOS Y TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 del mes de Enero del año 2014**

**EL AUTOR (A)**

  
\_\_\_\_\_  
**Jessica Estefanía Gavilanes Requena**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Especialidades Empresariales  
Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Jessica Estefania Gavilanes Requena**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO HOTELERO PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DE DOS Y TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 del mes de Enero del año 2014**

**EL (LA) AUTOR(A):**

**Jessica Estefania Gavilanes Requena**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme culminar una meta mas en mi vida y concederme la fuerza, paciencia y sabiduría para poder tomar decisiones y alcanzar mis objetivos, también agradezco a mi padre el Ing. Simón Gavilanes por su constante ayuda, apoyo y consejos que me formarían a los largo de mi vida así como agradezco a mi Señora madre Monica Requena por su amor infinito por estar en todo momento animándome a continuar cuando las cosas era difíciles, a mis hermanos Fernando, Roberto, Simón y mis hermanas Melissa y Jennifer que me han alegrado mi vida y por ellos he continuado para servirles de ejemplo, que todo lo que se propongan en la vida lo podrán conseguir solo hay que poner el esfuerzo, dedicación y amor, y así mismo agradecer a muchas personas que con pequeños consejos y su sabiduría han podido animarme a seguir, personas que jamás perdieron la fe en mí solo me resta decirles gracias por esa infinita amistad.

**Jessica Gavilanes Requena**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi padre, a mi madre y mi familia que me han encaminado para avanzar en mi vida universitaria.

**Jessica Gavilanes Requena**

# ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I.....	1
INTRODUCCION .....	1
1.1 Introducción al tema .....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	11
1.5 OBJETIVOS.....	11
1.5.1 <i>Objetivo General</i> .....	11
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	11
CAPITULO II .....	12
MARCO TEORICO .....	12
2.1 Industria de la hospitalidad .....	13
2.1.1 Administración hotelera.....	15
2.1.2 Características básicas de los hoteles. ....	16
2.1.3 Clasificación de los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas en el Ecuador. ....	17
2.2.1 ¿Qué es un Sistema informático hotelero (SIH)? .....	37
2.2.3 ¿Qué Influencia tiene un Sistema Informático Hotelero en la calidad del Servicio al Cliente? .....	39
2.3 La calidad del servicio al cliente en la hotelería.....	43
2.4 MARCO REFERENCIAL.....	49
CAPITULO III .....	53
INVESTIGACIONES DE MERCADO .....	53
3.1 Metodología a utilizar .....	53
3.1.1 Enfoque de la investigación.....	53
3.1.2 Diseño de Investigación .....	54
3.2 LA MUESTRA.....	54
3.2.1 Tipo de Muestreo a Utilizar .....	54

3.2.2	CALCULO DE LA MUESTRA.....	55
3.3	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS.....	57
3.4	TECNICA DE ANALISIS DE RESULTADOS .....	59
3.5	Desarrollo de la Investigación de Mercado por Entrevistas .....	59
3.5.1	Entrevista 1 .....	60
3.5.2	Entrevista 2 .....	62
3.5.3	Análisis de la entrevista realizada.....	64
<b>3.6</b>	<b>Resultado de la investigación de mercado por encuestas .....</b>	<b>64</b>
<b>3.7</b>	<b>ESTUDIO Y ANALISIS DE DIFERENTES SISTEMAS HOTELEROS 75</b>	<b>75</b>
3.7.1	Sistema Microsoft Fidelio Xpress .....	75
3.7.2	Sistema Hotelero Navihotel.....	77
3.6.1	Sistema Hotelero Protel .....	79
<b>3.7</b>	<b>CONCLUSION DE LA INVESTIGACION DE MERCADO.....</b>	<b>81</b>
CAPITULO IV .....		83
ELABORACION DE LA PROPUESTA.....		83
4.1	Análisis FODA de un Sistema Informático Hotelero .....	83
4.2	Análisis de las cinco fuerza de Porter .....	84
4.4	Cadena de valor en el Sistema Informático Hotelero. ....	86
4.5	Descripción del Sistema Informático Hotelero .....	88
4.5.1	IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA .....	105
4.6	Evaluación de impactos del Sistema Informático Hotelero.....	105
4.7	Estudio Financiero.....	107
CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN .....		110
BIBLIOGRAFÍA .....		112
ANEXOS .....		116



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Política Administrativa.....	16
TABLA 2	Áreas de los establecimientos hoteleros.....	24
TABLA 3	Áreas de los establecimientos hoteleros.....	25
TABLA 4	Áreas de los establecimientos hoteleros.....	38
TABLA 5	Servicio de los establecimientos hoteleros.....	39
TABLA 6	Servicio de los establecimientos hoteleros.....	40
TABLA 7	Servicio de los establecimientos hoteleros.....	41
TABLA 8	Servicio de los establecimientos hoteleros.....	42
TABLA 9	Servicio de los establecimientos hoteleros.....	43
TABLA 10	Servicio de los establecimientos hoteleros.....	44
TABLA 11	Aportaciones y conclusiones de varios investigadores.....	47
TABLA 12	Aportaciones y conclusiones de varios investigadores.....	48
TABLA 13	Resultados de la Ficha de observación.....	62
TABLA 14	Respuestas de la pregunta1.....	79
TABLA 15	Respuestas de la pregunta2.....	80
TABLA 16	Respuestas de la pregunta3.....	81
TABLA 17	Respuestas de la pregunta4.....	82
TABLA 18	Respuestas de la pregunta5.....	83
TABLA 19	Respuestas de la pregunta6.....	84
TABLA 20	Respuestas de la pregunta7.....	85
TABLA 21	Respuestas de la pregunta8.....	86
TABLA 22	Respuestas de la pregunta9.....	88
TABLA 23	Balance Inicial.....	116
TABLA 24	Balance de Obra Física.....	117
TABLA 25	Depreciación.....	117
TABLA 26	Presupuestos de Gastos Generales.....	118
TABLA 27	Costos Operacionales.....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	1	Causas de insatisfacción del cliente.....	17
GRÁFICO	2	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 1.....	80
GRÁFICO	3	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 2.....	81
GRÁFICO	4	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 3.....	82
GRÁFICO	5	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 4.....	83
GRÁFICO	6	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 5.....	84
GRÁFICO	7	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 6.....	85
GRÁFICO	8	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 7.....	86
GRÁFICO	9	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 8.....	88
GRÁFICO	10	Análisis de resultados de las encuestas pregunta 9.....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	1	Panorama Integral del Hotel.....	15
FIGURA	2	Interrelación que existe en el hotel a todo nivel.....	51
FIGURA	3	Sistema de Información de apoyo a la calidad de servicio en un establecimiento hotelero.....	52
FIGURA	4	Esquemas de beneficios de TIC.....	53
FIGURA	5	Antecedentes y consecuencias del uso de la tecnología en el cliente y el proveedor de servicio.....	53
FIGURA	6	Modelo teórico de vínculo entre calidad de servicio y uso de sistemas en establecimiento hotelero.....	54
FIGURA	7	Los tres pasos del servicio, el lema y el creador the Ritz-Carlton.....	57
FIGURA	8	Análisis de la comunicación de un cliente satisfecho e insatisfecho.....	58
FIGURA	9	Modelo de Gestión de calidad basada en Normas ISO 9000.....	60
FIGURA	10	Ficha de Observación.....	66
FIGURA	11	Segmentación de Mercado.....	66
FIGURA	12	Capture de la ventana de Fidelio .....	87
FIGURA	13	Capture de Navihotel.....	89
FIGURA	14	Capture de Protel.....	91
FIGURA	15	Nombre y Logo del Sistema Informático Hotelero.....	100
FIGURA	16	Nombre y Logo del Sistema Informático Hotelero.....	100
FIGURA	17	Diseño del SIH Menú Principal.....	101
FIGURA	18	Diseño del SIH Menú Principal 2.....	101
FIGURA	19	Diseño del SIH Edición del Usuarios.....	102
FIGURA	20	Diseño del SIH Edición de Habitación.....	103
FIGURA	21	Diseño del SIH Reservación.....	104
FIGURA	22	Diseño del SIH Disponibilidad.....	105
FIGURA	23	Diseño del SIH Edición de clientes.....	106
FIGURA	24	Diseño del SIH Estado de habitaciones.....	107
FIGURA	25	Diseño del SIH Cambio de habitaciones.....	108
FIGURA	26	Diseño del SIH Registro de Salidas.....	109
FIGURA	27	Diseño del SIH Apertura de caja.....	110
FIGURA	28	Diseño del SIH Arqueo de caja.....	111
FIGURA	29	Diseño del SIH Gastos.....	112
FIGURA	30	Diseño del SIH Reporte de ingreso de habitación.....	115

## ÍNDICE DE FICHAS

FICHA	1	.....	99
FICHA	2	.....	100
FICHA	3	.....	101
FICHA	4	.....	102
FICHA	5	.....	103
FICHA	6	.....	104
FICHA	7	.....	105
FICHA	8	.....	106
FICHA	9	.....	107
FICHA	10	.....	108
FICHA	11	.....	109
FICHA	12	.....	110
FICHA	13	.....	111
FICHA	14	.....	112
FICHA	15	.....	113

## RESUMEN

La necesidad de mejorar la administración y el servicio de reservas en los establecimientos de alojamientos de dos y tres estrellas, ha llevado a buscar un medio tecnológico de apoyo en la toma de decisiones con respecto al servicio al cliente oportuno, de esta manera se ha propuesto un software informático hotelero el cual mejorará y aportará soluciones eficientes a la parte administrativa en los establecimiento de alojamientos de dos y tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

Dentro de la investigación realizada se puede verificar que los establecimiento de alojamiento de dos y tres estrellas en la ciudad de Guayaquil, aun utilizan procedimiento tradicionales y poco eficientes para el servicio de reserva, administración y de más situaciones de conflicto que se desarrolla en la vida diaria de dichos establecimientos, por esta razón es un aporte al mejoramiento de la administración integra a través de herramientas tecnológicas como es un software que organice, distribuya y guarde la información para que la calidad del servicio sea notoria y que estos establecimientos tenga un valor agregado.

En esta era donde predomina la tecnología, las empresas que están dentro de la promoción turística, deberían involucrar la necesidad de aplicaciones informáticas para la solución de problemas administrativos, y de esta manera ser más competitivas sin descuidar el buen trato y la calidad al cliente.

**Palabras Claves:** Software Informático Hotelero, Establecimientos de alojamiento, administración, servicio al cliente, servicio de reservas

## **ABSTRACT**

The need to improve the management and booking service lodging establishments two and three stars, has led them to seek a technological means of support in making decisions regarding the appropriate customer service, so it has been proposed a hotel computer software which will improve and provide efficient solutions to the administrative part in the establishment of lodging two and three stars in the city of Guayaquil.

Within the conducted research you can verify that the accommodation establishment two and three stars in the city of Guayaquil , even using traditional method and inefficient for the booking service , administration and more situations of ongoing conflict in life daily of these establishments , for this reason it is a contribution to improving the administration integrated through technological tools as software to organize, distribute and store information so that service quality is noticeable that these facilities have an aggregate value .

In this era where technology prevails, companies that are within the tourism promotion should involve the need for applications to solve administrative problems, and thus be more competitive without neglecting the good treatment and quality customer service.

**Keywords:** Computer Software Hospitality, Accommodation facilities, administration, customer service, reservation service

# CAPITULO I

## INTRODUCCION

### 1.1 Introducción al tema

Santiago de Guayaquil es una de las ciudades más importantes que posee el Ecuador conocida como la “Perla del Pacífico”, y flujo principal del comercio y la economía del país, clasificada por el PLANDETUR<sup>1</sup> 2020 en su análisis de Diagnóstico general del turismo en Ecuador (II) en los productos B como: “Guayaquil, puerto principal y desarrollo urbano ejemplo de América”. (pag.16).

Guayaquil es una ciudad dinámica, una ciudad cosmopolita, que a través de los años ha experimentado cambios positivos en el desarrollo en cuanto a infraestructura turística y hotelera se refiere, lo que la denomina un destino turístico aceptable para todo aquel que la visita.

Hoy en día la gran afluencia de turistas que recibe Guayaquil, ha generado que la industria del turismo y hotelería se vaya diversificando e innovando y así adaptándose a las necesidades del visitante.

Esto ha desencadenado que la inversión en el sector hotelero aumente, para Gino Luzi, presidente de la asociación de hoteleros de Guayaquil, menciona en el diario (Hoy,

---

<sup>1</sup> Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”.

2013) que *“El sector hotelero de las ciudades crece- dijo- debido a los atractivos turísticos que existen en esos lugares”*.

Es por esta razón que los hoteles de dos y tres estrellas han tenido que adaptarse a estos cambios de modernización e innovación que trae la globalización, como señala Ochoa en el periódico *el ciudadano*, (2009) *“Un hotel se debe renovar por lo menos parcialmente cada cinco años parte de su dotación, caso contrario pierde competitividad”*, se refiere en que las empresas que están en este rubro del servicio de alojamiento deben equiparse de tecnología, brindar buen servicio de hospitalidad, de alimentación y bebidas para mantenerse en el mercado.

La propuesta en mención está enfocada al mejoramiento del servicio al cliente y administración en general en el sector hotelero de dos y tres estrellas como hostales, moteles, residenciales, etc. De manera que este Software informático pueda ser de gran ayuda y brinde beneficios, como el correcto manejo de las reservas, llevar un registro adecuado de los clientes para que facilite la comunicación entre recepcionista y huésped, poseer un mejor control en la administración hotelera, tener las cuentas de los clientes desglosadas, es decir los días que se ha hospedado o algún servicio adicional que brinde el hotel que se le haya ofrecido y así visualizarlos en la pantalla de la computadora en forma clara y precisa, controlar los gastos del hotel para evitar la pérdida de dinero y así lograr un buen rendimiento a todo el que lo use.

La tecnología en esta última década ha ido evolucionando, por cual el mundo se debe adecuar a las nuevas tendencias informáticas y administrativas de manera digital, dejando de lado la manera manual a la que se ha llevado durante años, la utilización de sistemas o programas para computadoras ayudara a tener mejor control de la organización en una empresa de alojamiento, la cual brindara las garantías necesarias para que su compañía crezca.



Un sistema permitirá de manera efectiva tener una visión más amplia de las reservas, administración hotelera general, ama de llaves, recepción, en forma de módulos que permitirá ver en qué estado se encuentra el hotel ya sea back-office<sup>2</sup> o front-office<sup>3</sup> de una manera simple y confiable

El interés por la calidad y por la satisfacción de las exigencias del cliente, también han ido en aumento desde este punto de vista las empresas necesitan disponer de un programa que les facilite en el proceso.

Como lo menciona Pereyra (2006), que las empresas que están orientadas a mantener un servicio directo con el cliente enfocándose en la industria de la hospitalidad, dependen mucho de la calidad de trabajo de sus empleados es así donde se debe implementar medios automatizados para que sirvan de soporte para alcanzar el éxito.

---

<sup>2</sup> Back-office: desde el punto de vista físico, representa a los subdepartamentos que no trabajan cara a cara con el cliente. Desde el punto de vista operativo, se relaciona con las tareas que se realizan directamente con éste. Los subdepartamentos pertenecientes al Back-office son reservas y facturación.

<sup>3</sup> Front-office: desde el punto de vista físico, es sinónimo de mostrador, desde el punto de vista operativo, se relaciona con las tareas que se realizan cara a cara con el cliente. Los subdepartamentos relacionados con el mostrador y caja.



**Figura 1.** Panorama integran del hotel  
Fuente: Pereyra, 2006  
Elaboración: Propia

El impacto que se genera por los sistemas de información según González et al. (2010) “Los sistemas de información permiten que las personas, la tecnología y la información se integren de manera coordinada para producir conocimiento de manera relevante y oportuna” (pág. 8).

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Debido a la gran competencia de lugares de alojamiento de dos y tres estrellas que existen en la ciudad de Guayaquil, la presente propuesta está destinada a este segmento de mercado, se tomó en cuenta a este sector de la hotelería ya que los servicios que ofrecen son limitados pero esto no impide que den un servicio de primera y pueda ser más eficiente a la hora de apartar una habitación. Se examinará este procedimiento poco usual para los hoteles de esta categoría, tratando de impulsar una nueva tendencia administrativa, y así manifestar los beneficios tecnológicos; mejorando la calidad del servicio al cliente.

La ineficiencia que hay en esta parte de la administración hotelera, apunta a que estas empresas no poseen una herramienta que les facilite las gestiones del lugar, que les de apoyo en este proceso de reservar habitaciones y la administración interna. Siendo estas las distintas áreas que posee el hotel, áreas como recepción, reservas, ama de llaves, contabilidad, etc. Para que un hotel se mantenga en un mercado competitivo como el actual, depende de algunos recursos tales como: económicos, sociales, tecnológicos, entre otros y así orientarse a la búsqueda del valor agregado para el servicio y sostenerse en el tiempo.

Los hechos que condujeron a la propuesta en mención tuvo que ver con la experiencia obtenida por la autora de esta tesis, donde desempeño funciones laborales como recepcionista en un establecimiento hotelero de tres estrellas, el cual no poseía un sistema informático que ayude a la gestión administrativa, en base a eso se pudo observar cómo se genera la mala interpretación de la información, el hotel de tres estrellas contaba con 25 habitaciones y 5 empleados que se dividían en 3 recepcionistas que tenían horarios divididos en tres jornadas correspondientes en mañana de 7:00am a 4:00pm, tarde de 1:00pm a 10:00 pm, y en la noche de 10:00pm hasta el día siguiente, contaba también con 2 amas de llaves que trabajaban 7:00am hasta las 6:pm y que también se encargaban del desayuno que ofrecía el hotel, y el gerente que era el dueño del establecimiento que se encargaba de la administración y de recibir por e-mail todas las reservaciones que le llegaban a través de las páginas de internet a las que estaba suscripto el hotel.

Este hotel contaba con 2 computadoras, una para uso de la recepción y otra para uso del gerente, el problema se generaba cuando el gerente daba la orden de registrar una reservación en kardex que era lo más común y la otra se la ingresaba en el programa Microsoft Excel<sup>4</sup>, el cual no es un programa hotelero ya que es un programa que sirve para hacer cálculos matemáticos, no se actualizaba las reservas de una forma automática

---

<sup>4</sup> Microsoft Excel es un software que permite crear tablas, y calcular y analizar datos. Este tipo de software se denomina software de hoja de cálculo ( Microsoft Corporación, 2013)

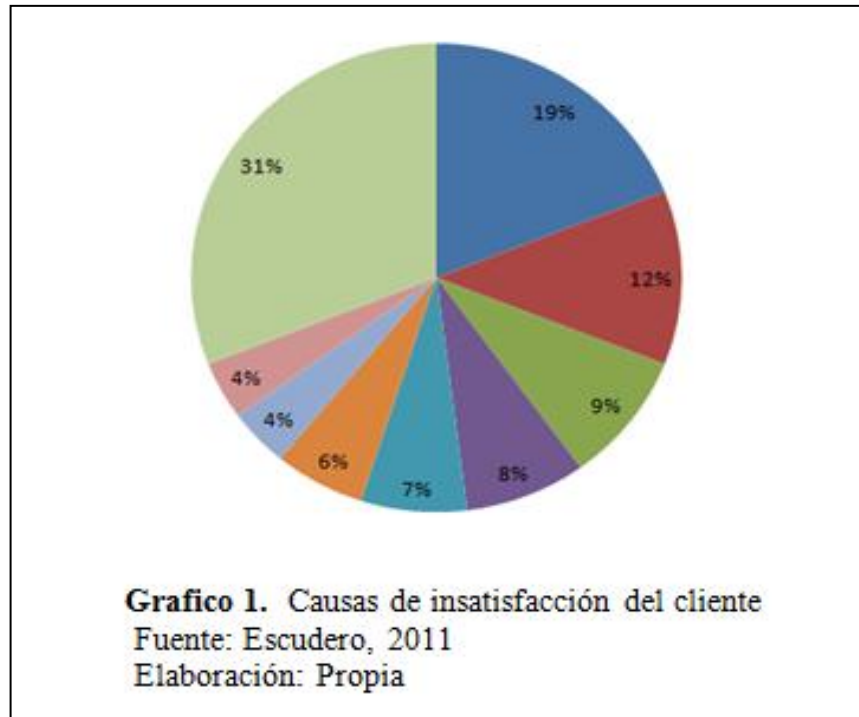
y se caía en el error de asignar habitaciones cuando estas ya están apartadas, además cuando se entregaba en kardex las tablas se perdían y no se registraba correctamente lo que ocasionaba un problema cuando el cliente llegaba a hotel, las amas de llaves pedían los reportes de las habitaciones que se tenían que limpiar, lo cual el programa Excel no era de mucha ayuda, este problema sucedía a diario era tan eminente la desorganización de las reservas, la asignación de habitaciones, y la limpieza de la mismas que provocaba el enojo entre todo los empleados, el registro de llegada de los huéspedes o check-in se lo hacía manualmente en documentos impresos los cuales se extraviaban , muchos de estos inconvenientes provocaban el malestar del huésped hasta el punto de salir del establecimiento con sus maletas e indignado por el mal servicio.

