



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
TURISMO

PROYECTO TÉCNICO
TURÍSTICO DE TITULACIÓN



TEMA

GESTIÓN TURÍSTICA: REVENUE
MANAGEMENT PARA EL SECTOR DE
ALOJAMIENTO DEL CANTÓN
LIMÓNINDANZA, PROVINCIA DE
MORONA SANTIAGO.



AUTOR/A

ANGÉLICA GUZMÁN



TUTOR/A

ING. EVELYN MALDONADO



2019

“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos
uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un
lugar mejor”. -Taleb Rifai.

COORDINACIÓN 2019



CARRERA DE TURISMO

TEMA:

GESTIÓN TURÍSTICA: REVENUE MANAGEMENT PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

AUTOR / A:

ANGÉLICA GUZMÁN.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE:

TECNÓLOGA EN TURISMO

TUTOR / A:

ING. EVELYN MALDONADO.

AÑO:

CUENCA – ECUADOR, 2020



CARRERA DE TURISMO CON MENCIÓN EN GESTIÓN TURÍSTICA

COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO

Certificación de Aprobación del Trabajo de Titulación

Damos fe que el trabajo desarrollado por el/la estudiante: **GUZMÁN SEGARRA ANGÉLICA CAROLINA** con el título: "GESTIÓN TURÍSTICA: REVENUE MANAGMENT PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO" cumple con las exigencias metodológicas y técnicas.

Por lo antes mencionado, los TUTORES asignados del COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO resuelven **APROBAR** el Trabajo de Titulación.

Atentamente,

Ing. Pulla Pesantez Santiago
Miembro del Comité
Multidisciplinario

Ing. Maldonado Vélez Evelyn
Miembro del Comité
Multidisciplinario

Ing. Ortega Echeverría Adriana
Miembro del Comité
Multidisciplinario

Ing. Maldonado Vélez Evelyn
Tutor de Proyecto de
Titulación.



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **GUZMÁN SEGARRA ANGÉLICA CAROLINA**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que curso la Tecnología en **TURISMO CON MENCIÓN EN GESTIÓN TURÍSTICA** declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **"GESTIÓN TURÍSTICA: REVENUE MANAGEMENT PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIGO "** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

GUZMÁN SEGARRA ANGÉLICA CAROLINA

Cédula: 0105707491



DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.



RESUMEN.

El presente trabajo, cuyo objetivo es diseñar un “Revenue Managment para los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza, provincia Morona Santiago” este sistema beneficiará para mejorar la gestión dentro del área de alojamiento. Para ello, se aplicaron diferentes tipos de metodología para la investigación, se aplicó métodos cuali-cuantitativos para la obtención de información por parte de los empresarios, por medio de entrevistas y encuestas. Para el conocimiento de la información sobre los establecimientos de alojamiento que hay dentro del cantón se aplicó la investigación transversal, además se aplicó el método experimental y observacional el mismo que servirá para ver los servicios de los establecimientos.

De acuerdo con los resultados que se obtuvo a través de los métodos aplicados, se concluye que la propuesta realizada para los dueños de los establecimientos de alojamiento en el cantón tiene un 83% de aceptación según las encuestas realizadas en la localidad. El diseño del programa fue realizado en base a las necesidades que tienen los dueños de los establecimientos de alojamiento, además de ser un programa sencillo de utilizar que puede beneficiar a las empresas en la toma de decisiones o nuevas estrategias de marketing.

Palabras Claves: Gestión de Ingresos, Alojamiento, Gestión Turística, Innovación Turística.



ABSTRACT

The present work, whose objective is to design a “Revenue Management for accommodation service providers in the Limón Indanza canton, Morona Santiago province”, this system will benefit to improve the management within the accommodation area. To do this, different types of research methodology were applied, qualitative and quantitative methods were applied to obtain information from entrepreneurs, through interviews and surveys. For the knowledge of the information on the accommodation establishments within the canton, cross-sectional research was applied, in addition the experimental and observational method was applied, which will serve to see the services of the establishments.

According to the results obtained through the methods applied, it is concluded that the proposal made for the owners of the accommodation establishments in the canton has an 83% acceptance according to the surveys carried out in the locality. The design of the program was carried out based on the needs of the owners of the accommodation establishments, in addition to being a simple program to use that can benefit companies in decision making or new marketing strategies

Key words: Revenue Managment, Accommodation, Tourist Management, Tourist Innovation.



DEDICATORIA.

Esta tesis quiero dedicar primero a Dios por la oportunidad de vivir y darme la fortaleza para superar cualquier obstáculo. A mis padres, que gracias a su apoyo y perseverancia puedo culminar mi etapa como estudiante, por ser mis pilares fundamentales a lo largo de mi vida. A mis hermanas y sobrinas quienes fueron las personas que me apoyaron durante todo este proceso, a la Ing. Evelyn Maldonado quien supo guiarme durante la realización de mi tesis. A mis amigos y amigas quienes fueron ese apoyo en mis momentos difíciles y que se alegraron por mis triunfos alcanzados.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN:	1
OBJETIVO GENERAL:	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	2
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:.....	2
JUSTIFICACIÓN:.....	3
CAPÍTULO I: PROBLEMÁTICA	5
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	7
MARCO LEGAL:	7
MARCO TEÓRICO:	9
MARCO CONCEPTUAL:	10
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.	15
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	41
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	47
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	49
FUNCIONALIDAD DE LA PROPUESTA	50
USO DE LA PROPUESTA.....	51
LOGO DEL PROYECTO “REVENUE MANAGEMENT PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”	57
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	59
MESES	59
CONCLUSIONES:	61
RECOMENDACIONES:.....	62
GLOSARIO:	69
ANEXOS.....	70



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla: 1	42
Tabla:2	43
Tabla: 3	44
Tabla: 4	44
Tabla: 5	45
Tabla:6	45
Tablas:7	46
Tablas: 8	59



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1.....	29
ILUSTRACIÓN 2.....	30
ILUSTRACIÓN 3.....	31
ILUSTRACIÓN 4.....	32
ILUSTRACIÓN 5.....	33
ILUSTRACIÓN 6.....	34
ILUSTRACIÓN 7.....	35
ILUSTRACIÓN 8.....	36
ILUSTRACIÓN 9.....	37
ILUSTRACIÓN 10.....	38
ILUSTRACIÓN 11.....	39
ILUSTRACIÓN 12.....	40
ILUSTRACIÓN 13.....	49
ILUSTRACIÓN 14.....	49
ILUSTRACIÓN 15.....	50
ILUSTRACIÓN 16.....	50
ILUSTRACIÓN 17.....	51
ILUSTRACIÓN 18.....	51
ILUSTRACIÓN 19.....	52
ILUSTRACIÓN 20.....	53
ILUSTRACIÓN 21.....	54
ILUSTRACIÓN 22.....	55
ILUSTRACIÓN 23.....	56
ILUSTRACIÓN 24.....	57
ILUSTRACIÓN 25.....	57
ILUSTRACIÓN 26.....	58
ILUSTRACIÓN 27.....	58



INTRODUCCIÓN:

En los últimos tiempos las nuevas generaciones, los diferentes puntos de vista, el desarrollo, el avance tecnológico y el buscar satisfacer necesidades han llevado a proyectar la visión de varias personas hacia el progresar con la ideología: el cambio es la base del éxito (Franco, 2010). Sin duda la tecnología ha sido uno de los avances más amplios que se pueda conocer en la actualidad, tomando en cuenta que con este tipo de herramientas informáticas se pueda mejorar diferentes áreas de trabajo. Con las constantes actualizaciones que tiene las herramientas informáticas; empezando con la aparición de las webs. Según (Marino, 2018) en la web 1.0 solo se podía consumir contenido sin poder interactuar, funcionaba mayormente para procesadores de texto; con la web 2.0 el manejo de redes sociales, blogs y comentarios es relevante y finalmente con la web 3.0 busca brindar información en base a los gustos y preferencias, además de simplificar las palabras de la búsqueda de los usuarios. Ciertas áreas de trabajo han optado por implementar páginas web acorde a las necesidades de cada una; sin embargo, las empresas que más operan este tipo de páginas web es la hostelería. Según (Marrero, 2016, pág. 75) “nos dice que la hostelería es una: Actividad económica consistente en la prestación de servicios ligados al alojamiento y/o la alimentación durante un periodo determinado de tiempo, generalmente asociados a la actividad turística.”