Como menciona Navarro (2008), el cliente es importante para toda empresa hotelera, por lo tanto esta se debe de enfocar en identificar las necesidades para ganarse la fidelidad del huésped y así se vaya satisfecho y con la idea de regresar.

Escudero (2011) indica, un cliente se siente insatisfecho cuando no recibe la atención adecuada, además, experimenta un estado de incomodidad. La misma autora muestra las causas de insatisfacción del cliente, que según una encuesta realizada por la agencia Quelch & Ash, para conocer el grado de satisfacción, los resultados fueron los siguientes:

✓ El servicio se brinda de una forma poco profesional	19%
✓ He sido tratado como un objeto, no como una persona	12%
✓ El servicio no se ha realizado correctamente, la primera vez	9%
✓ El servicio se prestó de forma incompetente, Con pésimos resultados	8%
✓ La situación empeoró después del servicio	7%
✓ He sido tratado con muy mala educación	6%

- ✓ El servicio no se prestó en el plazo previsto 4%
- ✓ El precio pagado fue mayor que el pactado al principio 4%
- ✓ Otras causas menores 31%



Como se puede observar, el 31 % de los casos de mala atención se debe a causas pequeñas, pero estas causas representan un peso específico que hacen bajar el nivel de calidad de servicio. Las cuatro primeras causas son problemas habituales que representan el 48% del total, es muy importante que en un negocio se planifiquen y diseñen cuidadosamente todas aquellas tareas que tengan que ver con el contacto directo e indirecto de los clientes (pag. 213).

Justificando el trabajo de investigación, hemos tenido en cuenta que en la ciudad de Guayaquil existes 202 hoteles de dos y tres estrellas en sus diferentes categorías, pero de este número hemos podido desarrollar la siguiente estadística, por medio de un trabajo de campo.

Como Industria de la Hospitalidad y de servicio tiene que plantear un enfoque real como menciona Victorino et al. (2005). El innovar desempeña un papel importante en la mercadología<sup>5</sup> porque genera a la industria del servicio la capacidad de estar un nivel más alto de sus competidores”. Los nuevos servicios que se ofrece en la industria de la hospitalidad son generalmente modificaciones de los ya se encuentran en el mercado lo sugieren Ottenbacher y Shaw (2002).

El resultado de este estudio le brindará al sector de alojamiento de dos y tres estrellas una ventaja competitiva, ya que conocerá las necesidades por las que pasa la administración y los consumidores, logrando que se cumplan los requerimientos que necesita el turista y los hoteleros puedan ofrecerlo.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El constante incremento de turistas en la ciudad de Guayaquil ha logrado que vaya en aumento el servicio de los hoteles de dos y tres estrellas, por esta razón es importante, contar con un adecuado control de reservas, ya que es la principal causa de insatisfacciones de los clientes.

De acuerdo a una investigación exploratoria realizada a 132 empresas de hospedaje previo al desarrollo de la propuesta se pudo determinar que los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas que existen en Guayaquil siguen manteniendo una administración manual, que consiste en almacenar la información en libros mediante el ingreso escrito de los datos o almacenar la información del huésped mediante un

---

<sup>5</sup> Mercadología o Marketing consiste en un conjunto de principios y prácticas que se llevan a cabo con el objetivo de aumentar el comercio.

Kardex<sup>6</sup>, no han adaptado los medios tecnológicos que hoy en día son de mucha importancia ya sea para facilitar actividades diarias en el manejo del hotel, ofrecer un mejor servicio al cliente o simplemente detectar los problemas internos.

Una de las consecuencias de la no utilización de esta herramienta, es que se da un servicio deficiente al huésped, esto se genera a partir del registro de la reserva del turista, muchos establecimientos hoteleros como ya se mencionó manejan sus reservas por medio de registros en libros manualmente o programas que solo sirven para ingresar datos pero ninguna de estas formas de manejar la información avisan si la habitación ya está ocupada o no, cuando se cae en el error de registrar la habitación y darle la confirmación de la misma al turista verbalmente, se produce un cruce de la información y esta se puede asignar a otra persona la cual causará molestia al turista que informó primero para apartarla y dará como resultado una pésima impresión del servicio del hotel hasta llegar al punto de que ese turista no regrese, por un tema que parece de poca importancia.

Entre las deficiencias que han manifestado en la administración se menciona lo siguiente:

- El reporte de llegada de los clientes se lo realiza manualmente,
- No existe algún respaldo de la información como datos contables, reporte de llaves, estado de ocupación de las habitaciones,
- No hay control en las reservaciones,
- no se puede llevar un historial de clientes.

Se deben tomar las medidas preventivas adecuadas para poder mejorar la calidad de atención al cliente.

---

<sup>6</sup> Kardex es un sistema de registro y control de almacenamiento tradicional

Según Varela, Vázquez e Iglesias (2009), sostuvieron que “Los clientes de una empresa pueden abandonar la relación que mantenían con la misma tras un fallo en el servicio” (pag.144).

Por eso esta propuesta se ha enfocado en analizar, estudiar todos los factores por el cual este tipo de hoteles no se han adaptado a las nuevas tendencias tecnológicas de administración hotelera y así lograr obtener buenos resultados y brindar las recomendaciones adecuadas para la solución de este problema

Como mencionan Figueroa y Talón (2006), el turismo es una industria donde se maneja mucha información y que la tecnología es un recurso importante para la gestión adecuada de la información y que es un hecho comúnmente aceptado.

Según García (2010), donde se enfoca en que un buen sistema de gestión ayuda a los hoteles a controlar sus operaciones internas.

Por lo tanto el origen de esta propuesta es de suma importancia ya que se centra en el uso de la información por medio de un sistema informático en el rubro de hotelería y en que aportara para crecimiento del sector de alojamiento de dos y tres estrellas en la ciudad de Guayaquil.



## **1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA**

De qué manera el uso de sistemas de control manual en los hoteles de dos y tres estrellas, ha provocado insatisfacción del cliente, disminución en la demanda de huéspedes, decaída de las reservas, entre otros?

## **1.5 OBJETIVOS**

### *1.5.1 Objetivo General*

Mejorar la administración, el servicio de reserva y servicio al cliente, a través de una propuesta, un software informático hotelero.

### *1.5.2 Objetivos Específicos*

1. Identificar cual es el problema que existe en la administración que tiene el sector de alojamiento de dos y tres estrellas para mejorar la calidad del servicio al cliente.
2. Analizar y evaluar los diferentes sistemas informáticos para tener una clara idea de la función de dichos programas.
3. Elaborar la propuesta para que cumpla con las necesidades encontradas en la administración de los hoteles de dos y tres estrellas para el control de las principales actividades

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

Toda empresa necesita para su correcto funcionamiento herramientas tecnológicas que permitan de una manera sencilla la realización de las tareas de un modo más efectivo y eficiente.

Según el análisis mencionado por, Dutrénit, et al (2007), indica que una empresa que aplicase la tecnología conduce a un aumento de la productividad, la competitividad de las empresas y desarrollo económico.

Hoy en día la informática es una herramienta muy usada por la organización, logrando que la industria turística y sus adyacentes se acoplen a los avances, que las computadoras cubran con todos los procesos de producción, comercialización y administración (Oceano, sf). La no implementación del medio informático provocara problemas al procesar la información ya sea para la organización, la manipulación de la misma o para la toma de decisiones más adecuadas y oportunas para resolver problemas.

Biase (2009), menciona que la clave para el éxito de los negocios es tomando en cuenta el uso de la información y administrarse como cualquier otro recurso:

- Poseer un sistema informático,
- Organizar y clasificar la información a las diferentes áreas de quien la necesite,
- Se debe proteger la información ya que es confidencial,
- Mostrar una coordinación en los procesos del negocio.

Las empresas hoteleras necesitan disponer de un sistema de información que constituya un instrumento útil para controlar la gestión y buen funcionamiento de una compañía (Editorial Vértice, 2008, pág. 2).

## **2.1 Industria de la hospitalidad**

La industria de la hospitalidad está conformada por toda empresa que se dedique a brindar servicios de alojamiento, comida entre otros servicios.

Foster (1994), La Industria de la hospitalidad consta de negocios e instituciones que proporcionan hospedaje, alimentos y otros servicios a los viajeros. (pag.1)

La palabra Hotel aparece en el siglo XVIII, Esta viene del francés Hôtel, larga casa, y se origina de las raíces latinas Hospitium or hospes. (Vallen. G. & Vallen. J, 2008) donde también se menciona que a partir de este siglo se ha ido desarrollando la industria hotelera, y adaptándose a los cambios económicos, sociales, empresariales y tecnológicos.

El diccionario de la Real Academia Española (2001) define a la hostelería como conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.

Un hotel es un lugar donde hay un constante flujo de personas, unas entrando otras saliendo, para muchos huéspedes, un hotel es considerado un sustituto del hogar, empresa o sencillamente un lugar donde alojarse para salir de la rutina.

Pues en base a eso es que la industria hotelera ha ido variando desde su origen, donde la función del establecimiento era netamente hospitalaria pues ahora abarca una amplia función socioeconómica es decir maneja un papel netamente de servicio.(Ramirez, 2007).

El mismo autor también menciona que la hotelería tiene varios aspectos en base a su función.

a) Desde el punto de vista *político*, a nivel de país, un rol socioeconómico, en el que se establecen políticas y estrategias coincidentes con el consenso de la política nacional.

b) Desde el punto de vista de la *previsión y planificación*, un rol netamente socio técnico, en el que se establecen planes generales de actuación y se definen metas y objetivos a largo, mediano y corto plazos.

c) Desde el punto de vista de la *organización*, un rol estructural del sistema hotelero, en el que se establece una infraestructura de instalaciones, medios, interrelaciones y comunicaciones.

d) Desde el punto de vista *operativo*, un rol técnico administrativo, en el que se ejecutan los planes preestablecidos y se señalan funciones específicas para cumplir los objetivos (pág. 20-30).

### **2.1.1 Administración hotelera**

La Administración es la coordinación del trabajo humano a través de los recursos del proceso administrativo con la finalidad de conseguir los objetivos de una institución.

Henry Fayol (considerado por muchos el padre de la administración moderna), dice que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”. (Reyes,2004, p.17).

En el ámbito hotelero es complicado definir un modelo específico de organización hotelera. Ya que cada hotel crea su tipo de administración dependiendo de su estructura y su funcionamiento, pero muchas de estas empresas hoteleras han adoptado principios básicos de administración tales como:

- Determinación del trabajo que debe realizarse para alcanzar los objetivos,
- Agrupación del trabajo en puestos relacionados y equilibrados dentro de departamentos,
- Delegación de autoridades y responsabilidades,
- Comunicación entre los diferentes puestos y departamentos para facilitar el trabajo en grupo,
- Control preciso de los empleados (Alarico y Gómez, 2005, pag. 135).

Para que una empresa hotelera tenga éxito como menciona Ramírez (2007), debe contar con las siguientes razones, una correcta administración, ser competitiva, tener una perspectiva de la realidad turística, establecerse en el mercado, tener una coordinación

entre sus componentes, tener definida sus actividades, pero en muchas de estas empresas la inexistencia de estas razones las llevan a una pésima administración, por lo tanto el mismo autor menciona que se debe contar con una política administrativa delimitada con una teoría de acción que proporcione el buen manejo del hotel.

**Tabla # 1.- Políticas administrativas**  
 Fuente: Ramírez, 2007 p. 424  
 Elaboración: Propia

POLITICA ADMINISTRATIVA
Contratar y correlacionar las actividades del hotel con las necesidades del mercado.
Determinar posibilidades y limitaciones del hotel para lograr el éxito en la toma de decisiones.
Manejar, de manera flexible, el proceso administrativo, lo que se va a traducir en productividad y buena imagen.
Determinar las políticas del personal en el límite del concepto del bienestar socio laboral.
Determinar los objetivos de la prestación de servicio en calidad y precios
Compaginar el mecanismo administrativo con la estructura de la organización
Implementar procedimientos y métodos de trabajo
Detectar el sistema de inventario y de aprovisionamiento.
Manejar una política de comunicación interna y de interrelación con el mercado turístico.
Dar preferencia a la gestión hotelera.

### 2.1.2 Características básicas de los hoteles.

- Se produce un contacto directo entre el producto y el consumidor, puesto que pertenece al sector del servicio,

- Requiere contactos internos permanentes entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y entre sus distintos departamentos jerárquicos,
- Necesita innovaciones rápidas y continuas en relación con las necesidades y preferencias de los clientes,
- Sufre directamente el impacto de la situación económica, política y social,
- Es una industria de producción limitada (alojamiento),
- El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado el servicio.
- Algunos Servicios internos del hotel generan una venta marginal o adicional, como por ejemplo los ingresos secundarios que una tienda de souvenirs ubicada en un hotel costero le reporten a dicho hotel. Estos ingresos se consideran marginales debido a que no han sido originados por la actividad principal del hotel (Editorial vértice, 2008, pag. 2)

### **2.1.3 Clasificación de los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas en el Ecuador.**

En Ecuador, la asignación de categoría de los hoteles es fijada por el Ministerio de Turismo como menciona en el Art. 2 del Reglamento General de Actividades Turísticas que dice lo siguiente:

**Art. 2.- Categorías.-** La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

Cabe mencionar que la clasificación de los hoteles en el Ecuador es amplia por efecto de estudio se tomara solo los sitios de alojamiento que estén dentro de la categoría de segunda, tercera y cuarta.

**Art. 8.-** Hotel, Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde.

**Art. 12.-** Hoteles de tres estrellas.- Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.



d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 13.- Hoteles de dos estrellas.-** Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción;

e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 15.- Hoteles Residencia.-** Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

**Art. 17.- Hostal.-** Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

**Art. 18.- Pensión.-** Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

**Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.-** Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.-** Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 22.- Hostales residencia.-** Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

**Art. 23.- Hostería.-** Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

**Art. 24.- Refugio.-** Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no deberá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

**Art. 25.- Motel.-** Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día.

En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente.

**Art. 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.-**

Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;

b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;

c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,

d) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 28.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas.-** Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;

b) Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de la recepción;

c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,

d) Botiquín de primeros auxilios.

### 2.1.4 Áreas, Servicio y Personal que debe tener un establecimiento de alojamiento de dos y tres estrellas.

Requisitos mínimos para categorizar establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas.

➤ **Áreas con las que debe contar los establecimientos**

**Tabla # 2.-** Áreas de los establecimientos hoteleros  
Fuente: Ministerio de Turismo  
Elaboración: Propia

HOTEL		HOTEL RESIDENCIA	
DOS ESTRELLAS ★ ★	TRES ESTRELLAS ★ ★ ★	DOS ESTRELLAS ★ ★	TRES ESTRELLAS ★ ★ ★
áreas	áreas	áreas	áreas
<b>RECEPCION Y CONSERJERIA</b>	<b>RECEPCION</b>	<b>RECEPCION Y CONSERJERIA</b>	<b>RECEPCION</b>
Servicio de Recepción	Servicio de Recepción	Servicio de Recepción	Servicio de Recepción
Servicio de Conserjería		Servicio de Conserjería	
<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>
Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación
<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>
Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas
Una central telefónica de mínimo 2 líneas	Una central telefónica de mínimo 2 líneas (podrá ocuparse la recepción)	Una central telefónica de mínimo 2 líneas	Una central telefónica de mínimo 2 líneas (podrá ocuparse la recepción)

**Tabla # 3.- Áreas de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

<b>HOTEL APARTAMENTO</b>		<b>HOSTAL Y PENSIÓN</b>	
<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★	<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★
áreas	áreas	áreas	áreas
<b>RECEPCION Y CONSERJERIA</b>	<b>RECEPCION</b>	<b>RECEPCION</b>	<b>RECEPCION</b>
Servicio de Recepción	Servicio de Recepción	Servicio de Recepción	Servicio de Recepción
Servicio de Conserjería			
<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>
Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación
<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>
Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas
Una central telefónica de mínimo 2 líneas	Una central telefónica de mínimo 2 líneas (podrá ocuparse la recepción)	Una central telefónica (podrá ocuparse de este servicio la recepción)	Teléfono público en la recepción
	Muebles, enseres, útiles de oficina, vajilla, cristalería, mantelería lencería, etc.		

**Tabla # 4.- Áreas de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

HOSTAL RESIDENCIA		HOSTERIA, REFUGIO, MOTEL Y CABAÑA	
DOS ESTRELLAS ★ ★	TRES ESTRELLAS ★ ★ ★	DOS ESTRELLAS ★ ★	TRES ESTRELLAS ★ ★ ★
áreas	áreas	áreas	áreas
<b>RECEPCION</b>	<b>RECEPCION</b>	<b>RECEPCION</b>	<b>RECEPCION</b>
Servicio de Recepción	Servicio de Recepción	Servicio de Recepción 24h	Servicio de Recepción 24h
<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>	<b>PISOS</b>
Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación	Mantenimiento de habitaciones, limpieza y preparación
<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>EQUIPAMIENTO</b>
Maquinarias propias o contratadas	Maquinarias propias o contratadas	Una central telefónica para llamadas locales e interprovinciales y comunicación con las habitaciones (atendido por la recepción)	Una central telefónica para llamadas locales e interprovinciales y comunicación con las habitaciones (atendido por la recepción)
Una central telefónica (podrá ocuparse de este servicio la recepción)	Teléfono público en la recepción	Oxígeno (Solo en Refugios)	Oxígeno (Solo en Refugios)



➤ **Servicios que deben ofrecer este tipo de establecimientos**

**Tabla # 5.- Servicios de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

<b>HOTEL</b>		<b>HOTEL RESIDENCIA</b>	
<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★	<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>CAFETERIA</b>	<b>CAFETERIA</b>
Servicio a la habitación (podrá ser atendido por el restaurante)	Servicio a la habitación, (podrá ser atendido por el personal de comedor)	Ofrecer desayuno	Ofrecer desayuno
	Mínimo 1 restaurante con personal capacitado		
El menú de los restaurantes deberán ofrecer mínimo tres especialidades de cada grupo de platos	El menú de los restaurantes deberán ofrecer mínimo dos especialidades de cada grupo de platos		
<b>GENERALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>GENERALES</b>
Lavado, secado y planchado de ropa y lencería.	Lavado, secado y planchado de ropa y lencería.	Lavado, secado y planchado de ropa	Lavado, secado y planchado de ropa
Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios

**Tabla # 6.- Servicios de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

<b>HOTEL APARTAMENTO</b>		<b>HOSTAL Y PENSIÓN</b>	
<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★	<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>
<b>CAFETERIA</b>	<b>CAFETERIA</b>	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>
Opcional	Opcional	El menú de los restaurantes deberán ofrecer mínimo tres especialidades de	El menú de los restaurantes deberán ofrecer alternativas para un mismo menú
<b>GENERALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>GENERALES</b>
Lavado, secado y planchado de ropa	Lavado, secado y planchado de ropa	Lavado, secado y planchado de ropa	Lavado, secado y planchado de ropa
Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios

**Tabla # 7.- Servicios de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

HOSTAL RESIDENCIA		HOSTERIA, REFUGIO, MOTEL Y CABAÑA	
DOS ESTRELLAS ★★	TRES ESTRELLAS ★★★	DOS ESTRELLAS ★★	TRES ESTRELLAS ★★★
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
ALIMENTOS Y BEBIDAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS
Cafetería brindar desayuno	Cafetería brindar desayuno	Servicio de alimentación	Servicio de alimentación
		Cafetería 24h ( <b>sólo refugios y moteles</b> )	Cafetería 24h ( <b>sólo moteles</b> )
GENERALES	GENERALES	GENERALES	GENERALES
Lavado, secado y planchado de ropa	Lavado, secado y planchado de ropa	Comedor y Pisos	Comedor y Pisos
Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios	Botiquín de primeros auxilios

➤ **Personal con lo que deben contar los establecimientos**

**Tabla # 8.- Servicios de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

HOTEL		HOTEL RESIDENCIA	
DOS ESTRELLAS ★★	TRES ESTRELLAS ★★★	DOS ESTRELLAS ★★	TRES ESTRELLAS ★★★
PERSONAL	PERSONAL	PERSONAL	PERSONAL
Jefe de Recepción (Hablar inglés)			Jefe de Recepción (Hablar inglés)
Recepcionistas (Conocimientos básicos de inglés)	Recepcionistas capacitados	Recepcionistas capacitados	Recepcionistas (Conocimientos básicos de inglés)
Capitán de Botones (Conocimientos básicos de idioma extranjero)			Capitán de Botones (Conocimientos básicos de idioma extranjero)
El Capitán de botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros dependerán de la Recepción			El Capitán de botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros dependerán de la Recepción
<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>
Camareras (1 por cada 16 habitaciones)	Camareras (1 por cada 18 habitaciones)	Camareras (1 por cada 18 habitaciones)	Camareras (1 por cada 16 habitaciones)
Maître o Jefe de Comedor (conocimientos básicos de inglés) y personal auxiliar (1 por cada 8 mesas )	Personal necesario (1 por cada 10 mesas)	Personal necesario (1 por cada 10 mesas)	Maître o Jefe de Comedor (conocimientos básicos de inglés) y personal auxiliar (1 por cada 8 mesas )
Conserjes			Conserjes
Ascensoristas			Ascensoristas
Mozos de equipaje			Mozos de equipaje
Mensajeros	Mensajeros	Mensajeros	Mensajeros
Botones	Botones	Botones	Botones

**Tabla # 9.- Servicios de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

HOTEL APARTAMENTO		HOSTAL Y PENSIÓN	
DOS ESTRELLAS ★★	TRES ESTRELLAS ★★★	DOS ESTRELLAS ★★	TRES ESTRELLAS ★★★
PERSONAL	PERSONAL	PERSONAL	PERSONAL
	Jefe de Recepción (Hablar inglés)	Recepcionistas capacitados y atenderán el servicio telefónico	Recepcionistas (Conocimientos básicos de inglés)
Recepcionistas capacitados	Recepcionistas (Conocimientos básicos de inglés)		
Botones y mensajeros (dependerán de la recepción)	Capitán de Botones (Conocimientos básicos de idioma extranjero)		
	El Capitán de botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros dependerán de la Recepción		
<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>
Camareras (1 por cada 18 habitaciones)	Camareras (1 por cada 16 habitaciones)	Camareras (1 por cada 18 habitaciones o 1 por capacidad inferior)	Camareras (1 por cada 16 habitaciones o 1 por capacidad inferior)
Meseros (1 por cada 10 mesas)	Maître o Jefe de Comedor (conocimientos básicos de inglés) y personal auxiliar (1 por cada 8 mesas )		
			Mensajeros
			Botones

**Tabla # 10.- Servicios de los establecimientos hoteleros**

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaboración: Propia

<b>HOSTAL RESIDENCIA</b>		<b>HOSTERIA, REFUGIO, MOTEL Y CABAÑA</b>	
<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★	<b>DOS ESTRELLAS</b> ★★	<b>TRES ESTRELLAS</b> ★★★
<b>PERSONAL</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>PERSONAL</b>
Recepcionistas (Conocimientos básicos de inglés)	Recepcionistas (Conocimientos básicos de inglés)	Recepcionista (personal capacitado)	Recepcionista (Conocimientos de inglés)
		Mozo de equipaje o mensajero (dependerá de la recepción)	Mozo de equipaje o mensajero (dependerá de la recepción)
<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>	<b>Ama de Llaves</b>
Camareras (1 por cada 16 habitaciones o 1 por capacidad inferior)	Camareras (1 por cada 16 habitaciones o 1 por capacidad inferior)		

## **2.2 La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la hotelería.**

En los últimos siglos, la tecnología ha logrado influir en el desarrollo de las empresas, logrando así optimizar los procesos operacionales reemplazando a los viejos métodos clásicos de reservas y de gestión administrativa, otorgándole a la empresa más competitividad en el mundo que evoluciona a la globalización (Biase, 2009).

Los procedimientos de trabajo han variado a través del tiempo desde que nace la industria informática y los adelantos de la telecomunicación (Álvarez & Garceran, 2003), como las máquinas de autoservicio, servicios móviles digitales, reservaciones en línea, acceso a internet, satélite y fibra óptica (Victorino, Verma, Plaschaka y Dev, 2005), Van ganando terreno y permitiendo que el comercio crezca y mejore considerablemente, y sea parte fundamental de una empresa para mantenerse activa en el mercado Álvarez & Garceran (2003).

Según Matinés, Majo y Casadesús (2006), Muchos estudios mencionan que el uso de la tecnología es parte importante para la empresa hotelera. En la actualidad, que un hotel no posea un sistema Informático parece impensable dado que las personas están rodeadas de tecnología por la globalización y de una competencia creciente de estos hoteles que cada vez se ven obligados a realizar inversiones en este campo. Por lo tanto la tecnología se convierte en una demanda constante por los hoteleros. (Mirelles, 2006)

Según Pippard, (1993), el uso de las TIC facilitarán el flujo de la información en los hoteles, La industria hotelera genera un intercambio de información constante, es inaceptable que los gerentes o administradores de las empresas no hayan tomado en

cuenta la necesidad de implementar un sistema informático que se acople a los requerimientos del hotel.

Ya que la relación entre los sistemas de información y los negocios son dependientes entre sí, los factores fundamentales para el funcionamiento de las mismas son. (Lardent, 2001)

- “Para lograr diferenciación frente a otros competidores”
- “como herramienta de Marketing”
- “Para operar su negocio internamente de manera más eficiente”

(pag. 31)

En la siguiente tabla detallaremos algunas conclusiones importantes a la que llegaron diversos autores en base al análisis é utilización de las TIC en las empresas.



**Tabla # 11.-** Aportaciones y conclusiones de varios investigadores referente a la utilización de las TIC

Fuente: Caro, 2008, pág. 87

AUTOR	EN LA PUBLICACIÓN	CONCLUSIONES
O'Brien (1999)	Se señala que las TIC y los SI, en las organizaciones se han convertido en un componente vital de éxito.	Existe un amplio consenso que las TIC, son simplemente un instrumento al servicio de la estrategia, y no se debe, por lo tanto, supeditar ésta a las TIC.
Davidow y Malone (1993)	Las TIC pueden ser usadas para mejorar la respuesta de una empresa hacia los requerimientos de los clientes, lo cual es una fuente muy importante de competitividad.	La esencia de su argumento es que las TIC permiten a las empresas turísticas crear productos virtuales, productos que pueden ser personalizados de acuerdo a las necesidades específicas de algún cliente en particular, sin cargos adicionales. Sin embargo la elaboración de productos virtuales requerirá una sofisticada red de información que recopile datos sobre los mercados y las necesidades de los clientes....señalan Davidow y Malone.
Powell y Dent - Micalfeff (1997)	Demuestran, que las firmas tecnológicamente intensivas en TIC por si solas no aportan un valor diferenciador.	Sino que es necesario combinarlas con otros elementos organizacionales para poder crear sinergias que permitan mantener la competitividad en la empresa. Por otra parte, señalan estos autores que no se puede esperar que la simple adopción de TIC, per se confiera ventajas competitivas sostenibles de importancia por que la mayoría de ellas se convierten rápidamente en disponibles para los competidores y entrantes potenciales y la imitación acaba por erosionar la mayoría de las ventajas.
Arias y Gene (2003)	Señalan que no se ha demostrado a nivel empírico que exista una relación directa positiva o negativa, entre TIC y rentabilidad empresarial.	El éxito no viene proporcionado por tener las TIC adecuadas en el sitio adecuado, en el tiempo adecuado, si se ignora su uso correcto. Puesto que la TIC es un recurso tangible que se puede comprar, por lo que no es una fuente singular de ventaja competitiva sostenible.
Carr (2003)	La tecnología es un recurso tangible, que se puede comprar, por lo que no es una fuente de ventaja competitiva.	Las TIC se convierten en un recurso necesario, pero no suficiente. Las TIC se han convertido en "commodity", por lo que es necesario combinarlas con otros recursos que les confieran verdadero valor estratégico. Sin embargo estudios en las empresas muestran consistentemente que un mayor gasto en TIC rara vez se traducen en resultados financieros mayores. De hecho lo contrario, suele ser verdad. Así mismo, se está haciendo mucho más difícil lograr una ventaja competitiva a través de una inversión en TIC.

**Tabla #12.- Aportaciones y conclusiones de varios investigadores referente a la utilización de las TIC**

Fuente: Caro, 2008, pág. 87

Brynjolfsson et al. (1994)	Una corriente académica propugna que la introducción de las TIC en las empresas tendrá como consecuencia una reducción de su tamaño y repercutirá en un menor número de empleados.	Demuestran empíricamente esta tendencia para empresas de servicios y manufactureras. La explicación se halla en el aumento de productividad que experimentan las empresas que emplean estas tecnologías, ya que permiten reducir la mano de obra. La disminución en el tamaño de la empresa suele ocurrir entre dos o tres años después de la inversión en TIC.
Berndt y Morrison (1991)	Afirman que las TIC son un complemento a la mano de obra y no un sustituto de los recursos humanos.	Para poder aprovechar todo su rendimiento a este recurso, las empresas deben diseñar y aplicar políticas de recursos humanos de manera que estos proporcionen un valor añadido. Estos investigadores confirman que el capital en TIC es, un complemento del trabajo de cuello blanco, y que ni siquiera conduce a una reducción del número de trabajadores manuales.
Claver, Gasco y Lopisl (1996)	La flexibilidad de la empresa se plasma en tres aspectos: una correcta planificación de las necesidades cualitativas y cuantitativas de personal, una adecuada formación para la adaptación al nuevo entorno y el desarrollo de nuevas formas de trabajo que aprovechen las facultades de las TIC.	Las empresas pueden optar por emplear sistemas de gestión de calidad para aumentar la rentabilidad de sus TIC. Los autores de este trabajo concluyen que las TIC, solamente es un factor más, que debe ser combinado, adecuadamente con los demás factores como son la capacitación de personal entre otros
Malhotra (1993)	Las TIC son un recurso indispensable para cualquier empresa que pretenda sobrevivir a largo plazo. Las TIC brindan nuevas oportunidades a las empresas, de modo que ejerzan un papel proactivo	Las TIC, permiten tener acceso inmediato a la información clave para la toma de decisiones, pero también es cierto que esto requiere dedicación diaria para su actualización lo cual se manifiesta en un coste constante

	en su impacto.	
Powell (1995)	Además de la gestión de los recursos humanos, las empresas pueden optar por emplear sistemas de gestión de calidad para aumentar la rentabilidad de sus TIC.	Esto se debe contemplar a partir de un doble enfoque: por un lado, como mejora de la calidad genérica en la prestación de servicios y, por otro más estricto, como el control de la productividad en coste y tiempo de los recursos productivos. Sin embargo estudios realizados demuestran que las TIC, por si solas no aportan ese valor diferenciador que requiere la supervivencia en un entorno complejo. El recurso más valioso y el menos imitable, es el personal de una empresa ya que, además de tener funciones organizativas, puede llegar a convertirse en el único componente diferenciador entre empresas que producen bienes o servicios similares.

La utilización de microordenadores incrementara y afectara a todos los aspectos de la gestión de los hoteles y restaurantes. Los sistemas de pagos variarán al igual que los de reservas. El marketing y la planificación estarán basados en la recopilación sistemática de datos. En la gestión de distribución de alojamiento se utilizaran ordenadores para el control de la disponibilidad, planificación, mantenimiento y tareas similares (Editorial Vértice, 2008, pág. 20).

Con la formulación de un plan estratégico como la propuesta de desarrollo de un sistema informático hotelero dará un impacto valioso en la gestión hotelera en la actualidad.

### **2.2.1 ¿Qué es un Sistema informático hotelero (SIH)?**

Un sistema informático hotelero o también denominado software hotelero es un programa informático destinado a la completa gestión administrativa de un hotel, la función de estos SIH es de guardar la información en su base de datos de reservas, permite una rápida asignación de habitaciones al futuro cliente, estos programas han sido desarrollados para que los usuario puedan manejarlo de un modo sencillo, han sido diseñado en módulos que permite la interrelación entre cada área envolviendo todas las fases de alojamiento, iniciando desde la reservaciones o la llegada directa de los huéspedes, la asignación de habitación o el cargo de las noches o días de hospedaje, La generación e impresión de cuentas y facturación al momento de la salida del cliente.

### 2.2.2 En que influye un Sistema Informático hotelero en los diferentes procesos principales de un hotel.

Las empresas hoteleras comienzan adoptar un Sistema de Informático siempre y cuando este se acople con las funciones o procesos que el hotel maneja.

Como menciona Matinez & Majo & Casadesús, (2006) algunas de las funcionalidades básicas serían:

- Módulo de reservas: permite registrar las diferentes reservas de las habitaciones del hotel llegadas a través de los diferentes canales como cartas, teléfono, fax, correo electrónico, portal de Internet o GDS<sup>7</sup>. Si el PMS<sup>8</sup> está conectado a un CRS<sup>9</sup> global a la cadena es posible que desde el PMS de un hotel se puedan reservar habitaciones de otros hoteles de la cadena. A la base de datos que guarda las reservas se le suele nombrar “book”.

- Check-in, check-out<sup>10</sup>, cargos al cliente: cuando llega el cliente se hace el check-in que cambia el estado de la habitación y abre una cuenta de gastos de ese cliente, donde se le irán cargado los consumos debidos a la utilización de los diferentes servicios de que haga uso. Al hacer el check-out se liquidarán los gastos del cliente y se generarán las facturas que sean necesarias. Existen sistemas de check-in y check-out automáticos que permiten al cliente hacerlo el mismo sin pasar por recepción

---

<sup>7</sup> **Sistema de Distribución Global (GDS).**- Es una gran base de datos capaz de almacenar y actualizar de forma instantánea enormes cantidades de información sobre la oferta de varias empresas turísticas a nivel mundial.

<sup>8</sup> **Sistema de Gestión de Propiedades (PMS).**- Es un conjunto de políticas y programas informáticos que utiliza una empresa para coordinar las actividades de venta, compra y de gobernanza de las propiedades comerciales y residenciales.

<sup>9</sup> **Sistema de Reserva al Cliente (CRS).**- Un programa de ordenador utilizado para administrar un hotel.

<sup>10</sup> **Check-in y Check-out.**- se denomina al proceso de entrada y salida de los huéspedes a la propiedad.

- Gestión de habitaciones: este módulo debe permitir saber el estado de la habitación en cada momento: ocupada, libre, sucia, limpia. A la base de datos que guarda el estado de las habitaciones se le suele llamar “rack”.

- Histórico del huésped: base de datos donde se registran todos los historiales de los clientes: en que habitación han estado, que días, que servicios han usado, Este historial debe facilitar las diferentes acciones de marketing. (p 4).

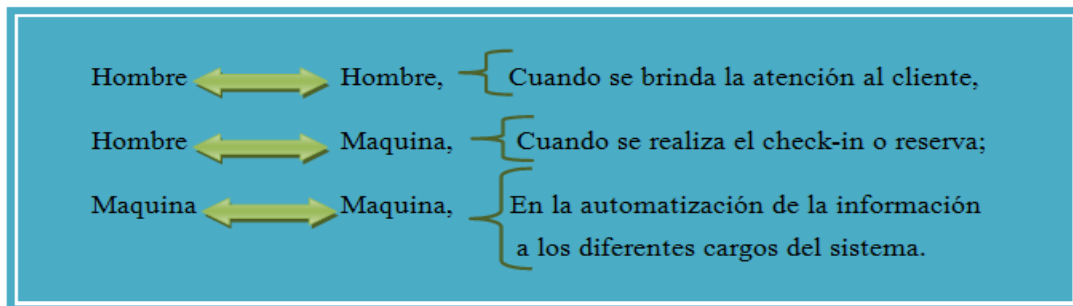
La ventaja que se obtienen por el uso de un sistema para las operaciones del hotel es un éxito ya que ya que estarán conectados de una forma integrada que servirán de soporte para los clientes internos (empleados) y clientes externos (futuros huéspedes) la interconexión de las diferentes aéreas permitirá una información fiable y eficiente entre los mismos y de eso dependerá el éxito final de la administración. (Amat & Campa, 2000).

### **2.2.3 ¿Qué Influencia tiene un Sistema Informático Hotelero en la calidad del Servicio al Cliente?**

La adquisición de un sistema hotelero por parte de los hoteles se debe mucho a la influencia de la tecnología que existe en el medio, ya que estos sistemas no solo abarcan la gestión interna de la empresa si no también la mejora personalizada de sus servicios. (Hoteltur, 2010), la Industria hotelera se ha ido adecuando a los cambios de mentalidad del mercado esperando ofrecer a cada cliente lo que anda buscando, no solo un lugar donde alojarse si no variados espacios multifuncionales que brinden confort y calidad. (Técnico en Hotelería y Turismo, 2003).

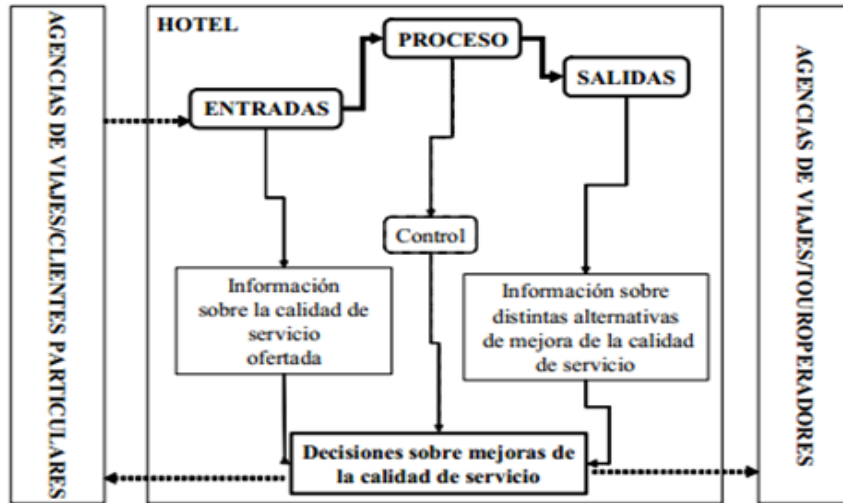
Cuando se habla de servicio hotelero nos enfocamos en cómo atender al huésped y esto va ligado en cómo se maneje la información que proporciona el cliente para cumplir sus requerimientos. En la actualidad el factor servicio resulta competitivo para los negocios.