El presente proyecto pretende apoyar a los prestadores del servicio de alojamiento que se localizan en el cantón de Limón Indanza (Provincia de Morona Santiago). Con el propósito de mejorar la operatividad dentro del área alojamiento con el que cuentan estos empresarios a través de la propuesta de la implementación de un software de gestión. Mediante análisis cuantitativos y cualitativos que se aplicará a los empresarios y operativos de este sector, mediante el cual la operatividad tenga resultados favorables.



OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar un software de gestión para los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Levantar información de los establecimientos de alojamiento dentro del cantón Limón Indanza.
- b) Determinar los establecimientos que cuentan con los debidos permisos de funcionamiento, además evaluar la prestación de los servicios.
- c) Presentar la propuesta y elaborar un diseño de Revenue Managment para los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza.
- d) Presentar la propuesta de Revenue Managment.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

¿Para quién va dirigida la propuesta?

A las personas que se encargan de brindar el servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza, que estén dispuestos a mejorar su servicio a través del uso de la tecnología.

¿Qué impacto genera para los empresarios la implementación de un Software hotelero?

Con la implementación de nuevos avances tecnológicos podrán mejorar la operatividad dentro del área de alojamiento generando así resultados positivos para la empresa.

¿Por qué es importante la creación de un Revenue Managment para el sector de Alojamiento del Cantón Limón Indanza, Provincia de Morona Santiago?

Con este tipo de propuesta se busca tener una innovación digital a los prestadores del servicio de alojamiento, además que con este tipo de oferta los empresarios podrán tener una base de datos de las personas que ingresan al establecimiento, de tal manera que los empresarios

puedan analizar estrategias de venta en futuras estancias, además de poder mejorar el servicio con el uso de la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento.

¿Cuál es el beneficio de los prestadores del servicio de alojamiento?

Los empresarios no solo agilizarán el servicio, también podrán competir con otros establecimientos que cuentan con este tipo de sistemas de gestión; esto quiere decir que pueden ser una competencia para los grandes establecimientos de alojamiento.

¿Cómo incrementar el uso de la tecnología dentro del cantón de Limón Indanza?

El programa que se va a utilizar no cuenta con un grado de complejidad alta, sin embargo, para que la mayoría de empresarios se interesen por esta propuesta se realizara una reunión con los mismos para exponerles los beneficios, además de tener una explicación detallada del programa.

JUSTIFICACIÓN:

Sin duda el sector que más está aprovechando esta innovación es el sector hotelero. Según (Vision, 2017) el 70% de los huéspedes de todo el mundo desean disponer internet en todo momento, además el 66% de los clientes informo que tiene una mejor experiencia cuando los establecimientos utilizan lo último en tecnología en su oferta”. Uno de los casos particulares es NH Hoteles que ha utilizado la tecnología para enganchar a sus huéspedes, según (NH Hoteles , 2019) se ha implementado los últimos avances en tecnología para que los huéspedes puedan disfrutar al máximo su estadía desde la incorporación de software hotelero, proyectar animaciones en 3D, además de ser el único hotel que cuenta con una pantalla led de 300m2 siendo la más grande del mundo. La cadena hotelera de NH hoteles abrió una sede en la capital del Ecuador.

Según (Gonzales, 2015) manifestó que con la apertura del NH Collection Royal Quito, buscarán que el visitante viva una experiencia



extraordinaria y memorable. “Vamos a traer a Ecuador la experiencia internacional y la innovación que la hemos desarrollado en los 35 años de historia con alrededor de 16 millones de clientes”, remarcó. Asimismo, puso especial énfasis al señalar que luego de estudiar el mercado turístico latinoamericano, para nuevas inversiones, “identificaron con mucho agrado a Ecuador, como uno de los países que mayores apuestas está realizando en el ámbito turístico”.

La presente propuesta es la creación de un programa informático para los Prestadores del Servicio de Alojamiento en el Cantón Limón Indanza, el mismo que ayuda a realizar reservas, check in, check out y que permite llevar un registro de los huéspedes que ingresan dentro del hotel, dejando así tener una base de datos tecnológico de los huéspedes frecuentes.

Con la creación de este software se obtendrá información acerca de los huéspedes que frecuentan los establecimientos de alojamiento dentro de este cantón, lo cual generará datos fidedignos sobre el mercado en el que laboran y a su vez exista una apertura a nuevos segmentos de mercado en futuras instancias

Es importante la creación de un Revenue Managment, ya que agiliza los procesos para los prestadores del servicio de alojamiento, mejorando la calidad e innovando nuevas estrategias de ventas, además esta herramienta permite que el huésped se sienta confiado de que sus necesidades van a estar cubiertas cuando se requiera este tipo de servicio, los beneficiados también serán los empresarios ya que pueden competir con otras empresas hoteleras que ya manejan este tipo de gestión y ser una competencia directa.



CAPÍTULO I: PROBLEMÁTICA

En algunos países de Latinoamérica el Turismo no solo se ha vuelto una actividad, actualmente se ha convertido en el eje económico para el desarrollo del país que lo ejecuta como tal. El Ecuador por ser un país lleno de pluriculturalidad, ha generado varias visitas turísticas que son el ingreso económico para el país. Según el (Mintur, 2018) la llegada de turistas al Ecuador para realizar diferentes actividades en el área turística fue de 2, 427,550 de turistas, sin embargo en el año 2019 la cifra de visitantes disminuyó a 1, 671,955 turistas. Sin duda el turismo va de la mano con la hotelería sin este servicio hacer la actividad de turismo tuviera una alta complejidad al momento de realizar. Según (Meléndez, 2015, pág. 39) “Un hotel es el reemplazo del hogar cuando se está lejos. Es en el hotel elegido donde, después de largas reuniones o caminatas turísticas, el viajero se desprende de su armadura, se relaja y se olvida de lo demás, como si estuviera en casa”. Según (Albán, 2014) La hotelería en el Ecuador nace a raíz de que la ciudad de Quito por ser la capital de país al encontrarse en enfrentamientos frecuentes, con la llegada de migrantes de países vecino como Colombia y Perú los habitantes de la ciudad de Quito refugiaban a las personas a cambio de dinero. La hotelería no solo llega a la ciudad de Quito; también llega a la ciudad de Cuenca conocidas como posadas, servían para que las personas que traían sus productos de la ciudad de Guayaquil pudieran pernoctar. En la actualidad las ciudades principales del Ecuador cuentan con infraestructuras hoteleras que operan alrededor del mundo, dándole así la oportunidad de que los turistas puedan visitar el país generando un rubro económico. En el cantón de Limón Indanza a pesar de ser un lugar pequeño cuenta con 6 establecimientos de alojamiento.

Sin duda en los últimos tiempos la tecnología con el servicio de alojamiento está yendo de la mano, tomando en cuenta que la tecnología aparece desde que el hombre fue nómada creando hasta llegar a la creación de webs, aplicaciones, software que permiten tener beneficios en diferentes áreas de trabajo. A pesar de que la tecnología se encuentra al alcance de todas las personas, hay cierto de grupo de personas que son





vulnerables a ciertos cambios. En el Ecuador el porcentaje de la población entre 15 y 49 años tienen un analfabetismo digital es de aproximadamente el 11.5% de la población total (INEC, 2015). Las personas que no aprovechan esta herramienta informática, de tal forma impidiendo la oportunidad de mejorar en temas sociales y económicos.



CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

La provincia de Morona Santiago está conformada por doce cantones: Huamboya, Limón Indanza, Logroño, Morona, Pablo Sexto, Palora, San Juan Bosco, Santiago, Sucúa, Taisha y Tiwintza. Que hacen de esta provincia un lugar encantador. Limón Indanza se encuentra ubicado al sur de la ciudad de Cuenca, aproximadamente a 97 km, tiene alrededor de 10192 habitantes. En los últimos meses en base a visitas de ocio se puede observar un cambio notorio que tuvo este cantón; el más impactante creación de nuevas áreas de alojamiento sin embargo a pesar de la existencia de estas empresas hay ciertas falencias que se notaron, Según Gómez (2014) al momento de buscar información del servicio de alojamiento no se encuentra información en páginas web de ningún establecimiento, las reservas se hacen solo vía telefónica, sin hacer un pago anticipado, sin duda este tipo de situaciones puede llegar a causar un malestar en la gestión turística.