Se debe considerar mucha la estrecha relación que tiene el hotel con el cliente se muestra en la grafica la interacción que existe en el hotel a todo nivel.(Caro, Guevara, Aguayo y Galvez, s.f)



**Figura 2.** Interrelación que existe en el hotel a todo nivel.  
Fuente: Caro, Guevara, Aguayo y Galvez, s.f  
Elaboración: Propia

González & Gil (2006), mencionan que el uso de los sistemas serán de gran ayuda para la gestiones del hotel tanto internas como externas y así mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente y por ende son muchos los hoteles que han adoptado estos sistemas basados en tecnología para el mejoramiento la eficiencia y eficacia de sus operaciones.



**Figura 3:** Sistema de Información de apoyo a la calidad de servicio en un establecimiento hotelero.

Fuente: González y Gil, 2006.

Conocimiento de las necesidades, comportamientos y preferencias de sus clientes, y estimular así su retención y lealtad (Minghetti, 2003)

Los sistemas de información sobre clientes facilitan la búsqueda y procedimientos de la información, ampliando los datos de tal manera que faciliten la toma de decisiones por parte de la gerencia del hotel (Minghetti, 2003) y así buscar dar un valor a la interacción con el cliente.

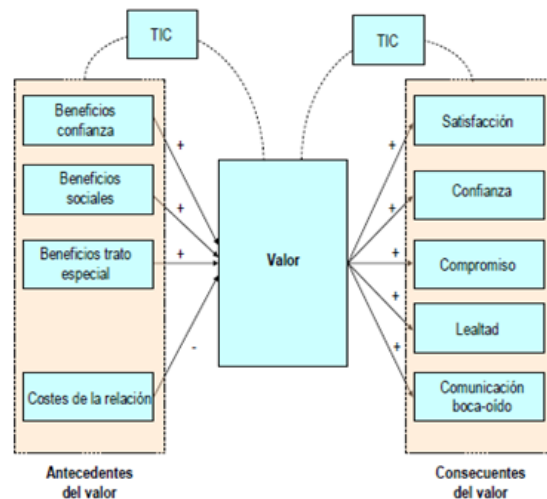
En la siguiente figura 4 se detallan los beneficios que se obtienen por la implementación de la tecnología en los hoteles centrado en el cliente.



**Figura 4.** Esquema de beneficios TIC

Fuente: Tang, Louvieris, 2004 citado por Matinez & Majo & Casadesús, 2006

Analizando la figura 5. Muestra cuales son los resultados cuando la tecnología interviene en el servicio al cliente así llamaremos valor al punto central de análisis del marketing relacional y se mostrara el antecedente y las consecuencias. (Molina & Gil y Velázquez, 2012).

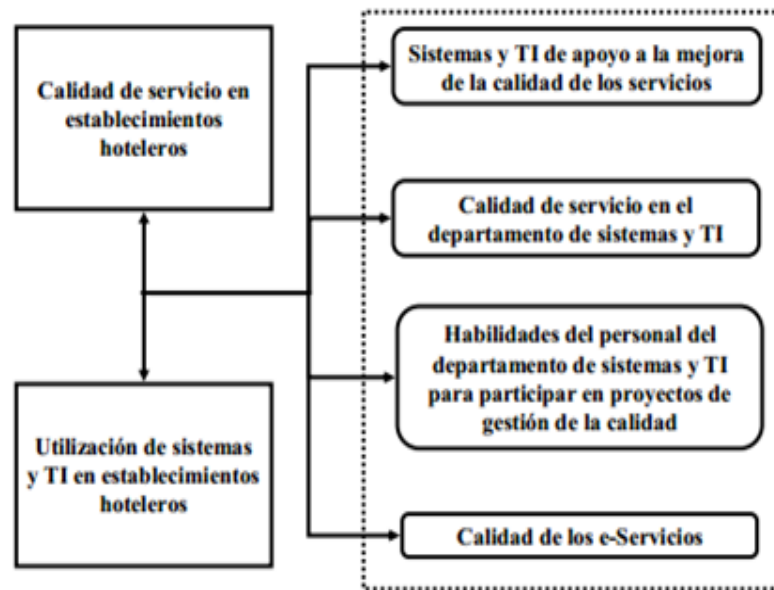


**Figura 5.** Antecedentes y consecuencias del uso de la tecnología en el cliente y el proveedor del servicio.

Fuente: Molina & Gil y Velazquez, 2012.



La vinculación que existe entre la calidad del servicio y el uso de la tecnología en la hotelería ya que el uso tiene trascendencia en estas empresas que se dedican al servicio donde es importante satisfacer al cliente, se la aprecia en el siguiente modelo teórico de la siguiente figura 6. (González & Gil, 2006)



**Figura 6.** Modelo teórico de vinculo entre calidad de servicio y uso de sistemas en establecimientos hoteleros

Fuente: González & Gil, 2006.

### 2.3 La calidad del servicio al cliente en la hotelería

Un factor muy importante para la sobrevivencia de un hotel es EL CLIENTE. En la actualidad ya un turista no solo ve al hotel como una opción de hospedaje, hoy en día el sector de alojamiento se ha convertido en un atractivo y causa importante al momento de planificar o determinar un destino (Técnico en Hotelería y Turismo, 2003), ya que sin huéspedes sencillamente no existirían los hoteles. Por esa razón que los hoteles se deben preocupar en como satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que de eso se encarga el hotel de brindar un servicio.

Un servicio es un proceso que consta de actividades dirigidas por la conducta y las actitudes de las personas implicadas, a diferencia de un producto, un servicio es difícil de probar. Las empresas que se encargan de la venta de servicio como la industria de alojamiento, la atención se centra en la comunicación de las personas, al brindar un servicio intangible debe ganarse al cliente en función a la confianza, motivación y seguridad que sea capaz de captar al cliente. (Puig & Duran, 2006, pág. 2).

La calidad del servicio depende mucho de la administración total de todas las áreas que mantenga la organización, el aprendizaje y adaptación a los cambios dependerá su éxito.

Los principios fundamentales en base a la calidad son:

1. Enfoque en los clientes y accionistas,
2. La participación y el trabajo en equipo de todos en la organización,
3. Un enfoque de proceso de apoyado por el mejoramiento y aprendizaje continuos.

#### ❖ **Enfoque en los clientes y accionistas**

Para satisfacer o exceder las expectativas del cliente, las organizaciones deben entender por completo todos los atributos de su producto y servicios que contribuyen al valor del cliente y organizan satisfacción y lealtad.

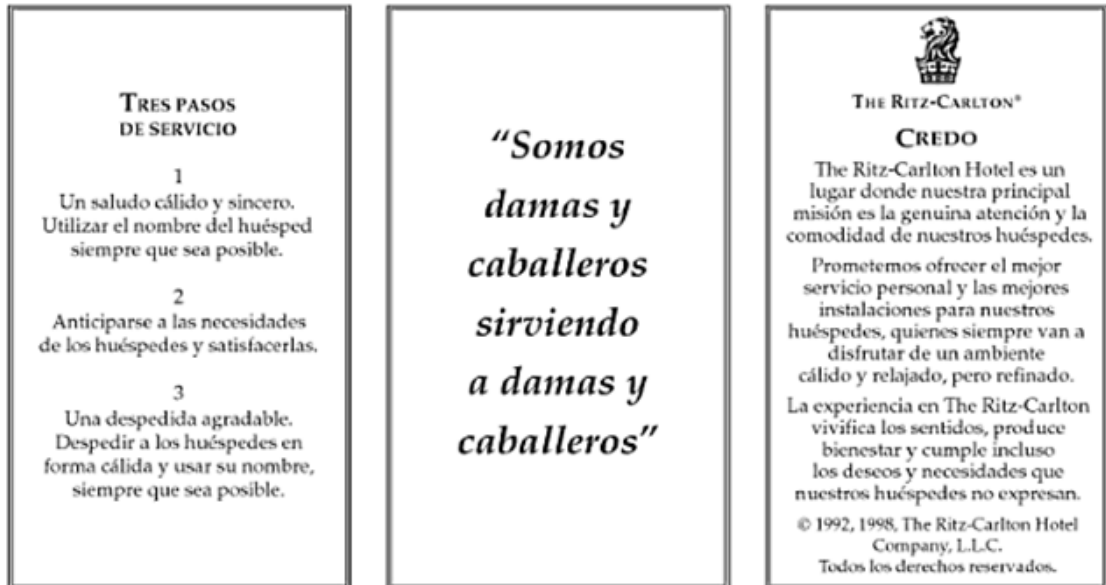
### ❖ **La participación y el trabajo en equipo de todos en la organización**

En cualquier organización, la persona que mejor entiende su trabajo y cómo mejorar el producto y el proceso es la que lo realiza.

### ❖ **Un enfoque de proceso de apoyado por el mejoramiento y aprendizaje continuos**

Un proceso es una secuencia de actividades que tiene como objetivo lograr un resultado. Según American Telephone & Telegraph (AT&T), un proceso es cómo el trabajo crea valor para los clientes en los procesos en el contexto de la producción: el conjunto de actividades y operaciones requeridas para la transformación de insumos (instalaciones, materiales, capital, equipos, personal y energía) en productos (productos y servicios). (Evans y William, 2008, pág. 18-21).

Una de las grandes compañía hotelera como lo es The Ritz-Carlton fue la primera organización en ganar un premio a la calidad Malcon Baldrige, el conseguir este premio se debe a que esta empresa se enfocó en las necesidades principales de los clientes importantes y brindar un servicio personalizado. La atención en el desempeño de los empleados y la tecnología de la información son dos de las muchas fuerzas de la empresa que le ayudaron a lograr una calidad superior. Creando normas de oro que son sus tres pasos de servicios, su lema y su credo que funciona con base de una definición de servicio fácil de entender, que se comunica con determinación y se incorpora a todos los niveles de la organización (Evans y Lindsay, 2008, pág. 78-79).



**Figura 7.** Los tres pasos de servicio, el lema y el credo de The Ritz-Carlton  
**Fuente:** Evans y William, 2008

Para obtener un servicio de calidad en el hotel se debe contar de un personal cualificado y especializado, si el cliente se siente satisfecho regresará y volverá a hospedarse en el hotel logrando su fidelización o de lo contrario este se ira. (Puig & Duran, 2006).

Como lo analizan Puig & Duran, (2006) un cliente satisfecho lo comunicará a otras 3, el hecho que un cliente comunique su satisfacción por un boca a boca se convierte en una fuente considerable de ventas futuras pero si el cliente se siente insatisfecho comunicará su insatisfacción a once personas, por término medio, por lo tanto obtendremos 12 clientes perdidos.



**Figura 8.** Análisis de la comunicación de un cliente satisfecho e insatisfecho.  
 Fuente: Puig & Duran, 2006  
 Elaboración: Propia

Toda negocio para tener éxito debe gestionarse de manera correcta, es decir, con calidad. (Puig & Duran, 2006, pág. 62).

Es por eso que muchos establecimientos hoteleros han implementado para el mejoramiento del servicio al cliente las normas ISO (Organización Internacional de Normalización), estas normas son documentos que establecen los requisitos, especificaciones, directrices o características que pueden ser utilizadas consistentemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son adecuados para su propósito. (Organización Internacional de Normativa).

Los beneficios que otorgan la adaptación de estas normas ISO es que darán garantía a los productos y servicios logrando que sean seguros, fiables y de buena calidad para el consumidor.

Existen principios básicos de gestión de calidad que son : Enfoque del cliente, Liderazgo, participación de las personas, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de

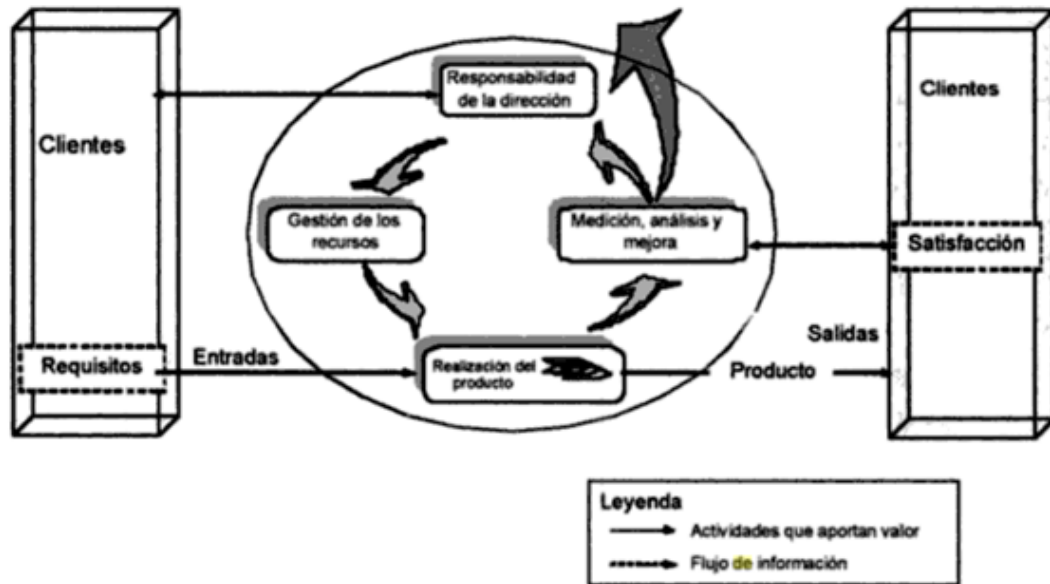
decisiones, promover mutuamente beneficiosas relaciones, estos que se definen en ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de calidad- Fundamentos y vocabulario, y en la norma ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización-una calidad enfoque de gestión. La aplicación de estos principios en las empresas de cierta manera mejora las funciones y rendimiento de la organización. (Secretaría Central de la ISO, 2012)

Según Puig y Dúran(2006) la aplicación de estos principios conllevarían a :

- La identificación y selección de los suministros claves para cubrir las necesidades de la empresa.
- Mayor capacidad de reacción para ambas partes ante los cambios del mercado o las demandas y expectativas de los clientes.
- La optimización tanto de vías de comunicación como de coste y recursos.
- El hecho de compartir información y los planes del futuro.
- La puesta en marcha de las actividades conjuntas de desarrollo y mejora, a fin de que exista un equilibrio entre ganancia a corto plazo y consideraciones a largo plazo.
- El fomento, el estímulo y el reconocimiento de las mejoras y los logros aportados por los suministradores. (pág. 73).

En la siguiente figura 9 enseña como un cliente juega un rol importante tanto como los requerimientos que pide a su entrada y la evaluación de su satisfacción en cuanto al cumplimiento de dichos requerimientos por parte de la organización, todo esto gira en base a un proceso en la cual está regida en esta norma internacional.

MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**Figura 9.** Modelo de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9000  
Fuente: Puig & Duran, 2006

## 2.4 MARCO REFERENCIAL

### Investigación Preliminar

La intención de la Investigación Preliminar es de recopilar información que condujeron al desarrollo del tema que será elaborar una propuesta de desarrollo de un sistema informático hotelero para los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas en la ciudad de Guayaquil, se desea conocer como llevan la administración este tipo de establecimientos y si poseen o no un sistema informático hotelero y así poder determinar si se debe continuar o no con la misma.

## **Desarrollo**

Para el desarrollo de la misma se uso una investigación Exploratoria el cual nos ayudara a tener una mejor idea sobre un tema de escasa información o no ha sido abordado anteriormente.

## **Investigación Exploratoria**

Refiriéndose al tema que es desea abordar que será una Propuesta de desarrollo de un sistema informático Hotelero para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil, se tomo en cuenta la información que se desea obtener para poder fundamentar el trabajo posterior que será el desarrollo de la propuesta.

## **Tamaño de la Muestra**

Para determinar la cantidad de establecimientos de alojamiento que existen en la ciudad de Guayaquil se tomo en cuenta el catastro del municipio de Guayaquil para tener una idea más clara de la población.

Según el catastro del Municipio de Guayaquil, la ciudad cuenta con 252 establecimientos de alojamiento, pero para el desarrollo de la propuesta se dirige al nicho de mercado que son los hoteles de dos y tres estrellas quedando así un numero de 202 establecimiento de esta categoría.

Aplicando formula de la muestra de población finita quedaran que los objetos de estudios será a 132 establecimientos de la ciudad.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

$$n = 132$$

## **Técnica de recolección de datos**

Ficha de Observación.- es un instrumento de investigación muy común, el cual se recolecta dato y se da referencia específicamente a la apreciación visual.



## Ficha de Observación Directa

### FICHA DE OBSERVACION

Lugar: Ciudad de Guayaquil

Punto de Observacion: Manejo de la Informacion Administrativa

<p><b>Establecimiento</b></p> <p>HOTELES</p> <p>HOTELES RESIDENCIALES</p> <p>HOTELES APARTAMENTOS</p> <p>PENSIONES</p> <p>HOSTERIA, PARADEROS, MOTELES</p> <p>HOSTALES, HOSTALES RESIDENCIAS</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>							<p><b>Categoría</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">2 ESTRELLAS</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">3 ESTRELLAS</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS									
2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS																		
<p><b>Items de Observacion</b></p> <p>1.- Manejo de las reservas</p> <p>2.- Manejo de registro de Clientes</p> <p>3.- Manejo de Administracion General</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">sistema Informatico hotelero</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">MICROSOFT OFFICE</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">KARDEX</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">OTROS MEDIOS DE REGISTRO MANUAL</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			sistema Informatico hotelero	MICROSOFT OFFICE	KARDEX	OTROS MEDIOS DE REGISTRO MANUAL												
sistema Informatico hotelero	MICROSOFT OFFICE	KARDEX	OTROS MEDIOS DE REGISTRO MANUAL																

**Figura 10. Ficha de Observación**  
Fuente: Propia

### Análisis y Conclusión de la Observación

**Tabla # 13.- Resultados de la Ficha de Observación**  
Elaboración: Propia

CATEGORIA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	sistema Informatico hotelero	sistema Informatico hotelero	MICROSOFT OFFICE		KARDEX		OTROS MEDIOS DE REGISTRO MANUAL	
	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★
HOTELES	5	7	0	0	1	1	2	3	2	3
HOTELES RESIDENCIALES	6	20	0	0	0	1	3	12	3	7
HOTELES APARTAMENTOS	4	6	0	0	0	0	2	4	2	2
PENSIONES	5	6	0	0	0	1	2	2	3	3
HOSTERIA, PARADEROS, MOTELES	4	5	0	0	1	1	1	3	2	2
HOSTALES, HOSTALES RESIDENCIAS	19	45	0	0	0	0	13	28	6	17
total	43	89	0	0	2	4	23	52	18	34

Como se puede Observar en el análisis de los resultados de la observación, se puede determinar que los establecimientos de alojamiento tienen mayor uso de Kardex para el manejo de la información.

A continuación le sigue otros medios de registros manuales como cuadernos de registro de clientes, libros contables, bloc de notas, etc. Que también tienen un rango importante de uso dentro de estos establecimientos, según lo observado por el investigador estos lugares no cuentan con un sistema informático hotelero por lo que se podrá continuar con la investigación.

Y para concluir con esta investigación previa a la elaboración de la propuesta servirá como parte fundamental para dar soporte a la investigación posterior donde se evaluarán más recursos y diferentes sistemas para que se tenga una clara idea de lo que se pretende llegar con la propuesta general.

## **CAPITULO III**

### **INVESTIGACIONES DE MERCADO**

#### **Motivo de Estudio**

Identificar cual es el problema que existe en la administración que tiene el sector de alojamiento de dos y tres estrellas para mejorar la calidad del servicio al cliente y analizar los diferentes sistemas informáticos propuestos para mejorar la administración y sistema de reservas de hoteles de dos y tres estrellas.

#### **3.1 Metodología a utilizar**

Para el desarrollo de la propuesta se toma en cuenta el planteamiento y formulación del problema, donde se inicia con una investigación exploratoria previa ya que se deseaba conocer con más puntualidad el problema (Maholtra, Martinez y Rosales, 2004), y se continuó con el método descriptivo, que consiste en la caracterización de personas, instituciones, eventos, acciones, hechos o cualquier fenómeno. A través de este método se busca de forma inmediata las características esenciales y accidentales de la investigación que realizamos. (Villalba, 2004, p.33).

##### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

El enfoque que se planteara será cuantitativo y cualitativo es decir mixto. Este enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como integración y discusión conjunta, para realizar inferencias, producto de toda la información recaudada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Cabrera, 2012).

### **3.1.2 Diseño de Investigación**

Se tomara en cuenta para esta investigación transeccional son los que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos (Gómez, 2006)

## **3.2 LA MUESTRA**

### **3.2.1 Tipo de Muestreo a Utilizar**

Este proyecto utilizara dos tipos de muestreos; el muestreo probabilístico y el muestreo selectivo.

El muestreo probabilístico como menciona Scheaffer, Mendenhal & Lyman (2007), es la base fundamental de cualquier investigación mediante encuesta. El principio básico: un pequeño porcentaje seleccionado aleatoriamente de una población de personas, puede representar las actitudes, opiniones o comportamientos previsto de toda la gente, si la muestra se selecciona correctamente. (pág.16)

Este muestro permitirá determinar si los establecimientos hoteleros de dos y tres estrellas conocen de los sistemas informáticos hoteleros, que necesidades tienes estos establecimientos que nos aportará con una idea de las características que debería de tener un sistema Informático Hotelero para el cumplimiento de requerimientos de los mismos.

El Muestreo Selectivo se realizará la entrevista, mediante la utilización de métodos de entrevista estructurada o formal para determinar la efectividad del uso de un sistema informático hotelero, según la experiencia de la Licenciada Martha Alcocer, docente de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil de la Facultad de ESPECIALIDADES Empresariales de la Carrera Ingeniería en Administración Turística y Hotelera que expone su materia de Sistemas de Reservas hoteleras, y opinión del Señor Ing. Esteban Morán, Jefe del departamento de Sistemas de un prestigioso hotel de la ciudad con estas dos entrevistas a los conocedores del tema a tratarse en la presente tesis aportara al investigador con información valiosa para el posterior análisis y conclusión del proyecto.

### 3.2.2 CALCULO DE LA MUESTRA

Para esta propuesta se tomo en cuenta los 202 hoteles de tres y dos estrellas que se encuentran registrados en el catastro de la Municipalidad de Guayaquil, del universo que es 252 Hoteles en total que posee la ciudad.

Se escogió estos hoteles ya que la propuesta en mención está enfocada en este sector de los hoteles de dos y tres estrellas ya que en base a esta población es que se pretende realizar la encuesta.



**Figura 11.** Segmentación de Mercado  
Fuente: Catastro de Hoteles de la Municipalidad de Guayaquil  
Elaboración: propia

La población es finita ya que está conformada por un número exacto de elementos.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

**Donde:**

$$e = 5\%$$

$$n = ?$$

$$Z = 1.96 \text{ (por medio de la tabla normal estandar)}$$

$$N = 202$$

$$p = q = 0,50$$

### 3.2.3 Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,50)(1 - 0.50)(202)}{(202)(0.05)^2 + (1,96)^2 (0.05)(1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{194.0008}{0.505 + 0.9604}$$

$$n = \frac{194.0008}{1.4654}$$

$$n = 132.38$$

$$n = 132$$

El resultado de la muestra es de 132; es decir que este es el número óptimo para realizar la encuesta a número de hoteles que especifica la muestra.

### 3.3 TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

La función de las técnicas, es de recoger información importante para planear ideas, formular problemas, manejar variables, fundamentar hipótesis, con sus respectivas demostraciones. (Villalba, 2004, p. 109).

Para la presente propuesta se considerará las siguientes técnicas como las define Villalba (2004):

- Ficha de Observación Directa.- es un instrumento de investigación muy común, el cual se recolecta dato y se da referencia específicamente a la apreciación visual.

- Encuesta.- Esta técnica se trata de obtener datos o información de varias personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el investigados (p.115)

- Entrevista.- Es la técnica que recopila información de las personas, ha sido usadas y sigue utilizándose para múltiples propósitos. Algunos actores, por no decir todos, la utilizan para conocer factores que están en la duda o llegar a corroboraciones (pág. 112).

A continuación se presenta el formato de:

- Encuesta (ANEXO).
- Entrevista a Expertos.
- Ficha de Observación Directa

### **Cuestionario de Entrevistas**

1.- ¿Qué es un Software Informático Hotelero?

2.- ¿De qué manera la implementación de un software informático hotelero aportará en las operaciones administrativas principales de los establecimientos de alojamiento?

3.- ¿Según su experiencia que características básicas debería tener un software informático hotelero?

4.- ¿Cree usted que los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas deberían poseer un software informático hotelero, porque?

5.- ¿Con su experiencia, cuáles serían los beneficios que brindaría un software informático hotelero a un establecimiento hotelero de dos y tres estrellas?



## **Guía de Observación**

- 1.- Nombre del Sistema
- 2.- Descripción del programa
- 3.- Ventaja y Desventajas
- 4- Diseño
- 5.- Conclusión

### **Sistemas Informáticos Hoteleros a Evaluar y analizar**

- 1.- Sistema Microsoft Fidelio
- 2.- Sistema Hotelero Navihotel
- 3.- Sistema Hotelero Protel

### **3.4 TECNICA DE ANALISIS DE RESULTADOS**

Para el análisis de los datos se utilizará el programa Microsoft Excel que consiste en un programa de hoja de cálculo la cual nos ayudara con la tabulación de la información y el diseño de manera grafica de los resultados.

### **3.5 Desarrollo de la Investigación de Mercado por Entrevistas**

El objetivo de las entrevistas es: Determinar si los sistemas hoteleros aporta con la mejora en la administración y sistemas de reserva en los hoteles de dos y tres estrella de la ciudad de Guayaquil.

### **3.5.1 Entrevista 1**

La siguiente entrevista fue realizada a la Lcda. Martha Alcocer Castro, docente de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil de la facultad de Empresariales de la carrera Ingeniería en administración turística y hotelera que expone su materia de Sistemas de Reservas hoteleras.

1.- ¿Qué es un Sistema Informático Hotelero?

El hotel es una organización compuesta de herramienta humana y tecnológica que realiza varias funciones, con el fin de llevar a cabo una secuencia de operaciones, con datos reales, a fin de brindar un servicio de calidad.

Los Software Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH), Software de Gestión Hotelera (SGH) o Property Management System (PMS), son un conjunto de elementos que hacen posible la información veraz y oportuna en el proceso front office/back office de un hotel.

2.- ¿De qué manera la implementación de un sistema informático hotelero aportará en las operaciones principales de los establecimientos de alojamiento?

La implementación de los Software Informáticos de Gestión Hotelera produce beneficios en los hoteles o propiedades, cualquiera que sea su característica principal (hoteles, apartamentos, etc), porque incrementan la rentabilidad, eficiencia en la toma de decisiones, productividad, competitividad y mejor calidad en el servicio.

3.- Según su experiencia ¿Qué características básicas debería tener un software informático hotelero?

Un PMS mejora definitivamente la calidad del servicio que se les presta a los huéspedes, porque lleva a cabo tanto funciones de atención directa al cliente como las que no lo son. Por lo tanto, un buen PMS reúne las características que básicamente cubrirían las áreas: reservaciones, ama de llaves, ventas de servicio de organización de banquetes o conferencias, telecomunicaciones, seguridad, parqueos, front desk, caja, bases de datos de los huéspedes, auditoría nocturna, back office, servicios telefónicos y mensajería, listado de huéspedes de acuerdo a su estado, etc.

Por todo esto, es necesaria la formación del personal antes, durante y después de la introducción de un PMS a fin de convertir los contratiempos y temores en un trabajo de cooperación y sobretodo eficiente.

4.- ¿Cree usted que los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas deberían poseer un sistema informático hotelero, por qué?

El rápido crecimiento que han experimentado los movimientos turísticos, obliga a todos directa o indirectamente a participar de este crecimiento o desarrollo. Aún cuando las necesidades en los hoteles pequeños sean menores, en la actualidad, es impensable que un hotel no posea al menos una página web. Sin embargo, lo ideal sería que de acuerdo a sus necesidades, pudiera adaptarse desde ya, a un PMS, porque siendo un controlador y administrador, lo prepararía efectivamente para poder conectarse a los GDS (Global Distribution System).

5.- Con su experiencia, ¿cuáles serían los beneficios que brindaría un sistema informático hotelero a un establecimiento hotelero de dos y tres estrellas?

Las propiedades de alojamiento han reconocido la firme decisión de que la inversión en equipos tecnológicos debe incrementarse de forma significativa. La tecnología es una fuente de ventajas competitivas y un arma estratégica especialmente en sectores donde la información juega un papel fundamental.

### 3.5.2 Entrevista 2

1.- ¿Qué es un Sistema Informático Hotelero?

En la industria de la hospitalidad un PMS (Property Management System), conocido también como Sistema Operativo de Gestión, es una aplicación completa usada para automatizar las funciones del hotel como las reservas de clientes, reservas online, puntos de venta, teléfono, cuentas por cobrar, ventas y marketing, banquetes, alimentos y bebidas, costos y administración, gestión de materiales, recursos humanos y nómina, gestión de mantenimiento, gestión de calidad y otros servicios. Los Sistemas operativos de gestión del hotel pueden interactuar con los sistemas centrales de reservas y de los ingresos o el rendimiento de sistemas de gestión, atención al público, back office y sistemas de puntos de venta.

2.- ¿De qué manera la implementación de un sistema informático hotelero aportara en las operaciones principales de los establecimientos de alojamiento?

El turismo está sufriendo cambios estructurales importantes, como son la proliferación de nuevos destinos turísticos, la profunda segmentación del mercado, el aumento de la organización individual y contratación de viajes a última hora, la fragmentación de las vacaciones y la creciente utilización de Internet para la obtención de información, entre otros. Estos cambios en los hábitos y comportamientos del turista han revolucionado la forma de hacer negocios en el sector hotelero. La crisis de la turoperación y el auge del turismo individual han provocado que el hotel tenga que adaptarse y evolucionar hacia modelos de gestión con más énfasis en el área comercial, donde en lugar de esperar a que el cliente venga al hotel, se va en su búsqueda. A la vez se está dando un cambio en el perfil de los directivos del hotel, ya mucho más especializados en la hotelería y con una fuerte formación en marketing-comercial. Ya no basta con entender los balances y reducir costes. Ahora la importancia está en vender más y a mejor precio, es decir aumentar el RevPar.

3.- ¿según su experiencia que características básicas debería tener un sistema informático hotelero?

Un PMS debe contar con los siguientes módulos básicos: Reservas, Gestión de Reservas, Perfiles, Recepción, Interfaz de Back Office, Gestión de Habitaciones, Informes, Cuentas por Cobrar, Interfaces de Sistemas de Hospitalidad.

4.- ¿Cree usted que los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas deberían poseer un sistema informático hotelero, porque?

Si, En los hoteles, como en cualquier organización de negocios, se han implantado sistemas de información de forma generalizada. Es más, en la actualidad es indispensable el uso de un sistema de información para afrontar la alta competitividad del mercado actual y poder ofrecer los niveles de calidad exigidos por el cliente.

5.- ¿Con su experiencia, cuáles serían los beneficios que brindaría un sistema informático hotelero a un establecimiento hotelero de dos y tres estrellas?

La nueva generación de directivos está especialmente interesada en vender y en vender al mejor precio. Principalmente demandan herramientas de revenue management, distribución electrónica y CRM (sistema de gestión de las relaciones con clientes).

En el campo del revenue management, el cliente busca herramientas que le ayuden a calcular el mejor precio en cada momento. En hoteles urbanos parece que tenga mayor relevancia, pero los resorts vacacionales están despertando y han visto que en la distribución electrónica, esta práctica es muy habitual.

La distribución electrónica también ha revolucionado la forma de hacer negocios en el sector. Empresas como TravelClick, Otedis, Trust y Rate Tiger entre otros, ya muy consolidadas en el mercado americano, ofrecen herramientas para gestionar la gran mayoría de GDS (Global Distribution Systems) e IDS (Internet Distribution Systems) desde una misma plataforma, facilitando enormemente su gestión.

### 3.5.3 Análisis de la entrevista realizada

Las entrevistas que se realizó estos dos conocedores en Sistemas Hoteleros pues le dan un soporte a este propuesta pues está claro decir que la adaptación de un sistema como el que se está proponiendo será de gran ayuda para la administración de estos establecimientos ya que el crecimiento rápido del turismo en la ciudad hace que estos lugares sean tomados en cuenta por turistas nacionales y extranjeros por lo tanto estos establecimientos de alojamientos “pequeños” deben ir actualizándose.

### 3.6 Resultado de la investigación de mercado por encuestas

#### Pregunta 1.

¿Considera usted importante el uso de la tecnología en los establecimientos de alojamiento?

**Tabla 14.-** Respuestas de la pregunta 1.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

Respuestas	Número de Encuestados	Porcentaje
si	119	90%
no	13	10%
<b>Total de encuestados</b>	132	100%



**Grafico 2.** Análisis de resultados de las encuestas pregunta 1  
 Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
 Elaboración: Propia

### Conclusión

La gran mayoría de los encuestados consideraron importante el uso de la tecnología en los establecimientos.

### Pregunta 2.

¿Usted tiene conocimiento de la existencia de un sistema informático hotelero?

**Tabla 15.-** Respuestas de la pregunta 2.  
 Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
 Elaboración: Propia

Respuestas	Número de Personas	Porcentaje
si	116	88%
no	16	12%
<b>Total de encuestados</b>	132	100%



**Grafico 3.** Análisis de resultados de las encuestas pregunta 2  
 Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
 Elaboración: Propia

### Conclusión

El análisis de las respuesta de la pregunta 2 notamos que el 88% de las persona encuestadas tiene una idea sobre los sistemas informáticos hoteleros, mientras que el restante que sería el 12% de las personas encuestadas tiene desconocimiento del tema por lo tanto se le dio una breve explicación.

### Pregunta 3

¿Piensa ud, que la tecnología se convierte en una amenaza para los nuevos cambios administrativos en el ámbito hotelero?

**Tabla 16.-** Respuestas de la pregunta 3.  
 Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
 Elaboración: Propia

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
sí	20	15%
no	112	85%
<b>Total de encuestados</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>





**Grafico 4.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 3.

Fuente: Encuestas realizadas por la autora

Elaboración: Propia

### Conclusión

Según el Grafico se puede observar que la mayoría de los establecimientos donde se llevo a cabo las encuestas no ven como una amenaza el uso de la tecnología como parte de las nuevas tendencias administrativas en el área hotelera.

### Pregunta 4

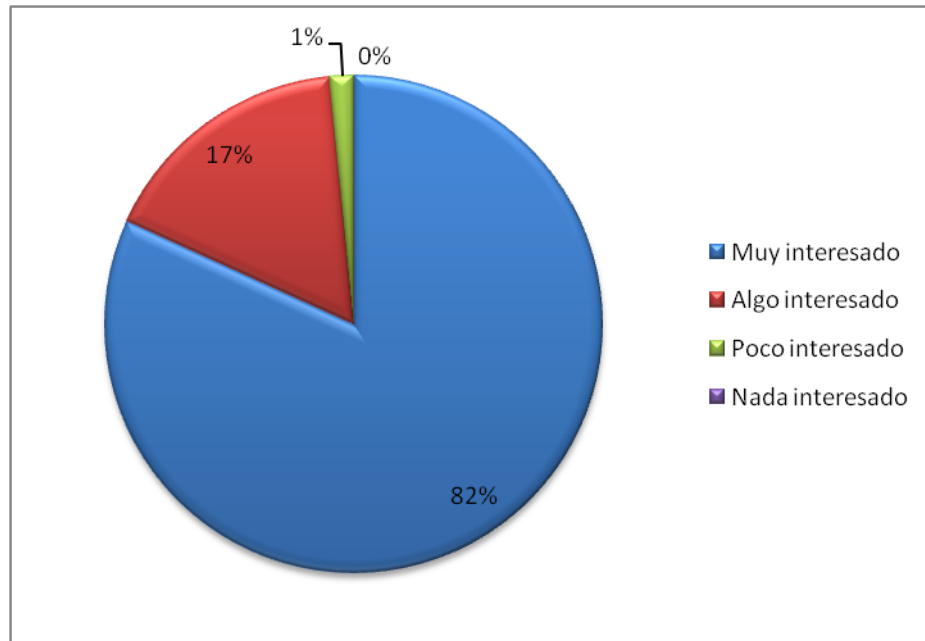
¿Estaría interesado en conocer acerca de los sistemas informático hotelero?

**Tabla 17.-** Respuestas de la pregunta 4.

Fuente: Encuestas realizadas por la autora

Elaboración: Propia

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
Muy interesado	108	82%
Algo interesado	22	17%
Poco interesado	2	2%
Nada interesado	0	0%
<b>Total de Encuestas</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>



**Grafico 5.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 4  
 Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
 Elaboración: Propia

### Conclusión

Como se puede observar en los resultados hay una gran aceptación por los establecimientos en conocer acerca de los Sistemas Informático hotelero, ya que ellos están pensando en que ya deben actualizarse, tener una mejor organización de la información e incluso muchos de los propietarios supieron expresar la emoción de la encuesta ya que en verdad se sentían motivados a adquirir un sistema como lo que se está proponiendo.

## Pregunta 5

¿Cuál sería la razón por la que un establecimiento de alojamiento no haya realizados cambios en la administración Hotelera en función al uso de medios tecnológicos?

**Tabla 18.-** Respuestas de la pregunta 5.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

Respuestas	Encuestados	porcentaje
Económicos	64	48%
Porque son muy complicados	10	8%
Porque nadie se los ha ofrecido	6	5%
No Tienen Computadoras	42	32%
Otras	10	8%
Total de encuestados	132	100%



**Gráfico 6.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 5.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

## Conclusión

Como se puede observar muchos de estos establecimientos no han realizado cambios en su administración en su mayoría por asuntos económicos, el segundo motivo es porque no poseen computadoras estos establecimientos y así sucesivamente las demás razones,

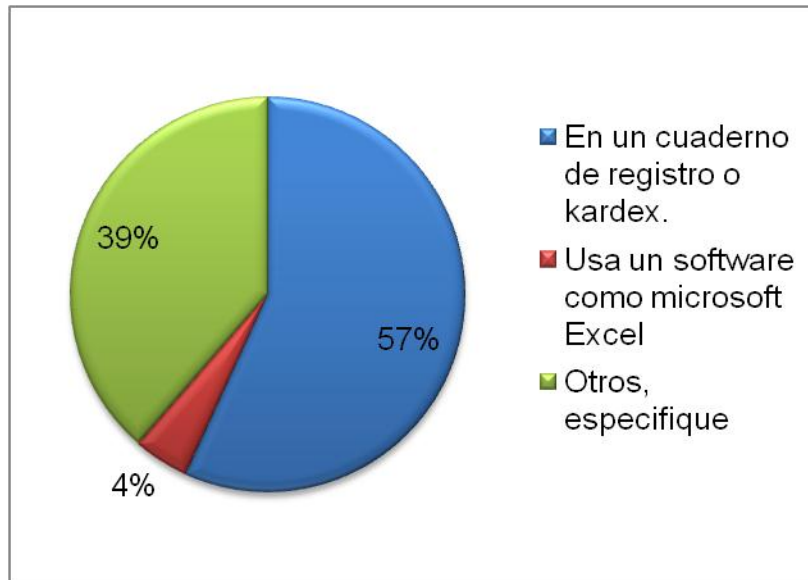
que son complicados, no se los han ofrecido y las otras razones que dieron un 8% de la muestra total fue que no han le dando importancia, sus administradores le temen al cambio, no tienen la necesidad o no han tenido el tiempo para aplicar nuevos cambios.

**Pregunta 6.**

¿Cómo maneja su establecimiento los registros y reservaciones de los huéspedes?