MARCO LEGAL:

Ley de Turismo:

“Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;*
- b. Servicio de alimentos y bebidas;*
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;*
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;*
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,*

f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables”. (Ley de Turismo, 2014, pág. 2)

Para la elaboración de la propuesta nos hemos enfocado en la actividad turística enfocada en el alojamiento, la misma que cumple con la ley de turismo.

Reglamento de Alojamiento:

Art: 18: “Políticas de comercialización. - Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera: 1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común. 2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas. 3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio). 4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.” (Reglamento de alojamiento , 2015, pág. 11)

La presente propuesta cumple con los parámetros establecidos por el reglamento de alojamiento, el mismo busca que los prestadores del servicio de alojamiento se interesen por el uso de la tecnología dentro de los establecimientos, de tal forma que puedan facilitar la gestión de alojamiento.

Ley Orgánica de Comunicación:

“Art. 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. - Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo”. (Asamblea Nacional, 2019, pág. 13)

La propuesta cumple con los lineamientos establecidos en el artículo 35 de la ley de comunicación, ya que con la implementación de un sistema de gestión para los establecimientos de alojamiento se pretende tener una oportunidad de desarrollo tecnológico en el Cantón de Limón Indanza.

MARCO TEÓRICO:

Según (Castro, 2017), menciona que las tecnologías de la información y la comunicación también denominadas por sus siglas TIC's, son aquellos recursos, herramientas y softwares que se emplean para procesar, administrar y compartir información o datos, mediante soportes tecnológicos como: computadoras, tablets, teléfonos, televisores, entre otras, además (Guevara, s.f.) Señala que durante los últimos tiempos las nuevas tecnologías están produciendo un cambio radical en las comunicaciones y en la gestión. Las empresas del sector turístico y concretamente, las empresas de gestión hotelera, deben incorporar todas las tecnologías actuales para incrementar la calidad de los servicios. En la modernidad la utilización de la tecnología permite dinamizar y agilizar las actividades labores en las áreas de trabajo, según (Carrillo, Chávez, & Pérez, 2016) la utilización de software de Revenue Management se ha extendido en el territorio nacional en lenta progresión y aparece monopolizado por cadenas hoteleras, mientras que hay unanimidad en el uso de herramientas de apoyo (de análisis competitivo, gestión de canales y tratamiento de opiniones de clientes) con mayor extensión entre los independientes. Llama la atención, además, la utilización de

forma complementaria y generalizada de las hojas de cálculo para la aplicación de Revenue Management, los hoteleros apuestan por un sistema que coordine y agilice la operativa diaria de su establecimiento. Las cadenas hoteleras son pioneras en la utilización de Software de gestión, Según (Vallano, 2018) La práctica totalidad de los operadores hoteleros consultados por Alimarket, tanto de cadena como independientes, cuentan con un software de gestión o PMS para coordinar su variada oferta de servicios. Esta solución tecnológica permite sincronizar de manera interna la operativa diaria del hotel y agilizar el servicio de manera eficiente; así mismo, posibilita interconectar con el huésped y fidelizar gracias a la movilidad que ofrecen los dispositivos tecnológicos. Dependiendo del perfil del cliente, los desarrolladores ofrecen diferentes posibilidades de implementación, conviviendo actualmente los sistemas en local con los datos gestionados a través en la 'nube', según (Gonzaga, 2015) La gestión hotelera se basa en la medida por la cual las empresas hoteleras satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes turistas, si bien las expectativas son una cuestión individual de cada persona, básicamente se tratan de los aspectos materiales y funcionales que posea el servicio. Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer. El objetivo de toda gestión hotelera es sin duda poder cumplir con la exigencia de la mayoría de los clientes turistas.

MARCO CONCEPTUAL:

1. **Actividad Turística:** Según (Academia, s.f.) la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente.
2. **Alojamiento:** El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a

huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categorías. (Reglamento de Alojamiento , 2016, pág. 3)

3. **Demanda Turística:** Según (Entorno Turístico, s.f.) la demanda turística son personas participantes en actividades turísticas, cuantificadas como número de llegada o salidas de turistas, valor en dinero gastado u otros datos estadísticos. Entre los factores que influyen en la demanda turística se encuentra el poder económico de los turistas, la disponibilidad de vacaciones y otros factores motivadores.
4. **Hostelería:** Es una actividad productiva que se ocupa de proporcionar servicios de alojamiento, de comida y de bebida, incorporándose de manera coincidente prestaciones muy diversas: el alojamiento, servicios de comidas y bebidas, formas de restauración fuera de los establecimientos habituales (catering o la alimentación en colectividades). (Hostelería, 2016)
5. **Hoteles:** Los hoteles son "aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades", que son los hoteles-apartamento y los moteles, que definimos a continuación. Este tipo de empresas se clasifica en cinco categorías que se identifican por estrellas doradas con el símbolo H. Algunos hoteles pueden recibir alguna regulación más específica según sean de montaña, de balneario, de congresos, etc. (Ministerio de Turismo RD, s.f.)
6. **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". (Reglamento de Turismo , 2008, pág. 7)
7. **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. (Reglamento de Turismo , 2008, pág. 7)



8. **Innovación:** Investigación, planificación e implementación de nuevos productos, servicios y/o procedimientos que mejoren las capacidades competitivas empresariales o del territorio, reflejado por un alto nivel de diferenciación que logre ser reconocido y valorado por el mercado. (Foco Destino, 2018, p 14)
9. **Oferta:** Es una fuerza del mercado que representa la cantidad de bienes o servicios que individuos, empresas u organizaciones quieren y pueden vender en el mercado a un precio determinado. (Academia, s.f.)
10. **Oferta Turística:** Es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (Glosarios , 2018)
11. **Operadores Turísticos:** Según la (OMT, 1998) los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento, etc.).
12. **Operatividad turística:** Hace referencia al trabajo que se realiza para dar un servicio al turista.
13. **Perfil del turista:** Alude a la caracterización a un destino turístico. La caracterización con frecuencia se basa en variables socioeconómicas y demográficas de los turistas. El perfil permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas a efecto mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos. (Alberto & Calderón , 2012)
14. **PMS:** Sistema Operativo de Gestión, es una aplicación de software 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. (Revenue Management, s.f.)

15. **Revenue Management:** También conocido como yield management, es una técnica de gestión de herramientas para fijar precios, gestionar reservas y cerrar ventas. Aunque surgió como herramienta de gestión de aerolíneas en los 60, hoy en día es esencial para los hoteles. (Eurola , s.f.)
16. **Servicios Turísticos:** Según la (OEA, 1980), los Servicios Turísticos , se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.
17. **Software:** Es el conjunto de instrucciones que una computadora debe seguir, es decir, todas aquellas indicaciones sobre lo que tiene que hacer, el concepto de software engloba todo aquello que es intangible en la computadora, lo que no se puede tocar, como, por ejemplo, los programas y los sistemas operativos. (Toda Materia , 2018)
18. **Tics:** Son aquellas cuya base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación. Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros. (Tu Gimnasia Cerebral)

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la investigación del proyecto se aplicará el método cuali-cuantitativo el mismo que con ayuda de entrevistas y encuestas se podrá analizar si la propuesta es un aporte positivo para el cantón de Limón Indanza. Además de utilizar varios métodos de estudio que se pueden aplicar en los diferentes objetivos planteados.

- Levantar información de los establecimientos de alojamiento dentro del cantón Limón Indanza.

Con el estudio transversal se investiga los establecimientos de alojamiento que hay dentro del cantón de Limón Indanza, Según (VIU, 2019) el estudio transversal es un estudio observacional que permite recopilar datos en un momento concreto, la investigación se limita a un momento determinado. además utilizando el método etnográfico se realizaron entrevistas a los prestadores del servicio de alojamiento el mismo que nos ayudara a obtener una información más acertada, según (PYSMA, 2019) es un estudio directo a las personas utilizando entrevistas, el cual permite recoger una visión global del ámbito social estudiado desde distintos puntos de vista.

- Elaborar un diseño de Revenue Managment para los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza.

Con el método experimental y observacional se puede reconocer cuales son ciertas desventajas que tiene algunos establecimientos de alojamiento dentro del cantón. Según (Fundamento de Investigación , s.f.) “El experimento dentro de los métodos empíricos resulta el más complejo y eficaz; este surge como resultado del desarrollo de la técnica y del conocimiento humano, como consecuencia del esfuerzo que realiza el hombre por penetrar en lo desconocido a través de su actividad transformadora”. Según (Delgado, s.f.) la observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar.

- Determinar los establecimientos que cuentan con los debidos permisos de funcionamiento.

Mediante el método de encuesta se analiza que empresarios están interesados por la propuesta. Según (Metodos de Investigación , 2006) La encuesta es el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” además con el método participativo se determina las personas que van hacer parte del proyecto a ejecutar. Según (García, 2016) “busca fomentar el aprendizaje de una manera global y que de esta manera las personas puedan tener una visión amplia de la realidad”.

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Entrevistas a los profesionales en el área.

Elena Villafuerte.

¿Creé que la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es necesaria?

Si, la tecnología es necesaria dentro de los establecimientos porque le ayuda a prioriza procesos, le ayuda a mejorar también los mismos, y sobre todo la agilidad de tiempo, usted sabe que la tecnología hoy en día es lo más importante que existe porque si seguimos en cuadernos y todo, no se un momento dado un incendio o perdida de información se le llevan el cuaderno, a veces el mismo cliente se le lleva el cuaderno y se va la información, mientras que usted tiene un medio tecnológico cierto una computadora por ejemplo apoya o respalda la información en una nube y ya tiene la información salvada.

¿Qué opina usted acerca de los establecimientos de alojamiento que todavía no cuentan con tecnología?

Bueno ese tipo de establecimientos puede ser que tenga dos razones uno por falta de recurso humano o por falta de recurso



económico, porque también lo económico usted sabe lo que les lleva de la mano, hay establecimientos que no cuentan con recursos económicos pero tratan de buscar la forma de que esto se remplazado todavía por lo antiguo llevar cuentas en el cuadernito, llevar en una hojita y nada más, pero la tecnología dentro de estos como no existe si es un poco riesgoso porque prácticamente los procesos van a estar fallosos no van a estar exactos.

¿Qué opina sobre la tecnología 3.0?

Bueno no tengo mucho conocimiento de la 3.0 que es más o menos o a que hace referencia. Hace referencia sobre los gustos y preferencias que tiene el turista al momento de llegar en este caso el huésped al llegar al establecimiento, que las personas que le estén asistiendo sepan los gustos y preferencias por ejemplo que no le guste un tipo de agua, pero prefiere otro tipo de bebida. Tal vez algo como los metas buscadores en este caso es muy bueno ya que le ayuda al establecimiento a fortalecer todo lo que ofrece desde la parte de alojamiento hasta el resto de servicios que tiene, entonces en que le ayuda pues a mejorar a seguir ofreciendo y mostrando que día a día esa persona puede servirse de los servicios que tienen, pero con cierto respaldo es decir va a cubrir las necesidades del huésped.

¿Qué beneficio tiene la implementación de tecnología en el área hotelera?

Uno de los beneficios es como anteriormente le mencionaba, priorizar tiempo y recursos porque ya deja de estar usando a cada rato hojitas, sacando copias gastando al pobre planeta no cierto uno y otro prácticamente sigue mejorando en la tecnología además tiene una base de datos de apoyo, y esa base de datos es muy buena cuando hay una temporada baja porque usted empieza a mandar información a las personas que se hospedaron que se yo con alguna oferta o alguna promoción, algo nuevo o novedoso en el turismo y todo eso se puede aprovechar en base de la información respaldada empezar a promocionar y pode posicionar al establecimiento.



¿Cuál es su opinión acerca de la creación de un software de gestión para los establecimientos de alojamiento en el cantón de Limón Indanza?

Bueno de acuerdo a lo que usted me cuenta como no tienen allá digamos una estructura tecnológica que les pueda respaldar, es buena y considerable porque dado un momento el software ayuda a respaldar información tanto de cuantas llegadas hay o la ocupación que existe, las preferencias que ha tenido este huésped, o si el huésped paga siempre en efectivo o con tarjetas, es decir tiene una capacidad grande de proporcionar información y de guardar información entonces claro que los software hoteleros son caros sobrepasan a veces desde los 5000 hasta 10.000 y 15.000 dólares dependiendo la densidad de información que uno quiere plasmar en eso, entonces realmente es bueno y considerable siempre y cuando en el caso que usted me ha mencionado que están con una iniciativa de tecnologías den una opción a utilizar una tecnología que no sea muy cara sino que sea básica para ellos y sobre todo que sea de priorización económico.

¿Creé que es factible mi proyecto?

Su proyecto es muy factible porque en estos casos ya que se ha descubierto que en Limón Indanza no existe todavía la parte de apoyo a los establecimientos para que ellos conozcan de tecnología y estén al tanto de que es un turismo o como atender a una persona, toda esa información está consolidada dentro de su proyecto, es factible el proyecto pero siempre y cuando usted también sepa recibir y dar información es decir; recompensar a lo que ellos le están ayudando a usted. 20/ Noviembre/ 2019

Alexander Jáuregui.

Supervisor en el área de Ama de Llaves

Hotel Four Points By Sheraton Cuenca.

¿Creé que la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es necesario?

La tecnología ha hecho mucha más fácil el implementar procesos, llevar un registro y demasiado necesario ahora, ya que facilita el trabajo de las diferentes áreas que pueden utilizarse a nivel hotelero.

¿Qué opina usted acerca de los establecimientos de alojamiento que todavía no cuentan con tecnología?

Bueno... como estamos en una sociedad moderna, la tecnología ha hecho el tema de hacer el trabajo mucho más fácil para llevar una buena gestión

¿Qué opina sobre la tecnología 3.0?

En lo que es la tecnología si hablamos el tema de internet es mucho más fácil ubicar establecimientos, lugares de comida, alojamiento y ese tipo de cosas facilita el uso de tecnología.

¿Qué beneficio tiene la implementación de tecnología en el área hotelera?

Como mencione en la primera pregunta...La tecnología es demasiada buena ahora, facilita el trabajo de las personas, facilita la gestión para poder desenvolverse en cualquier trabajo.

¿Cuál es su opinión acerca de la creación de un software de gestión para los establecimientos de alojamiento en el cantón de Limón Indanza?

Al momento sé que no tiene implementada la tecnología en el cantón, de hecho desde mi punto de vista sería la mejor opción para implementar el trabajo y que así sea mucho más fácil llevar.

¿Creé que es factible mi proyecto?

Por supuesto, si hablamos todo lo que lleva tecnología que es algo necesario, y además es con lo que se conecta al mundo y obvio es muy bueno esa parte. 18/Noviembre/2019

Evelyn Tipán

Jefe de recepción.

Hotel Four Points By Sheraton Cuenca.

¿Creé que la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es necesario?

Con el avance del tiempo creo que la tecnología es parte fundamental de cualquier emprendimiento o cualquier tema de una operación, es algo que nos va a dejar un registro y es algo donde nosotros podemos monitorear el ingreso y final de un ciclo entonces en cuanto a la hotelería me parece que sí debería ser indispensable.

¿Qué opina usted acerca de los establecimientos de alojamiento que todavía no cuentan con tecnología?

Hehe Bueno realmente puede ser que la parte electrónica este invadiendo un poco el tema de la hotelería sin embargo también hay que destacar que cuando no hay tecnología pues el tema del servicio al cliente y la calidez se vuelve un poco más cercana precisamente porque uno no se preocupa tanto de un sistema si no de dar la bienvenida a un huésped tiene sus pro y tiene sus contras pero definitivamente algo bueno va a sacar a futuro.

¿Qué opina sobre la tecnología 3.0?

Es algo que se está implementado ahora en el mundo digamos de las ciudades grandes y de los países grandes también porque como indico esto pues nos deja un registro de las preferencias y gustos. Y definitivamente no siempre el sistema va a permanecer para siempre dentro del hotel sin embargo las personas que las personas que lo van alimentar pueden ser pasajeras entonces la tecnología 3.0 va ayudar pues para la constancia del servicio entonces me parece que es una idea innovadora.

¿Qué beneficio tiene la implementación de tecnología en el área hotelera?



Pues agilizar el tiempo, agilizar los procesos, mejorar la parte auditiva dentro del servicio y sobre todo que ya vayamos un poco a la par con la tecnología y el mundo dinámico.

¿Cuál es su opinión acerca de la creación de un software de gestión para los establecimientos de alojamiento en el cantón de Limón Indanza?