**Tabla 19.-** Respuestas de la pregunta 6.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

Respuestas	Encuestados	porcentaje
En un cuaderno de registro o kardex.	75	57%
Usa un software como microsoft Excel	6	5%
Otros, especifique	51	39%
Total de encuestados	132	100%



**Gráfico 7.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 6.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

**Conclusión**

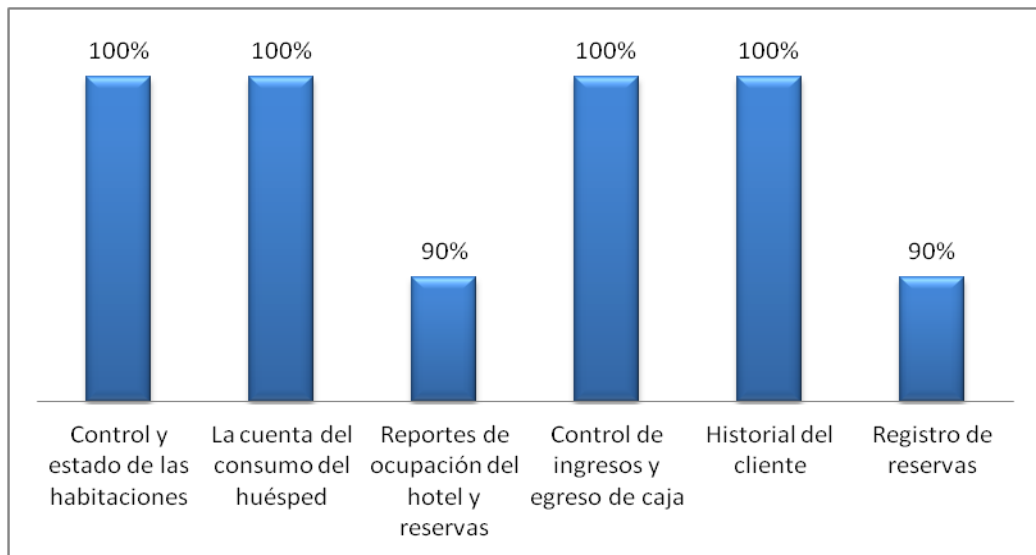
Como se puede observar los resultados la mayoría de los establecimientos encuestados aun siguen manejando un cuaderno de registro o kardex, el 4% expreso que ellos manejaban el programa Microsoft Excel para llevar sus registros y demás tareas de administración, mientras los que mencionaron otros solo hacen uso de otros medios de registro manual ya se el uso de cuadernos contables, bloc de notas, carpetas, etc.

### Pregunta 7.

¿Selecciones que características básicas debería poseer un sistema informático hotelero para que usted lo quisiera implementarlo en la administración de su establecimiento?

**Tabla 20.-** Respuestas de la pregunta 7.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

Respuestas	Encuestados	porcentaje
Control y estado de las habitaciones	132	100%
La cuenta del consumo del huésped	132	100%
Reportes de ocupación del hotel y reservas	119	90%
Control de ingresos y egreso de caja	132	100%
Historial del cliente	132	100%
Registro de reservas	119	90%
total de encuestas	132	



**Gráfico 8.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 7.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

### Conclusión

Las características básicas que seleccionaron los encuestados en su gran mayoría fueron las siguientes Control y estado de las habitaciones, Historial del cliente, La

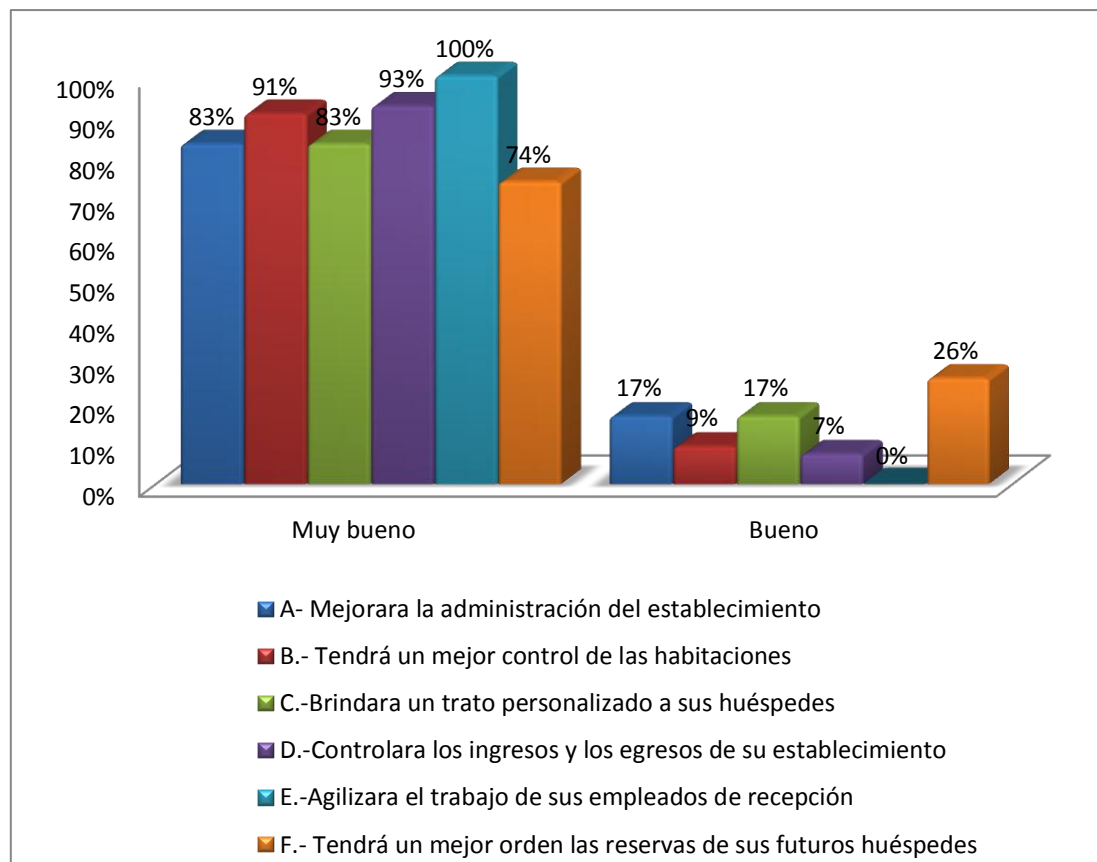
cuenta del consumo del huésped, Control de ingresos y egreso de caja escogieron estas opciones porque consideraron que lo más básico que ellos manejaban en un menor porcentaje que 90% manifestaron que necesitaban Registro de reservas, Reportes de ocupación del hotel y reservas, Algunos de los establecimientos a los que se les encuestaron mencionaron que no manejaban reservas por lo tanto no tenían la necesidad de que en un sistema tenga que ver la opción de reservas

**Pregunta 8.**

De las ventajas que se menciona a continuación son las que ofrecerá el sistema informático hotelero una vez ya usándola en la administración, ¿A usted le parece? Marque con cada letra según corresponda su apreciación

**Tabla 21.-** Respuestas de la pregunta 8.  
 Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
 Elaboración: Propia

Ventajas	Muy bueno	Bueno
A- Mejorara la administración del establecimiento	83%	17%
B.- Tendrá un mejor control de las habitaciones	91%	9%
C.-Brindara un trato personalizado a sus huéspedes	83%	17%
D.-Controlara los ingresos y los egresos de su establecimiento	93%	7%
E.-Agilizara el trabajo de sus empleados de recepción	100%	0%
F.- Tendrá un mejor orden las reservas de sus futuros huéspedes	74%	26%



**Grafico 9.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 8.

Fuente: Encuestas realizadas por la autora

Elaboración: Propia

### Conclusión

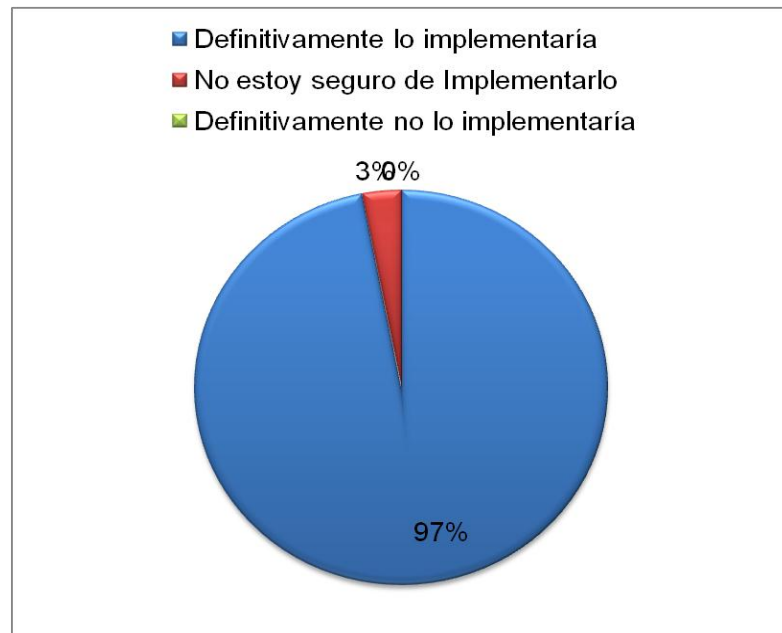
Las Ventajas que ofrecerá el Sistema para los encuestados les parece muy bueno estamos hablando de 87% de los encuestados en promedio les parece Muy bueno para un 13% de los encuestados les parece bueno. No se obtuvo resultados regular.

### Pregunta 9.

¿Si para cambiar las gestiones administrativas de su empresa de hospedaje usted requiriere del apoyo de un sistema informático hotelero cumpla con las características mencionadas en la pregunta 7, Ud?

**Tabla 22.-** Respuestas de la pregunta 9.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

Respuestas	Numero de encuestados	Porcentaje
Definitivamente lo implementaría	128	97%
No estoy seguro de Implementarlo	4	3%
Definitivamente no lo implementaría	0	0%
Total de encuestados	132	100%



**Gráfico 10.** Análisis de resultados de las encuestas, pregunta 9.  
Fuente: Encuestas realizadas por la autora  
Elaboración: Propia

### Conclusión

Definitivamente los Gerentes de los establecimientos hoteleros están interesados en hacer cambios en su administración de alojamiento que optarían por implementar un



Sistema informático hotelero que les aportara con la gestiones de la empresa, es decir que tiene muy buena aceptación por parte de la muestra seleccionada para la encuesta.

### **3.7 ESTUDIO Y ANALISIS DE DIFERENTES SISTEMAS HOTELEROS**

En el siguiente análisis se detallara la evaluación a estos sistemas, el investigador ha considerado de mayor importancia.

#### **3.7.1 Sistema Microsoft Fidelio Xpress**

##### **1.- Descripción del programa**

Fidelio es un sistema que permite manejar la información del hotel, ofrece al cliente un servicio amplio ya que brinda consultoría previa a la instalación.

Se adapta a las necesidades de todo tipo de establecimiento de alojamiento y facilidad en el manejo de las áreas involucradas.

##### **2.- Ventaja y Desventajas**

###### **Ventajas**

Ha desarrollado plataformas para que soporten a equipos de tecnología como las Tablet o los teléfonos celulares. Es compatible con Windows, trabaja perfectamente con el programa microsoft Opera que es un programa que pone en énfasis en las tarifas eficientes, posee un modulo de reservas en cual el cliente puede encontrar, y elegir las reservas a su preferencia.

###### **Desventajas**

En cuanto a las devestanzas de este programa es que para poder adquirirlo es algo complicado por los costos que representa. Pues a pesar de ser uno de lo mas reconocidos en el ámbito hotelero pues por su funcionalidades multiples no la usan hoteles de menor capacidad o de servicios limitados

### 3.- Diseño



**Figura 12.** Capture de imagen de la ventana de FIDELIO.  
Fuente: Pagina Web de Fidelio  
Elaboración: Propia

Microsoft Fidelio funciona también como módulos según las actividades que se realicen en el hotel, tiene un diseño muy agradable y entendible para el recepcionista

### 4.- idioma

Ingles y Español

### 5.- Conclusión

Es un sistema que se podría dar una buena referencia, no cabe duda que es un sistema que se adapta a las necesidades de sus clientes (establecimientos hoteleros).

### 3.7.2 Sistema Hotelero Navihotel

#### 1.- Descripción del programa

NAVIHOTEL es el sistema de gestión hotelera totalmente integrado, que gracias a su perfecta adaptación a los distintos tipos de negocio hotelero, su funcionalidad modular, los más de 18 años de experiencia de Sistemas de Gestión en el sector y su plataforma tecnológica, lo han convertido en la solución líder en España.

La funcionalidad totalmente integrada que ofrece NAVIHOTEL contempla todas las áreas de gestión del negocio hotelero, desde la recepción hasta la gestión financiera, pasando por la gestión de los TPV's, almacenes, central de compras, fidelización, calidad, etc. Y por supuesto se integra en el conjunto de periféricos del hotel, como sistemas de TV-Pay, centralitas, tarjetas de banda magnética, entre otros.

#### 2.- Ventaja y Desventajas

##### Ventajas:

Gracias a que la funcionalidad de NAVIHOTEL es modular, puede elegir que módulos requiere, adaptándose, de esta manera, a las necesidades específicas de ese momento e ir ampliando funcionalidad en función de las nuevas actividades del hotel o cadena hotelera. Adicionalmente, la plataforma Microsoft Dynamics NAV permite realizar de forma sencilla personalizaciones y adaptaciones específicas para su negocio.

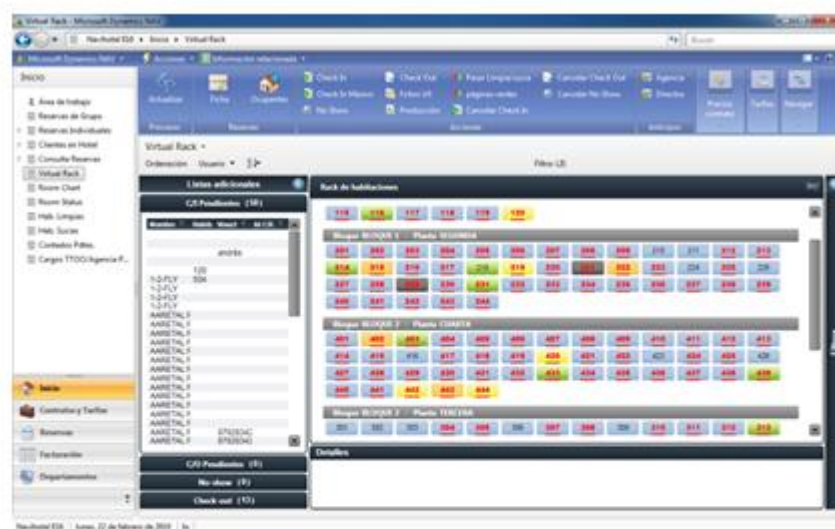
Uno de los puntos diferenciales de la plataforma Microsoft Dynamics NAV es la capacidad de poder “navegar” desde cualquier dato hasta su origen o datos relacionados. Por ejemplo, si se posiciona en un total de una factura, podrá acceder con un clic a los diferentes elementos de la suma y de ahí a la ficha del cliente o proveedor que lo originó. A esta funcionalidad se la conoce como “Drill-Down”. Esta funcionalidad está

en el núcleo de Microsoft Dynamics NAV, por lo tanto, es extensible a todos los módulos.

Desventajas:

Una de las principales desventajas de este software es la compra de la licencia original que es costosa para alojamientos como los que se ha tratado en este trabajo de investigación además para su funcionamiento hay que implantar toda una red de trabajo con UPS y análisis de conflictos de red y sus costos son altos, además que el software abarca un control total del ámbito administrativo del Hotel por lo que se necesita un personal altamente calificado para poder manejar el software.

### 3.- Diseño



**Figura 13.** Capture de Navihotel  
Fuente: NaviHotel Hoja de Producto  
Elaboración: Propia

El diseño de Navyhotel es apreciable a la vista, posee modulos como: HRM (Hotel Relationship Management), Front Office, Back Office y módulos con servicios adicionales.

### 4.- idioma

En sus adaptaciones el idioma dominante es el inglés y podemos encontrar versiones en:

- Español
- Portugués
- Alemán
- Mandarín
- Francés

## 5.- Conclusión

Otorga información clara y concisa, lo que se podría añadir es que es un buen sistema hotelero pero para establecimientos que tenga los servicios de alojamiento, restaurante, catering, etc.

### 3.6.1 Sistema Hotelero Protel

#### 1.- Descripción del programa

Es un programa que presta soluciones óptimas en el campo de software hoteleros la Empresa Nextgermanu empresa alemana que distribuye el software a nivel de todo el mundo, en particular a cadenas pequeñas hoteleras que buscan administrar de forma eficiente.

Las ventajas sobre el plan operativo y administrativo derivan de la gran integración de los datos en el interior del Front Office y de éste con otro software de Microsoft. Insertar una reserva cargando los datos del cliente y mandarle una carta de confirmación con el recorrido desde su casa o desde la oficina al hotel, a través del e-mail o fax, todo desde la misma ventana operativa, es cuestión de pocos segundos gracias a Word, MapPoint y Outlook. Y siempre en pocos segundos, se pueden exportar a Excel los datos producidos por los clientes, o cualquier otro cuadro o informe, y analizarlos en completa autonomía

#### 2.- Ventaja y Desventajas

Las listas activas del escritorio, el sistema de Rate Management para abrir o cerrar automáticamente las tarifas, integrado con el canal Internet para controlar la política comercial, el Navegador con todas las informaciones sobre la reserva, el cliente, la cuenta y cualquier otro detalle, y el programa de Sales Enquiry para analizar velozmente la disponibilidad y cruzarlas con las tarifas disponibles; son sólo algunas de las funciones más innovadoras del protel hotel software Front Office. Contacta con nosotros, y juntos comprobaremos las ventajas de éstas y otras novedades.

### 3.- Diseño



**Figura 14.** Capture de Protel  
Fuente: [www.tecnohotelnews.com](http://www.tecnohotelnews.com)  
Elaboración: Propia

El diseño de Protel es que posee módulos como: Central de Reservas, Web de venta, Front Office, Sales & Marketing y, Conferencias y Banquetes .

### 4.- idioma

Los idiomas son tres Inglés, español y alemán, los pluggins de idiomas van de la mano con la licencia que debe ser comprada todo por separado

### 5.- Conclusión

Protel es un sistema que posee un diseño entendible que lo hara fácil de trabajar en este sistema.

### **3.7 CONCLUSION DE LA INVESTIGACION DE MERCADO**

Como se ha venido desarrollando este capítulo conociendo y analizando el mercado al cual se está dirigiendo la propuesta por medio de entrevistas a expertos y de las encuestas a los gerentes de los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas.

Por parte de las personas que colaboraron con la entrevistas y experto en el tema del manejo de los sistemas informáticos hotelero, se concluye que hoy en día el uso de equipos tecnológicos en los lugares de alojamientos es importante, consideran que el uso de sistema que se ajuste con la necesidades de dichos establecimientos será de gran importancia pues con la globalización y el uso del internet pueden promocionar mas su empresa y llegar a más personas. El uso de un sistema indirectamente aporta a la empresa a tomar decisiones según su capacidad, en el servicio al cliente, las reservas, etc.

Las encuestas realizadas a la muestra permitió conocer que este mercado está dispuesto a incluir un sistema informático hotelero como parte de su administración y lo consideran de gran importancia, pues muchos de los gerentes supieron expresar que están reestructurando sus establecimientos por lo que la mencionada propuesta les pareció muy interesante, cabe mencionar que muchos de estos establecimientos se siguen manejando con cuadernos de registros, también se pudo analizar que muchos de estos establecimiento no manejan muchas reservas pues en la parte de la encuesta donde se menciona que características desean que tenga el sistema más se enfocaron en tener mejor manejo de la administración, control de las habitaciones, historial del cliente pero pocos en reservaciones, ya que supieron expresar que la gente los conoce llegan y se hospedan, otros tienen una cartera de clientes, etc. El

conocimiento de muchos gerentes de estas propiedades por los sistemas informático hotelero es eminente pues tenían una idea para que sirven estos sistemas pero muchos lo conocían por diferentes nombres. En fin con los resultados obtenidos pues lo que tenemos es un mercado que está interesado en implementar este medio tecnológico como parte fundamental para sus cambios administrativos.