Pues dentro de ello pensaría que habrá muchos establecimientos que todavía trabajan pues empíricamente sin embargo pues introducir un poco de tecnología de la mano y del apoyo de las gerencias o de los propietarios de los establecimientos podrías desarrollar algo a futuro definitivamente como comento todos los países se están globalizando y la tecnología es parte de ello.

¿Creé que es factible mi proyecto?

Definitivamente que se vaya a desarrollar la idea pues es un trabajo común pues generará diversos temas de desarrollo sobre todo para la persona. La idea es súper buena pero también debe ser un poco con la persona de sistema que lo vaya a desarrollar porque definitivamente cuando hablamos de una empresa o de un lugar donde no están tan familiarizados con la tecnología también el sistema que vayan a utilizar sea muy dinámico y fácil acceso para que sea factible. 20/ Noviembre/2019

Axel Bonillo.

Sistemas

¿Creé que la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es necesario?

Si es bastante necesaria tanto para llevar un registro de los huéspedes que llegan, si son extranjeros si son locales eh también bastante necesaria a la hora de llevar una base de datos.

¿Qué opina usted acerca de los establecimientos de alojamiento que todavía no cuentan con tecnología?

También depende del alojamiento que ellos ofrezcan o el tipo de comercio que ellos tengan en el ámbito que si es nacional o internacional, también depende de la magnitud del establecimiento.

¿Qué opina sobre la tecnología 3.0?

La tecnología 3.0 si mal no te refieres a la USB 3.0 es una tecnología bastante amplia ya que se maneja mayor transferencia de datos con mayor velocidad, el cual facilita trasladar datos mucho más rápidos.

¿Qué beneficio tiene la implementación de tecnología en el área hotelera?

Bueno el más grande beneficio es contar con una base de datos el cual te permite en el caso de nosotros estar conectados con todo el mundo y saber las necesidades del huésped; un huésped que fue hospedado en Miami en la misma cadena y le guste el salmón ellos lo pueden colocar en el sistema y el mismo huésped puede llegar a nuestro hotel y nosotros ya sabemos que le gusta el salmón.

¿Cuál es su opinión acerca de la creación de un software de gestión para los establecimientos de alojamiento en el cantón de Limón Indanza?

Bueno es un trabajo bastante amplio dependiendo de lo que quieras que abarque el software pero si es muy bueno que ellos lleven un registro que sea digital y ya no manual.

¿Creé que es factible mi proyecto?

Si bastante. 20/ Noviembre/ 2019.

Entrevistas a los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza.

José Fernández Garzón.

Dueño del establecimiento “Hostal Tayos”



Buenas tardes mi nombre es Angélica Guzmán soy estudiante de la carrera de turismo del Instituto Sudamericano, me encuentro realizando mi tesis mi propuesta es un sistema para el servicio de alojamiento me podría ayudar con estas preguntas por favor. Claro que sí.

¿Hace que tiempo usted ofrece el servicio de alojamiento en el cantón?

Hace tres años es nuevo el establecimiento.

¿Cuáles son las fechas que el hotel pasa con una ocupación alta?

En el mes de diciembre ya que son las fiestas del cantón

¿Dentro del hotel se maneja reservas previas a la llegada de los huéspedes?

Si nos manejamos con reservas, pero tienen que llamar al celular pero no es necesario porque igual pasamos aquí.

¿Dentro del establecimiento se manejan con registros de llegadas y de salidas de los huéspedes?

Si llevamos un registro de llegada y salida de los huéspedes pero es manualmente, ya que no utilizamos la computadora y los únicos que manejaban eso son los chicos que hacían prácticas.

¿Qué tan importante considera usted a la tecnología dentro de los establecimientos hoteleros?

Si es importante ya que todos ahora utilizan la tecnología para todo.

¿Cree que es significativo contar con sistema hotelero que le ayude a mejorar procesos dentro del establecimiento?

Si sería interesante

¿Qué tan factible cree usted que mi proyecto ayude dentro del cantón?

Fuera un aporte positivo

Le agradezco por su gentil ayuda...

Marlene Fajardo

Dueña del establecimiento “Hostal Dianita”

¿Hace que tiempo usted ofrece el servicio de alojamiento en el cantón?

15 años

¿Cuáles son las fechas que el hotel pasa con una ocupación alta?

En el mes de Diciembre por las fiestas de Limón, saben venir gente de Cuenca y Gualaceo, también en otros meses a veces hacen campeonatos y ahí se sabe llenar el hotel.

¿Dentro del hotel se maneja reservas previas a la llegada de los huéspedes?

No ya los que me conocen llegan nomas al hotel.

¿Dentro del establecimiento se manejan con registros de llegadas y de salidas de los huéspedes?

Si pero manualmente ahí tenemos el registro de las personas que llegan a quedarse.

¿Qué tan importante considera usted a la tecnología dentro de los establecimientos hoteleros?

Si es bueno

¿Cree que es significativo contar con sistema hotelero que le ayude a mejorar procesos dentro del establecimiento?

Si es muy bueno

¿Qué tan factible cree usted que mi proyecto ayude dentro del cantón?

Si, fuera un aporte positivo ya que nos decían dentro de charlas que hemos tenido que si es importante contar con tecnología.

Le agradezco por su gentil ayuda... de nada.

María Maita Cabrera

Dueña del establecimiento “Hostal Orquídea”

¿Hace que tiempo usted ofrece el servicio de alojamiento en el cantón?

Dos años

¿Cuáles son las fechas que el hotel pasa con una ocupación alta?

En los feriados y fiestas de Limón

¿Dentro del hotel se maneja reservas previas a la llegada de los huéspedes?

No como se encuentra en la vía principal los turistas llegan nomas.

¿Dentro del establecimiento se manejan con registros de llegadas y de salidas de los huéspedes?

Si solo de entrada ya como tenemos pegado el horario de salida ya los huéspedes leen nomas, si no ya le cobramos si se pasa de la hora de salida.

¿Qué tan importante considera usted a la tecnología dentro de los establecimientos hoteleros?

Muy bueno ya que ahora todo es tecnología y usted sabe que la mayoría solo utiliza eso.

¿Cree que es significativo contar con sistema hotelero que le ayude a mejorar procesos dentro del establecimiento?

Si es bueno pero aquí casi nadie utiliza mucho la computadora debería ser algo fácil de entender.

¿Qué tan factible cree usted que mi proyecto ayude dentro del cantón?}



Muy bueno ya que nadie se maneja con algo así ¿A usted le interesaría utilizar este sistema hotelero? Si me interesa si me enseñan a utilizar ya que no sabría usarlo sola y en mi familia no todos sabemos utilizar la tecnología.

Le agradezco por su gentil ayuda... Gracias a usted.

Luisa Serrano.

Dueña del Hostal Limón

¿Hace que tiempo usted ofrece el servicio de alojamiento en el cantón?

50 años la verdad mi hija este fue el primer hotel que había en Limón, ya luego aparecieron los que se encuentran en el parque.

¿Cuáles son las fechas que el hotel pasa con una ocupación alta?

Es en el mes de diciembre ya sabe son las fiestas de Limón, a veces cuando se hacen campeonatos llega bastante gente, por lo general en mi hotel llegan señores del municipio.

¿Dentro del hotel se maneja reservas previas a la llegada de los huéspedes?

Si pero es manual a veces los huéspedes se llevan mi número y me avisan cuando van a llegar y yo tengo listas las habitaciones que necesitan.

¿Dentro del establecimiento se manejan con registros de llegadas y de salidas de los huéspedes?

Si se llena en una hoja que nos explicó el municipio, pero sabe a veces las personas se molestan cuando les pedimos los nombres o el número de cédula, la verdad no les gusta y a veces no podemos hacer nada contra eso.

¿Qué tan importante considera usted a la tecnología dentro de los establecimientos hoteleros?

Es muy importante ya que se puede aprovechar promocionando, mis nietos me dicen que debo promocionar el hotel pero la verdad yo no sé manejar tecnología y además a mi edad es muy complicado.

¿Cree que es significativo contar con sistema hotelero que le ayude a mejorar procesos dentro del establecimiento?

Si me parece correcto ya que ahora nos exigen que debemos utilizar la tecnología para mejorar pero en el caso mío mi edad hace que todo se me dificulte.

¿Qué tan factible cree usted que mi proyecto ayude dentro del cantón?

Darí a muy buen resultado ya que nadie nos hablo de estas cosas que se pueden realizar yo creo que si va a tener un muy buen resultado.

Le agradezco por su gentil ayuda... de nada espero que le vaya muy bien.

María Merchán.

Dueña del Hostal Joya Limonense.

¿Hace que tiempo usted ofrece el servicio de alojamiento en el cantón?

Desde el 2004

¿Cuáles son las fechas que el hotel pasa con una ocupación alta?

En los meses de noviembre y diciembre llegan bastantes huéspedes

¿Dentro del hotel se maneja reservas previas a la llegada de los huéspedes?

Si se hace reservas me llaman y se les tiene listas las habitaciones ¿A lo mejor se manejan por cobrar anticipado? No es que a veces llegan y a veces no entonces no cobramos antes.

¿Dentro del establecimiento se manejan con registros de llegadas y de salidas de los huéspedes?



Si se registra pero de manera manual.

¿Qué tan importante considera usted a la tecnología dentro de los establecimientos hoteleros?

Si es buena ya que se puede mejorar en varios aspectos.

¿Cree que es significativo contar con sistema hotelero que le ayude a mejorar procesos dentro del establecimiento?

Si es bueno

¿Qué tan factible cree usted que mi proyecto ayude dentro del cantón?

Ayudaría mucho ya que ahora nos exigen ciertas cosas yo si estaría dispuesta a ser partícipe de este proyecto.

Le agradezco por su gentil ayuda...

Fanny Punín.

Dueña del hotel Stefanos.

¿Hace que tiempo usted ofrece el servicio de alojamiento en el cantón?

2 años de funcionamiento

¿Cuáles son las fechas que el hotel pasa con una ocupación alta?

En las fechas de Noviembre y Diciembre, a veces en carnaval también se tiene una ocupación alta.

¿Dentro del hotel se maneja reservas previas a la llegada de los huéspedes?

Solo se llama al número que se encuentra pegado en la puerta del hotel y llegamos y le damos la habitación.

¿Dentro del establecimiento se manejan con registros de llegadas y de salidas de los huéspedes?

No, simplemente se le entrega las llaves de la habitación y ya.

¿Qué tan importante considera usted a la tecnología dentro de los establecimientos hoteleros?

Es un beneficio importante ya que todos ahora la utilizan para mejorar los servicios.

¿Cree que es significativo contar con sistema hotelero que le ayude a mejorar procesos dentro del establecimiento?

Es muy importante ya que hay personas que buscan agilizar el proceso de los registros manuales.

¿Qué tan factible cree usted que mi proyecto ayude dentro del cantón?

Es muy favorable para las personas que ofrecemos este servicio, yo estaría dispuesta a ser partícipe de esta propuesta, ya que si quiero mejorar, como ve no hay recepción y si me interesa.

Le agradezco por su gentil ayuda.



Encuestas a los prestadores del servicio de alojamiento en el Cantón de Limón Indanza.



La presente encuesta tiene finalidades netamente académicas. Toda la información que se proporcione será manejada con total confidencialidad.

1) ¿Usted piensa que utilizar la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es importante?

Si

No

Porque: Richunda y mas agil

2) ¿Cree usted que con el uso de la tecnología tendría la oportunidad de competir con otros establecimientos?

Si

No

3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?

Si

No

4) Señale los beneficios que le gustaría que cuente este sistema de gestión.

- Registros de entrada del huésped
- Registros de salida del huésped
- Base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos
- Facturación
- PMS
- Gustos y preferencias del cliente
- Comentarios de los huéspedes.

5) ¿Le gustaría ser parte de esta iniciativa?

Si

No

6) En caso de estar de acuerdo con esa iniciativa ¿Le gustaría que se den talleres sobre el uso de este sistema?

Ilustración 1

Realizado por: Angélica Guzmán.

Si No

7) ¿Le intensaría recibir talleres relacionados con el área de turismo y tecnología?

Si No

Sta Marie
Merchañ

Ilustración 2

Realizado por: Angélica Guzmán.



La presente encuesta tiene finalidades netamente académicas. Toda la información que se proporcione será manejada con total confidencialidad.

- 1) ¿Usted piensa que utilizar la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es importante?
Si
No
Porque: Se debe saber de donde es el huésped,
generar información
- 2) ¿Cree usted que con el uso de la tecnología tendría la oportunidad de competir con otros establecimientos?
Si
No
- 3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?
Si
No
- 4) Señale los beneficios que le gustaría que cuente este sistema de gestión.
 - Registros de entrada del huésped
 - Registros de salida del huésped
 - Base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos
 - Facturación
 - PMS
 - Gustos y preferencias del cliente
 - Comentarios de los huéspedes.
- 5) ¿Le gustaría ser parte de esta iniciativa?
Si
No
- 6) En caso de estar de acuerdo con esa iniciativa ¿Le gustaría que se den talleres sobre el uso de este sistema?

Ilustración 3

Realizado por: Angélica Guzmán.



La presente encuesta tiene fines meramente informativos y no tiene carácter de obligatorio cumplimiento. La información que se proporciona será manejada con total confidencialidad.

7) ¿Le interesaría recibir talleres relacionados con el área de turismo y tecnología?

Si No

Si No

Fanny Panín

Ilustración 4
Realizado por: Angélica Guzmán.



La presente encuesta tiene finalidades netamente académicas. Toda la información que se proporcione será manejada con total confidencialidad.

1) ¿Usted piensa que utilizar la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es importante?

Si

No

Porque: es más fácil y todo queda en el computador

2) ¿Cree usted que con el uso de la tecnología tendría la oportunidad de competir con otros establecimientos?

Si

No

3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?

Si

No

4) Señale los beneficios que le gustaría que cuente este sistema de gestión.

- Registros de entrada del huésped
- Registros de salida del huésped
- Base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos
- Facturación
- PMS
- Gustos y preferencias del cliente
- Comentarios de los huéspedes.

5) ¿Le gustaría ser parte de esta iniciativa?

Si

No

6) En caso de estar de acuerdo con esa iniciativa ¿Le gustaría que se den talleres sobre el uso de este sistema?

Ilustración 5

Realizado por: Angélica Guzmán.

Si

No

7) ¿Le interesaría recibir talleres relacionados con el área de turismo y tecnología?

Si

No

Lisa Senano

Ilustración 6

Realizado por: Angélica Guzmán.



La presente encuesta tiene finalidades netamente académicas. Toda la información que se proporcione será manejada con total confidencialidad.

1) ¿Usted piensa que utilizar la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es importante?

Si

No

Porque: es más fácil y más rápida

2) ¿Cree usted que con el uso de la tecnología tendría la oportunidad de competir con otros establecimientos?

Si

No

3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?

Si

No

4) Señale los beneficios que le gustaría que cuente este sistema de gestión.

- Registros de entrada del huésped
- Registros de salida del huésped
- Base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos
- Facturación
- PMS
- Gustos y preferencias del cliente
- Comentarios de los huéspedes.

5) ¿Le gustaría ser parte de esta iniciativa?

Si

No

6) En caso de estar de acuerdo con esa iniciativa ¿Le gustaría que se den talleres sobre el uso de este sistema?

Ilustración 7

Realizado por: Angélica Guzmán.

Si
No

7) ¿Le interesaría recibir talleres relacionados con el área de turismo y tecnología?

Si
No

Porque: *no sé*

3) ¿Cree usted que con el uso de las tecnologías tendrá la oportunidad de competir con otros establecimientos?

Si
No

3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?

Si
No

4) Defina los beneficios que le gustaría que obtenga este sistema de gestión:

- Registro de entrada del huésped
- Registro de salida del huésped
- Base de datos de los huéspedes
- Facturación
- CRM
- Gustos y preferencias del cliente
- Comentarios de los huéspedes

5) ¿Le gustaría ser jefe de este sistema?

Si
No

6) En caso de estar de acuerdo con esta iniciativa ¿a cuántos huéspedes han talleres sobre el uso de este sistema?

Marta Cabrera

Ilustración 8

Realizado por: Angélica Guzmán.



La presente encuesta tiene finalidades netamente académicas. Toda la información que se proporcione será manejada con total confidencialidad.