## **CAPITULO IV**

### **ELABORACION DE LA PROPUESTA**

Para continuar con la elaboración de la propuesta después de la intensiva investigación realizada anteriormente dentro del marco teórico exponemos lo del experto Dutrénit, indica que una empresa que aplicase la tecnología conduce a un aumento de la productividad, la competitividad de las empresas y desarrollo económico (2007).

#### **4.1 Análisis FODA de un Sistema Informático Hotelero**

El análisis FODA es la parte importante que debe tener una propuesta ya que con el FODA se puede reconocer que elementos pueden beneficiar como las fortaleza y oportunidades o elementos que puedan complicar como las amenazas o debilidades en el logro de los objetivos (Borello, 1994).

##### **FORTALEZAS**

Mejorará la administración de los establecimientos de alojamiento.

- Bajo nivel de dificultad en el manejo del Sistema.
- Mejorara la relación que se tiene con el Huésped tratándolo de manera efectiva

##### **OPORTUNIDADES**

- Aceptación del Sistema Informático hotelero en el mercado objetivo.
- Promover el uso de este Sistema informático

## **DEBILIDADES**

- Recursos Económicos
- Falta de Tecnología en los establecimientos
- Oposición a los nuevos cambios
- Insuficiencia en la utilización de implementos tecnológicos
- Falta de incentivo a la aplicación de nuevas tecnologías administrativas

## **AMENAZAS**

- Introducción de Nuevos Competidores
- La devaluación del programa antes nuevos productos

## **4.2 Análisis de las cinco fuerza de Porter**

### **Amenaza de entrada de nuevos competidores**

Como se ha venido analizando a lo largo de esta propuesta pues la aceptación de los gerentes administrativos por hacer parte de su administración a los sistemas Informático Hotelero ha sido eminente, pero ha sido un mercado con el cual no se le ha dado conocer a cerca de este producto, el cual tiene acogida, La empresa que ejecute esta propuesta va a tener aceptación pero al ver los competidores en auge de dichos sistema saldrán mas empresas creadoras de los mismos que sencillamente se meterán en este mercado.

## **Poder de Negociación de los clientes.**

Esta es una de las partes complicadas que tiene las cinco fuerzas pues el poder de negociación de los clientes dependerá de que el producto o servicio sea los requerimientos y expectativas de los clientes. Proponer esta opción a los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas estiman que hoy en día es fundamental el cual consideran que deben cambiar sus métodos de administración y acoplarse a los cambios tecnológicos que cada vez va creciendo y aportara en mucho a las empresas.

## **Amenaza de producto y servicio sustituto**

Los avances tecnológicos es a diario, pues siempre se generaran alternativas mejores que sustituyan a otros como por ejemplo el uso de los cuadernos de registros.

En el caso de la tecnología de los sistemas influye mucho el valor o precio que se brinde, pues el costo del producto es lo que ha generado que muchos de los establecimientos de alojamiento no deseen implementarlo.

## **Poder de negociación de los proveedores o vendedores**

El poder de negociación es una clara amenaza ya sea por el precio o la calidad. Enfocándose en la propuesta a quien tome la ejecución de la misma pues no tendrá barreras de entrada pues este producto que es el sistema Informático hotelero se

encuentra en un mercado el cual aun no llegan, a medida que este producto se dé a conocer habrá empresas que logren un producto mejorado a menor valor el cual a los consumidores le atraerá o lo sustituirán. Es por eso que la empresa que ponga en marcha la propuesta deberá ir la actualizando y haciéndole mejoras y manteniendo la calidad para que el producto se pueda mantener en el mercado objetivo.

### **Rivalidad entre los competidores existentes**

La rivalidad entre los competidores hoy en día se presenta en un desafío por obtener la mayor parte del mercado y lograr un buen posicionamiento.

En el caso de la propuesta existe competidor pero no han llegado a esta parte del mercado como lo son los establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas al momento de ponerse en marcha esta propuesta la competencia vera la aceptación del mismo y puede crear un producto de menor costo y mejor calidad. Es por eso que las empresas que deben buscar ventajas competitivas para ser lideres de un mercado.

### **4.4 Cadena de valor en el Sistema Informático Hotelero.**

Podemos analizar esta cadena de valor como un método que colabora con las distintas tácticas competitivas. La cadena de valor fue creada por Michael Porter (2006). En fin de implementar esta propuesta para conseguir una administración competitiva en la ejecución sustentable de un establecimiento de alojamiento de menor categoría en la industria de la hotelería, la cadena de valor esta puntualizada de la siguiente manera:

- **Logística de Entrada**

Con el uso adecuado de la tecnología y la capacitación del personal en la atención personalizada se generara por medio de un programa apropiado, seguro y práctico para administración de huéspedes será efectivo para toda empresa de servicio que tome como producto al huésped.

- **Operaciones**

En la parte operacional el principal resultado que brindara el uso de estos sistemas es que se le dará un uso efectivo al tiempo, ya que se obtendrá información de primera mano de los huéspedes, agilizando la atención del mismo, sin fallas en el servicio en cualquier área de la organización.

- **Logística de Salida**

Resultado positivo de un buen servicio.

- **Mercado Técnica y Venta**

Mejora la operatividad de los trabajadores con la ayuda de la tecnología creando así una mejor posición de la marca y la imagen como los mejores en servicio.

- **Mantenimiento**

Este se enfocara en el control que se da en el servicio haciendo de calidad por la atención personalizada y control eficaz de las diferentes operaciones

## **4.5 Descripción del Sistema Informático Hotelero**

La respectiva propuesta está dirigida como solución al planteamiento del problema que se realiza al comienzo de esta tesis y que a través de los análisis que se ha generado a lo largo del desarrollo del proyecto a dado como resultado la siguiente planificación del Sistema Informático Hotelero para que cumpla con las necesidades encontradas en la administración de los hoteles de dos y tres estrellas para el control de las principales actividades.

A medida que se va desarrollando este proyecto de tesis, dichas investigaciones realizadas por la autora, se preocupa por determinar los requerimientos del sistema informático hotelero, según preguntas realizadas en las encuestas a los determinados establecimientos lograron aportar con una idea general de las necesidades que tienen estas empresas hoteleras de dos y tres estrellas, y es en base a estas necesidades que se consiguió establecer los objetivos de la investigación los cuales estarían orientados a como debería estar diseñado un Sistema Informático Hotelero que aporte con los registros de los nuevos clientes de una manera rápida y así guardarla y transformándola en información muy necesaria para la administración, también tener de una manera detallada los servicios ofrecidos por estos establecimientos en los cobros o facturación de los clientes y en el proceso de las reservación de habitaciones.

A continuación se detallara como debería estar diseñado un Sistema Informático Hotelero que es de propiedad de la autora y que con el asesoramiento de un Ingeniero en Sistemas Computacionales se logro la siguiente esquematización del sistema.

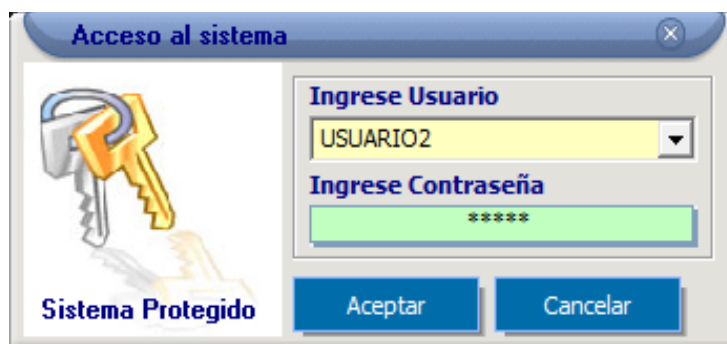
El sistema Informático Hotelero está dividido en las siguientes aplicaciones de acción: Registro de los clientes, Las reservaciones y Facturación de los servicios.

### Nombre del Sistema Informático Hotelero



**Figura 15.** Nombre y Logo del Sistema Informático Hotelero  
Elaboración: Propia

## Entrada al sistema



**Figura 16.** Diseño del Sistema Informático Hotelero  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 1</b>	
<b>Modulo</b>	Ingreso
<b>Nombre de pantalla</b>	Ingreso al sistema
<b>Función</b>	Ingreso de Usuario y contraseña
<b>Descripción</b>	En esta pantalla se ingresara el usuario y contraseña para poder entrar al sistema caso contrario no podrá ingresar.
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero



## Menú Principal



**Figura 17.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 2</b>	
<b>Modulo</b>	Menú Principal
<b>Nombre de pantalla</b>	Menú Principal
<b>Descripción</b>	en esta pantalla se puede apreciar el menú que va a tener el sistema de una manera ágil los módulos que posee
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Edición de usuario

The image shows a software dialog box titled "Usuarios". It has two tabs: "Usuarios" and "Modificar". The "Modificar" tab is selected. The dialog contains the following fields:

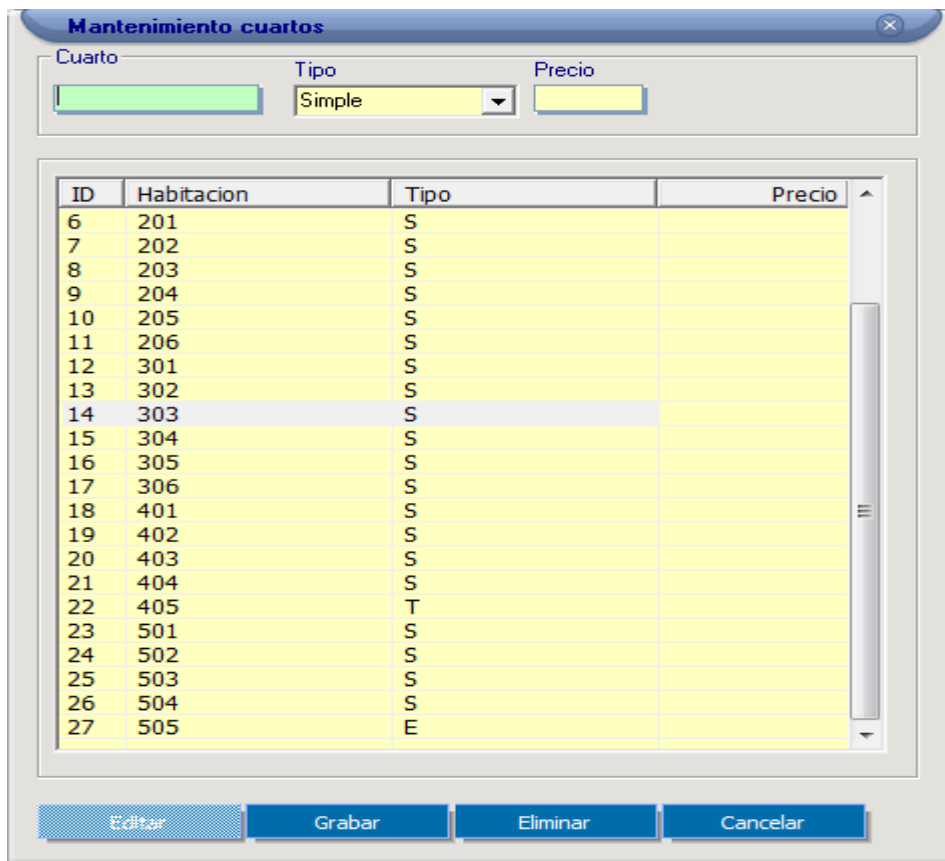
- Usuario: JESSICA
- Contraseña: \*\*\*\*\*
- Turno: TURNO2
- De: 18:00:00
- Hasta: :00:00

At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

**Figura 18.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 3</b>	
<b>Modulo</b>	Configuraciones
<b>Nombre de pantalla</b>	Usuario
<b>Función</b>	Ingreso de datos para crear usuario que puedan ingresar al sistema
<b>Descripción</b>	En esta pantalla se podrá crear, modificar los usuarios que puedan ingresar al sistema
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Edición de habitaciones



**Figura 19.** Diseño del Easy Software Inn

Fuente: Propia

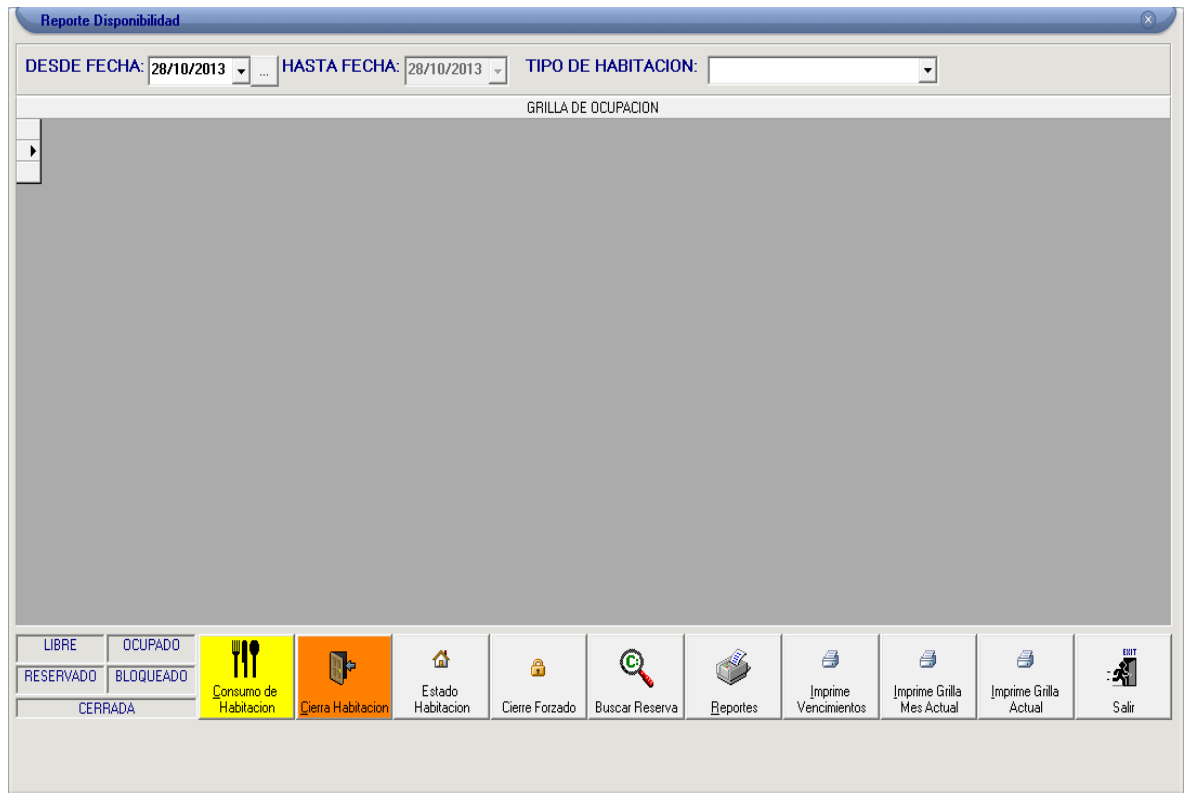
<b>Ficha # 4</b>	
<b>Modulo</b>	Habitaciones
<b>Nombre de pantalla</b>	Edición de habitaciones
<b>Función</b>	Ingreso de las habitaciones que posee el establecimiento de alojamiento
<b>Descripción</b>	En esta parte los dueños podrán ingresar las habitaciones que posee el lugar, agregar el tipo y valor
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Reservaciones

**Figura 20.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 5</b>	
<b>Modulo</b>	Reservas
<b>Nombre de pantalla</b>	Reservaciones
<b>Función</b>	Ingreso de la información al sistema para reservar la habitación, llenando los campos que pide el programa
<b>Descripción</b>	Se realizara las reservas de los huéspedes que desean apartar una habitación, las reservas se pueden hacer mediante una llamada, correo o personalmente.
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Disponibilidad



**Figura 21.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 6</b>	
<b>Modulo</b>	Reservas
<b>Nombre de pantalla</b>	Disponibilidad
<b>Función</b>	Ver disponibilidad de habitaciones que posee el establecimiento
<b>Descripción</b>	En la pantalla se puede ver con cuantas habitaciones cuenta el establecimiento también se puede ver el estado de la habitación, imprimir reportes o buscar reservas
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Edición de clientes

**Mantenimiento de huéspedes**

BUSCAR

ID	Huesped	Tipo_Doc	CEDULA	RUC
95	RENE RAMIRES CARDENAS	CEDULA	123456...	NINGUNO
96	JOSE FERNANDEZ	CEDULA	302598...	NINGUNO
97	RICARDO VALDIVIA	CEDULA	254896...	NINGUNO
98	JHON QUIROZ	CEDULA	254789...	NINGUNO
100	ANTONIO RODRIGUEZ VICT...	CEDULA	091451...	NINGUNO
103	JESS	CEDULA	091484...	NINGUNO
104	JESSICA GAVILANES	CEDULA	091868...	NINGUNO

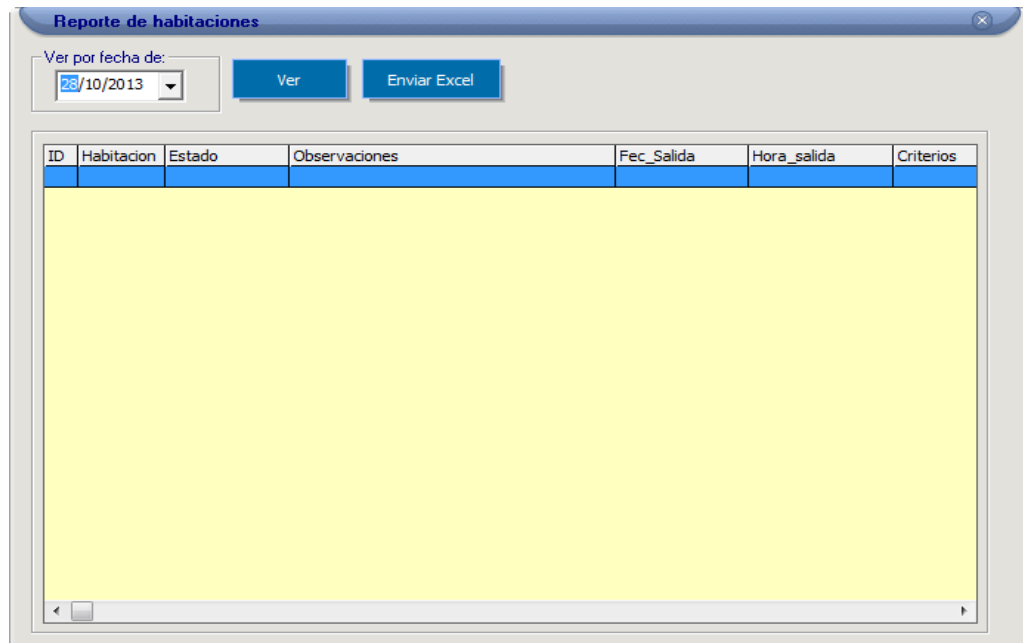
Nombre

Doc  Nro Doc  RUC

**Figura 22.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 7</b>	
<b>Modulo</b>	Recepción
<b>Nombre de pantalla</b>	Edición de cliente
<b>Función</b>	Ingreso del cliente al sistema
<b>Descripción</b>	En esta parte del sistema se puede buscar al cliente, ingresarlo al sistema y observar los que ya existen
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Estados de las habitaciones



**Figura 23.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 8</b>	
<b>Modulo</b>	Habitaciones
<b>Nombre de pantalla</b>	Estados de las habitaciones
<b>Función</b>	ver estados de habitaciones
<b>Descripción</b>	En la siguiente pantalla se aprecia el estado de las habitaciones, el cual podemos imprimir un reporte y usar esa información para darles a las camareras y hagan las respectivas limpiezas
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Cambio de Habitación

**Figura 24.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 9</b>	
<b>Modulo</b>	Habitaciones
<b>Nombre de pantalla</b>	Cambio de habitaciones
<b>Función</b>	Asignar cambio de habitación
<b>Descripción</b>	en esta pantalla podemos observar que habitaciones están disponibles y proceder a cambiar al huésped a otra
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero



## Registro de salidas de habitaciones

The image shows a software window titled "Registro de salida". It contains a table with the following columns: ID, NroHab, Fec\_ingreso, Hora\_ingreso, Fec\_salida, and Hora\_salida. The table is currently empty. Below the table, there are two buttons: "Modificar" and "Ver". To the right of the "Ver" button is a date field labeled "Fecha" with the value "28/10/2013" and a dropdown arrow.