- 1) ¿Usted piensa que utilizar la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es importante?
Si
No
Porque: Por costar el precio
- 2) ¿Cree usted que con el uso de la tecnología tendría la oportunidad de competir con otros establecimientos?
Si
No
- 3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?
Si
No
- 4) Señale los beneficios que le gustaría que cuente este sistema de gestión.
 - Registros de entrada del huésped
 - Registros de salida del huésped
 - Base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos
 - Facturación
 - PMS
 - Gustos y preferencias del cliente
 - Comentarios de los huéspedes.
- 5) ¿Le gustaría ser parte de esta iniciativa?
Si
No
- 6) En caso de estar de acuerdo con esa iniciativa ¿Le gustaría que se den talleres sobre el uso de este sistema?

Ilustración 9

Realizado por: Angélica Guzmán.

Si No

7) ¿Le interesaría recibir talleres relacionados con el área de turismo y tecnología?

Si No

Marlene Fajardo

Ilustración 10

Realizado por: Angélica Guzmán.



La presente encuesta tiene finalidades netamente académicas. Toda la información que se proporcione será manejada con total confidencialidad.

1) ¿Usted piensa que utilizar la tecnología dentro de los establecimientos de alojamiento es importante?

Si

No

Porque: las cosas salen bien sin miedo a equivocarse.

2) ¿Cree usted que con el uso de la tecnología tendría la oportunidad de competir con otros establecimientos?

Si

No

3) ¿Le gustaría contar con un sistema de gestión que le ayude en el servicio del establecimiento?

Si

No

4) Señale los beneficios que le gustaría que cuente este sistema de gestión.

- Registros de entrada del huésped
- Registros de salida del huésped
- Base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos
- Facturación
- PMS
- Gustos y preferencias del cliente
- Comentarios de los huéspedes.

5) ¿Le gustaría ser parte de esta iniciativa?

Si

No

6) En caso de estar de acuerdo con esa iniciativa ¿Le gustaría que se den talleres sobre el uso de este sistema?

Ilustración 11

Realizado por: Angélica Guzmán.

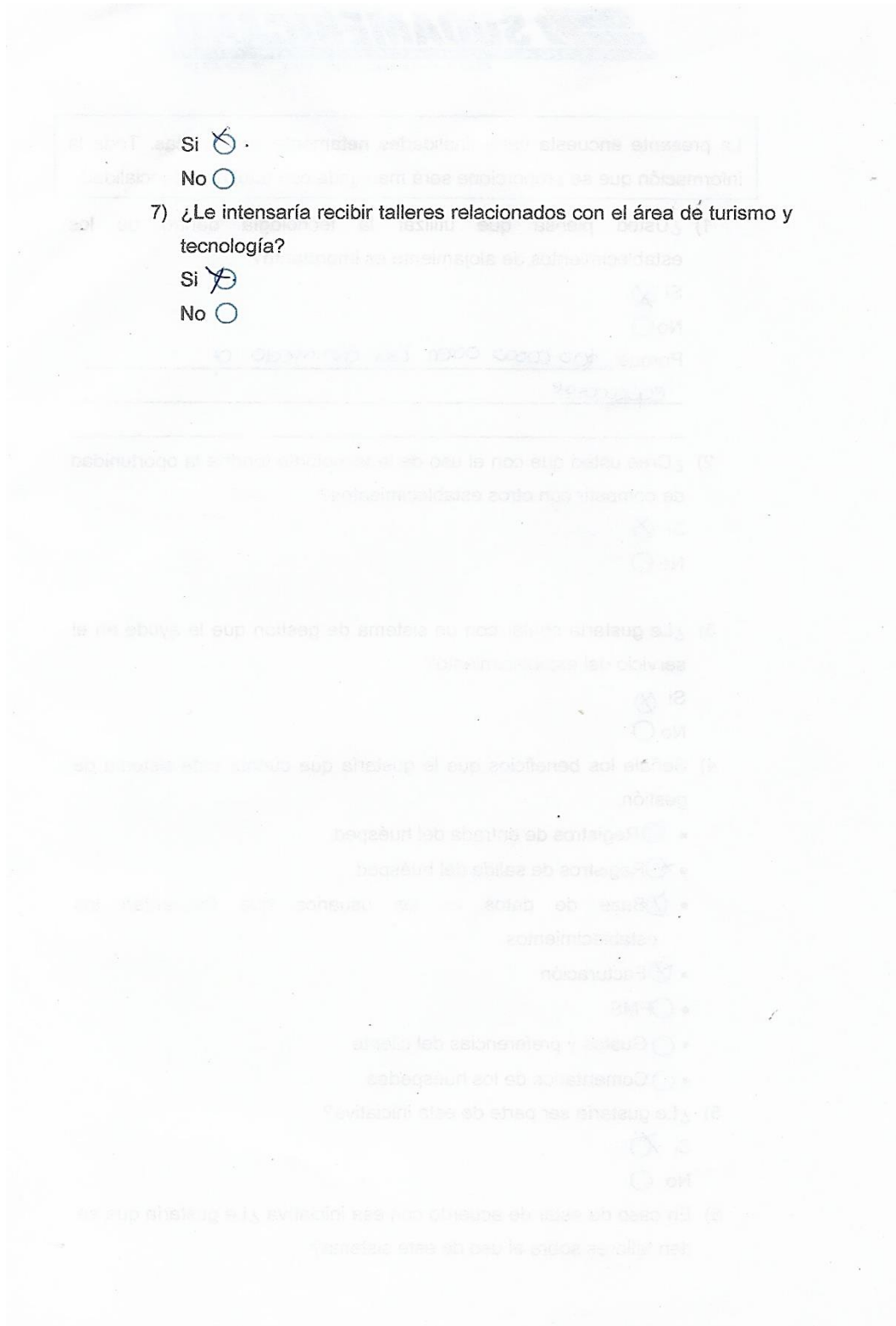


Ilustración 12

Realizado por: Angélica Guzmán.



CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Según Tipán (2019) con el avance del tiempo, la tecnología en la actualidad es parte fundamental de cualquier tipo de emprendimiento o tema de operación, el mismo que nos permite monitorear cualquier proceso en el cual se puede tomar una decisión para el mejoramiento del mismo. La tecnología dentro de los establecimientos ayuda a priorizar procesos los cuales nos permite mejorar dentro de las áreas de trabajo, además de contar con un respaldo digital que se puede guardar en la nube. Sin duda la tecnología cumple un rol importante puesto que hoy en día todo es digitalizado. (Villafuerte, 2019; Cabrera, 2019)

La tecnología dentro de los establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento es un beneficio, puesto que facilita el registro de los huéspedes, permitiendo de tal forma que se pueda llevar una base de datos de las personas que frecuentan los establecimientos, también un beneficio de la tecnología es poder estar conectados con el mundo. El uso de estas herramientas informáticas es de gran ayuda el cual facilita la gestión dentro de los establecimientos y por ende también facilitando el trabajo de las demás áreas del establecimiento. (Bonilla, 2019; Jáuregui, 2019)

La tecnología 3.0 es bastante amplia ya que se maneja mayor transferencia de datos con mayor velocidad, el cual facilita trasladar datos mucho más rápidos, permitiendo así las preferencias de los huéspedes mucho más rápido. Hablar de gustos y preferencias hoy en día es lo que ayuda de cierta forma en el crecimiento de los establecimientos hoteleros debido a que los huéspedes prefieren un trato personalizado, este tipo de innovaciones ayudan a los establecimientos a fortalecer todo lo que ofrece desde el área de alojamiento y los demás servicios que cuenten dentro del establecimiento. (Bonilla; Villafuerte, 2019)

Implementar ciertos instrumentos tecnológicos en lugares que no están tan familiarizados con el uso de programas que ayuden para la gestión de los establecimientos de alojamiento puede ser un poco complejo. Según

Fajardo (2019) Tener la oportunidad de aprender el uso de sistemas que ayuden con la gestión es un aporte positivo ya que dentro de las conferencias y pequeños talleres a los que asisten les hablan sobre la importancia del uso de la tecnología.

En base a la socialización que se realizó con los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza, los empresarios concluyen que es necesario contar con un sistema que les ayude agilizar procesos dentro de los establecimientos de alojamiento, ya que la tecnología es una herramienta rápida y que se puede adaptar a las preferencias que tengan los empresarios. Con la sociabilización con los profesionales en el área afirmamos que la tecnología en la actualidad juega un papel muy importante dentro de los establecimientos permitiendo mejorar los servicios y la gestión del área de trabajo.

Mediante la aplicación de una encuesta realizada a los prestadores del servicio de alojamiento (seis establecimientos) en el catón de Limón Indanza se obtiene los siguientes resultados.