**Figura 25.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 10</b>	
<b>Modulo</b>	Habitaciones
<b>Nombre de pantalla</b>	Registro de salida de habitaciones
<b>Función</b>	Mostrar las habitaciones que se han desocupado
<b>Descripción</b>	Aquí el recepcionista podrá ver que habitaciones se han ido desocupando e incluso hacer modificaciones de la misma
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Apertura de Caja

The screenshot shows a software window titled "Apertura y Cierre de Caja". Inside the window, there are several input fields and buttons. The "Turno" field is a dropdown menu with "TURN01" selected. The "Usuario" field is a dropdown menu with "USUARIO2" selected. The "N° Caja" field is a text box containing "265". The "Caja" field is a date field containing "Octubre 29 del 2013". The "Saldo Inicial" field is a text box containing "186.50". The "Saldo Final" field is an empty text box. There are two buttons: "Abrir Caja" and "Salir".

**Figura 26.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 11</b>	
<b>Modulo</b>	Caja
<b>Nombre de pantalla</b>	Apertura de caja
<b>Función</b>	Mostrar con que valor inicia caja el siguiente turno
<b>Descripción</b>	Según los turnos que existan en el establecimiento se dará un inicio de caja, esto podrá tener un control con cuánto dinero se cuenta los turnos para iniciar su operación
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Arqueo de Caja

**Figura 27** Diseño del Easy Software Inn

Fuente: Propia

<b>Ficha # 12</b>	
<b>Modulo</b>	Caja
<b>Nombre de pantalla</b>	Arqueo de Caja
<b>Función</b>	Movimientos de la caja
<b>Descripción</b>	En esta pantalla se puede apreciar con cuanto cuenta el establecimiento ingresos y egresos del día
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Gastos

**Figura 28.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 13</b>	
<b>Modulo</b>	Caja
<b>Nombre de pantalla</b>	Gastos
<b>Función</b>	Control de Gastos
<b>Descripción</b>	En la presente pantalla se puede apreciar los gasto que ha tenido el establecimiento y se van registrando en el sistema
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Reporte de Ingreso de Habitaciones

**Figura 29.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 14</b>	
<b>Modulo</b>	Habitaciones
<b>Nombre de pantalla</b>	Reporte de ingreso de habitaciones
<b>Función</b>	Se puede observar las habitaciones y la forma de pago de las mismas
<b>Descripción</b>	la presente pantalla el recepcionista puede observar las habitaciones que han sido ocupadas y la forma que se han realizado en cada una y llevar un balance de ingresos
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

## Reporte de Gastos

**Figura 30.** Diseño del Easy Software Inn  
Fuente: Propia

<b>Ficha # 15</b>	
<b>Modulo</b>	Caja
<b>Nombre de pantalla</b>	Reporte de Gastos
<b>Función</b>	Ver reporte de gasto
<b>Descripción</b>	La pantalla mostrara los gastos que ha hecho el establecimiento para y así llevar registro de los mismo para la posterior cuadro de caja
<b>Fuente</b>	Software de la autora Sistema Informático Hotelero

#### **4.5.1 IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA**

Es preciso mencionar que el presente proyecto es la elaboración de la propuesta de desarrollo de un sistema informático hotelero, para la implementación del mismo se recomienda el trabajo profesional de alguna empresa de desarrollo de software o algún profesional en Ingeniería en sistemas, ya que muchos establecimientos de alojamiento de dos y tres estrellas están interesados en obtener un sistema como este pero necesitan tener un mejor asesoramiento en cuanto a funcionamiento del sistema, instalaciones, entre otros.

##### Rubros Pre- operacionales

- Instalación del software a los diferentes establecimientos que lo requieran,
- Capacitación del uso del Sistema Informático hotelero,
- Eslogan del Sistema Informático Hotelero,
- Propuestas de Marketing para promocionar el Sistema Informático Hotelero,

El importe de estos rubros dependerá de la organización que desee implementar la propuesta.

#### **4.6 Evaluación de impactos del Sistema Informático Hotelero**

Los impactos que puede generar un sistema informático hotelero como medio tecnológico son variados ya sea económicos, sociales, de conocimientos e incluso ambientales.

La adopción de tecnología de dichos establecimientos de alojamiento cambiaría el modo de operar de estos establecimientos, los beneficios que darían y recibirían a su vez.

La implementación de estos Sistemas de cierta manera es una forma de resolver problemas administrativos, operacionales u aportar en la toma de decisiones.

La aceptación de ciertas empresas de alojamiento a requerir un sistema Informático hotelero genera un impacto positivo en la económica de empresas que se encargan de desarrollar este tipos de programas ya que es un mercado que se ve en la necesidad de modernizarse y requerir la implementación de los mismo. En la parte social el uso de este tipo de tecnología ayudara a todos los que trabajan en el sector de alojamiento lograr agilizar sus labores.

La propuesta de desarrollo de un Sistema Informático Hotelero, en el hecho que se lleguen a implementarse en los establecimientos pues tendrá mucha demanda, pues el mercado al que se enfoco tiene esta necesidad de evolucionar a nuevas formas administrativas.

La aplicación de un sistema informático hotelero pues en la parte de impacto ambiental aportara mucho en cuanto a ahorro de papel ya que actividades como hacer reservaciones o registro de clientes se mantendrá en una base de datos en equipo de computación por lo tanto es una ventaja a largo plazo para el ambiente.



## 4.7 Estudio Financiero

El presente proyecto de tesis trata sobre una propuesta de desarrollo de un sistema informático hotelero, razón por el cual se necesita detallar los gastos estimados en el transcurso del proceso de proceso de investigación y exposición del presente proyecto. Posteriormente se detallaran los costos

### Balance Inicial

**Tabla 23.-** Balance Inicial  
Elaboración: Propia

<b>BALANCE INICIAL</b>			
<b>ACTIVOS</b>			<b>PASIVOS</b>
Activo Corriente			Pasivo Corriente
Caja		\$ 1.060,00	0
<b>Activo fijo</b>			
Equipo de computo		\$ 450,00	<b>PATRIMONIO</b>
			\$ 1.510,00
<b>Total de Activos</b>		\$ 1.510,00	<b>TOTAL PASIVO Y PA</b>
			\$ 1.510,00

## Balance de Obra Física

**Tabla 24.- Balance de Obra Física**

Elaboración: Propia

<b>Balance de Obra Física</b>				
<b>Inversión Inicial</b>				
<b>Alimentación y Movilización</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>Meses</b>	<b>Presupuesto Mensual</b>	<b>TOTAL</b>
Almuerzos	3 MESES	3	\$ 45,00	\$ 135,00
Vehiculo	3 MESES	3	\$ 45,00	\$ 135,00
Meriendas	3 MESES	3	\$ 45,00	\$ 135,00
<b>Total</b>				<b>\$ 405,00</b>
<b>Mano de obra</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>Meses</b>	<b>Honorario Mensual</b>	<b>TOTAL</b>
Ing. Sistemas	3 meses	3	\$ 133,33	\$ 400,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 400,00</b>
<b>Gastos varios</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>Meses</b>	<b>Presupuesto Mensual</b>	<b>TOTAL</b>
trabajo de investigación, copias, internet, carpetas, entrevistas , encuestas, otros	3 meses	3	\$ 85,00	\$ 255,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 255,00</b>
<b>Equipo de Computación</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>P. UNITARIO</b>	<b>P. TOTAL</b>	
Lapto	1	\$ 450,00	\$ 450,00	
<b>Total de Inversion Inicial</b>			<b>\$ 1.510,00</b>	

## Depreciación

**Tabla 25.- Depreciación**

Elaboración: Propia

<b>EQUIPO DE COMPUTO</b>	<b>AÑOS DE VIDA UTIL</b>	<b>VALOR DEL BIEN</b>	<b>DEPRECIACION ANUAL</b>	<b>DEPRECIACION MENSUAL</b>
Lapto	3	450	150	12,5

## Presupuesto de gastos generales

**Tabla 26.-** Presupuesto de Gastos Generales  
Elaboración: Propia

Descripción	mes 1	mes 2	mes 3	TOTAL
Alimentación y Movilización	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 405,00
Mano de Obra	\$ 133,33	\$ 133,33	\$ 133,33	\$ 400,00
Gastos Varios	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 255,00
Depreciación de equipo de computación	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 37,50

## Costos Operacionales

**Tabla 27.-** Costos Operacionales  
Elaboración: Propia

Rubro	Cantidad	Precio Unitario	Mes 1	Mes 2	Mes 3
<b>costo fijo</b>					
tecnología	1	450	150	150	150
<b>costo variable</b>					
mano de obra	1	432	144	144	144

## CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

El uso de la tecnología está en auge en todas empresas, tanto así que es palpable la necesidad de implementación de este Sistema Informático hotelero, muchos de estos establecimientos cuentan con la capacidad de invertir en recursos tecnológicos.

Los sistemas Informáticos Hoteleros son un factor clave para los servicios que brinda el hotel como por ejemplo el momento de hacer reserva, ya que en la actualidad aportan en la satisfacción de cliente, una rebaja en las quejas y un aumento en la renta.

En nuestra ciudad los hoteles de menor categoría no cuentan con un sistema que les sea de gran utilidad en la gestión de la organización pues en parte se debe a que este tipo de programas son de alto costo y no cumple con las necesidades que tienen estas empresas que prácticamente son básicas. Con el desarrollo del sistema informático hotelero que se propuso pues el costo será mucho menor para que tenga la acogida que se espera.

Pues es así como lo demostró el análisis de mercado debido a que tiene mayor número de aceptación el hacer parte de su administración el uso de un sistema Informático Hotelero y a través de las entrevista lo califica como una buena propuesta que será de mucha importancia para dicha parte del sector hotelero.

Las características básicas que debería poseer un (SIH) según los gerentes o administradores de las empresas encuestadas se enfocaron más en la administración del hotel, control de habitaciones, historial de los clientes y consumo de los huéspedes.

Si se llega a poner en marcha esta propuesta de este sistema Informático hotelero aportara mucho en la gestión de los establecimientos, en la rapidez de la toma de decisiones y soluciones de problemas, cuanto a atención al cliente podemos decir que los huéspedes tendrán una atención mejor y cordial haciéndolo sentir como en casa y así hacer crecer la cartera de clientes de los establecimiento de alojamiento. En la parte operacional los trabajadores de las empresas podrán tener en mejor orden la información que es muy valiosa.

La propuesta en mención en cuanto a lo académico abrirá a futuras líneas de investigación como por ejemplo el análisis de la satisfacción del cliente una vez implementado un sistema informático hotelero en los establecimientos de dos y tres estrella entre otros pues hay partes en el mercado de la hotelería que un no se ha explotado y está ahí disponible a adquirir nuevas propuestas que aporten con el desarrollo de la industria del turismo y alojamiento.

## BIBLIOGRAFÍA

Alarico, C., & Gómez, A. (2005). *Gerencia de Relaciones Publicas Y Protocolo*. El Nacional.

Alvarez, I., & Garcerán, N. (2003). *Técnico en hotelería y turismo*. Madrid: Cultural, S.A.

Amat, O., & Campa, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles: con casos prácticos resueltos*. Barcelona: Profit Editorial.

Biase, F., & Biase, A. (2009). Sistema de Informacion Computacional Texto Completo.pdf.

Retrieved from

<http://dbf.cl/Material%20Docente/Libro/Sistema%20de%20Informacion%20Computacional%20Texto%20Completo.pdf>

Borello, A. (1994). *El plan de negocios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Caro, J. L., Guevara, A., Aguayo, A., & Gálvez, S. (n.d.). Tecnología workflow aplicada a los sistemas informáticos de gestión hotelera. Retrieved from

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/1999/12.pdf>

Diario Noticias.com. (2004, September 24). El impacto de los sistemas de información en la sociedad. *Noticias.com*. Retrieved from <http://www.noticias.com/el-impacto-de-los-sistemas-de-informacion-en-la-sociedad.36849>

Dutrénit, G., Villazul, J. J., & Villavicencio, D. (2007). *Globalización, acumulación de capacidades e innovación: los desafíos para las empresas, localidades y países*. Fondo de Cultura Económica.

El Ciudadano. (2009, July 16). La Hotelería, eje de la oferta turística del Ecuador. Quito.

Retrieved from

[http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4018:la-hoteleria-eje-de-la-oferta-turistica-del-ecuador&catid=3:economia&Itemid=44](http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=4018:la-hoteleria-eje-de-la-oferta-turistica-del-ecuador&catid=3:economia&Itemid=44)

*Enfoque Cuantitativo - Enfoque Cualitativo o Mixto Dra. Yda Cabrera Cueto.* (2012).

Retrieved from

[http://www.youtube.com/watch?v=hA14R4ra9k4&feature=youtube\\_gdata\\_player](http://www.youtube.com/watch?v=hA14R4ra9k4&feature=youtube_gdata_player)

ESCUADERO, M. (2011). *GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (NOVEDAD 2011)*. Editorial Paraninfo.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración Y Control de la Calidad*. Cengage Learning Editores.

Figueroa Domecq, C., & Talón Ballester, P. (2006). La conectividad entre TICs para la gestión de la información en el sector hotelero madrileño. *Turitec*. Retrieved from <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L16laconectividadentrelastic.pdf>

Foster, D. L. (1994). *Recepcion en Hotelería*. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.

García, D. (2010, November). *Propuesta de un modelo para categorizacion de hoteles de 4 y 3 estrellas en la ciudad de Quito*. Universidad Tecnologica Equinoccial, Quito. Retrieved from [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9022/1/43317\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9022/1/43317_1.pdf)

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

González Aponcio, Z., & Gil Padilla, A. (2006). Nuevas opciones estratégicas para los establecimientos hoteleros creando vínculos entre la calidad de servicio y la utilización de sistemas y Tecnologías de la información. *Turitec*. Retrieved November 8, 2013, from <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L20nuevasopciones.pdf>

GONZALEZ, C., MORAGA, M., RIESCO, P., & CARRASCO, P. (2010). E-Business: FIDELIO, UN SOFTWARE PARA 5 ESTRELLAS. *E-Business*. Retrieved from <http://uamericas2010.blogspot.com/2010/01/fidelio-un-software-para-5-estrellas.html>

Herrera, D. M. (n.d.). Formula para calculo de la muestra poblaciones finitas.

<http://wordpress.com/>. Blogging. Retrieved November 8, 2013, from

<http://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Hosteltur. (2010). Las Tic en el Sector Turístico. *Especial TIC*, 28.

Hoy, D. (2013, de Enero del). El crecimiento del turismo empuja las inversiones en el sector

hotelero. *HOY / Noticias del Ecuador y el mundo*. Quito. Retrieved from

<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-crecimiento-del-turismo-empuja-las-inversiones-en-el-sector-hotelero-572988.html>

Lardent, A. (2001). *SISTEMAS DE INFORMACION PARA LA GESTION EMPRESARIA:*

*PLANEAMIENTO, TECNOLOGIA Y CALIDAD*. Bueno Aires, Argentina: PRENTICE HAL.

Malhotra, N. K., Martínez, J. F. J. D., & Rosales, M. E. T. (2004). *Investigación de*

*mercados*. Pearson Educación.

Martínez, J., Majó, J., & Casadesús, M. (2006). El uso de las tecnologías de la información en

el sector hotelero. *Turitec*. Retrieved from

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L04usotecnologias.pdf>

MINGHETTI, V. (2003). *BUILDING CUSTOMER VALUE IN THE HOSPITALITY*

*INDUSTRY: TOWARDS THE DEFINITION OF A CUSTOMER-CENTRIC*

*INFORMATION SYSTEM* (Vol. 6). Information Technology & Tourism.

Ministerio de Turismo. (n.d.). plandetur2020.ppt. *Programa de las Naciones Unidas para el*

*Desarrollo*. Retrieved from <http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>

Molina Ruiz, M. E., Gil, I., & Moliner, B. (n.d.). Tecnologías de la infomracion en el sector

hotelero y sus implicaciones en las relaciones empres- Cliente. *2012*, 11–26.



- Navarro Ureña, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.
- Ottenbacher, M., & Shaw, V. (2002). The Role of Employee Management in New Service Development. Retrieved from [http://anzmac.info/conference/2002/papers/pdfs/p038\\_ottenbacher.pdf](http://anzmac.info/conference/2002/papers/pdfs/p038_ottenbacher.pdf)
- Pereyra, S. (2006). *Informática hotelera*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Puig, J., & Durán, F. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Ediciones Díaz de Santos.
- Ramirez, C. (2007). *Hoteles* (3era. ed.). México.
- Reglamento General de Actividades Turísticas. , Pub. L. No. Decreto No 3400 (2002).
- Reyes, A. (1978). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Editorial Limusa.
- Vértice, E. (2008). *Gestión de hoteles*. Editorial Vértice.
- Villalba, C. (2004). *Metodología de la Investigación Científica* (Segunda.). Sur.

# ANEXOS

## ENCUESTA

### ENCUESTA

1. ¿Considera usted importante el uso de la tecnología en los establecimientos de alojamiento?  
Si  No
  
2. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de un sistema informático hotelero?  
Si  No
  
3. ¿Piensa Ud, que la tecnología se convierte en una amenaza para los nuevos cambios administrativos en el ámbito hotelero?  
Si  No
  
4. ¿Estaría interesado en conocer acerca de los sistemas informático hotelero?  
 Muy interesado     Poco interesado     Nada interesado
  
5. ¿Cuál sería la razón por la que un establecimiento de alojamiento no haya realizados cambios en la administración Hotelera en función al uso de medios tecnológicos? (marque con una x una de las opciones)  

<input type="checkbox"/> Económicos	<input type="checkbox"/> Porque son muy complicados
<input type="checkbox"/> Porque nadie se los ha ofrecido	<input type="checkbox"/> Otros, especifique_____
<input type="checkbox"/> No tienen computadoras	_____
  
6. ¿Cómo maneja su establecimiento los registros y reservaciones de los huéspedes?  
 En un cuaderno de registro o kardex.  
 Usa un software como Microsoft Excel.  
 Otros, especifique \_\_\_\_\_
  
7. ¿Qué características básicas debería poseer un sistema informático hotelero para que usted lo quisiera implementarlo en la administración de su establecimiento? Marque con una "X" las opciones.  

<input type="checkbox"/> Control y estado de las habitaciones	<input type="checkbox"/> Historial del cliente
<input type="checkbox"/>	

- La cuenta del consumo del huésped  Registro de reservas  
 Reportes de ocupación del hotel y reservas  Todas las anteriores  
 Control de ingresos y egreso de caja

8. De las ventajas que se menciona a continuación son las que ofrecerá el sistema informático hotelero una vez ya usándola en la administración, usted lo calificaría como: Muy bueno (MB), Bueno (B) o Regular (R).

- A.- Mejorara la administración del establecimiento   
 B.- Tendrá un mejor control de las habitaciones   
 C.-Brindara un trato personalizado a sus huéspedes   
 D.-Controlara los ingresos y los egresos de su establecimiento   
 E.-Agilizara el trabajo de sus empleados de recepción   
 F.- Tendrá un mejor orden las reservas de sus futuros huéspedes.

9. ¿Si para cambiar las gestiones administrativas de su empresa de hospedaje usted requiriere del apoyo de un sistema informático hotelero cumpla con las características mencionadas en la pregunta 7, Ud?

- Definitivamente lo implementaría  
 No estoy seguro si lo implementaría  
 Definitivamente no lo implementaría

Gracias por su atención.