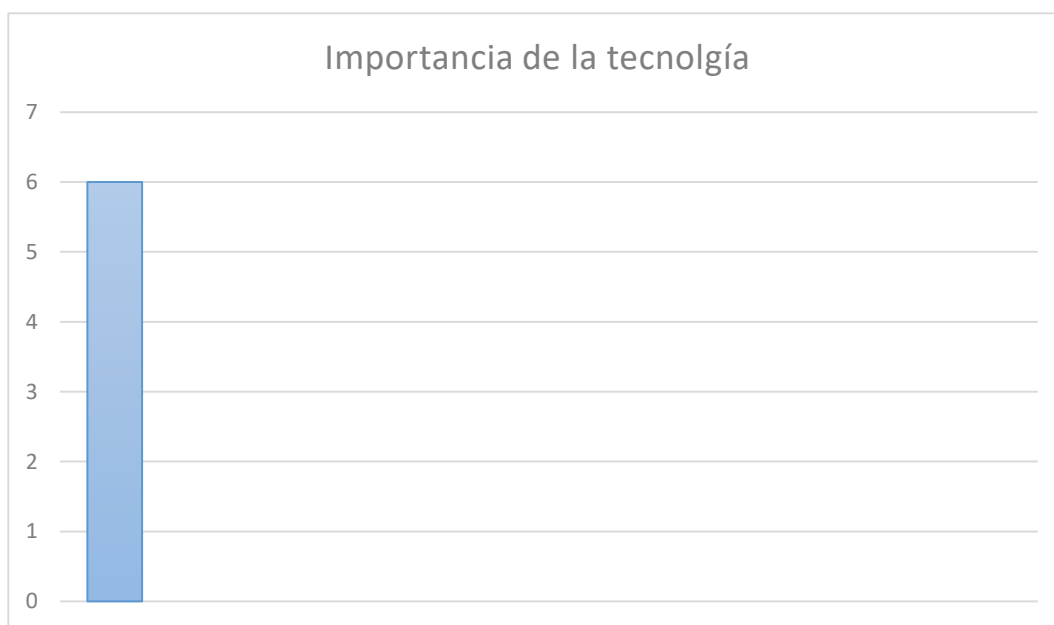


Tabla: 1

Realizado por: Angélica Guzmán

Los prestadores del servicio de alojamiento con el 100% que representa los 6 establecimientos, aseguran que el uso de la tecnología dentro de las instalaciones es importante, ya que puede agilizar ciertos procesos dentro de los mismos.



Tabla:2

Realizado por: Angélica Guzmán

El 100% de los empresarios afirman que el uso de la tecnología dentro de los establecimientos ayudará a que se puedan posicionaran en el mercado de mejor manera.



Tabla: 3

Realizado por: Angélica Guzmán

A todos los empresarios les gustaría contar con un sistema de gestión que les ayude en el servicio del establecimiento, de tal forma que las personas no se niegan a la oportunidad de dar paso a la tecnología dentro de sus áreas de trabajo.

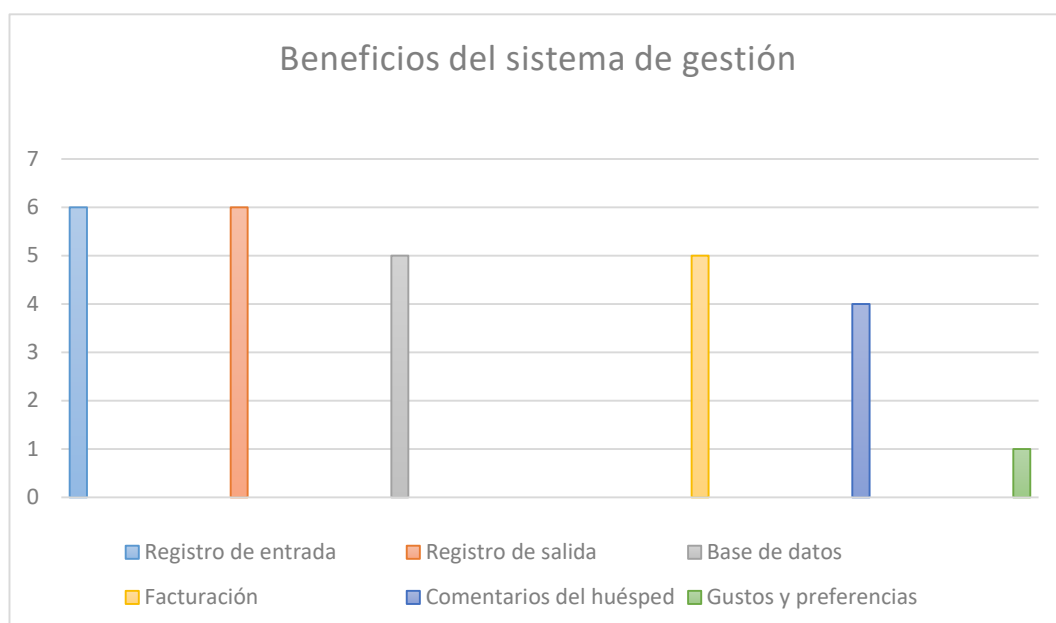


Tabla: 4

Realizado por: Angélica Guzmán

El 100% de los establecimientos les gustaría que el programa de gestión cuente con registros de entrada y salida de los huéspedes, así mismo todos los empresarios están de acuerdo que dentro del sistema les permita tener una base de datos de los usuarios que frecuentan los establecimientos; a ninguno de los de los empresarios les interesa contar con PMS, el 83% que representa 5 establecimientos creen que es necesario que dentro del programa haya como emitir facturas. El 16% que representa un establecimiento le gustaría que dentro del sistema de gestión haya un espacio para los gustos y preferencias del huésped mientras que el 83% que representa 5 establecimientos no creen necesario, además el 66% de establecimientos desearían conocer los



comentarios de los huéspedes y el 33% que representa 2 establecimientos no les interesa conocer sobre las observaciones que tienen los usuarios del área hotelera.

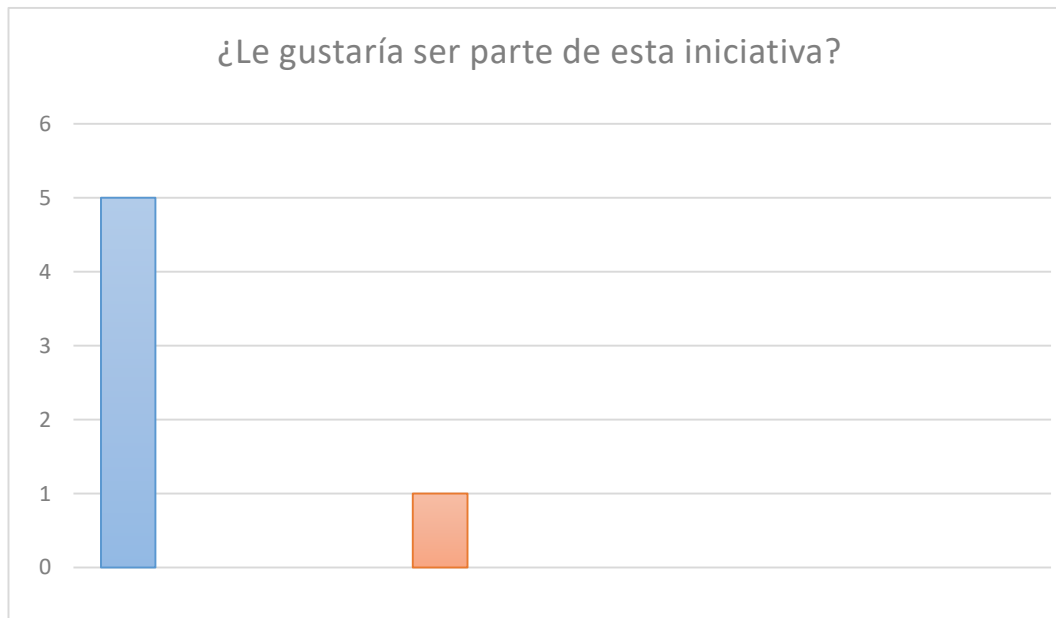


Tabla: 5

Realizado por: Angélica Guzmán

El 83% de los establecimientos están de acuerdo con ser parte de esta iniciativa per

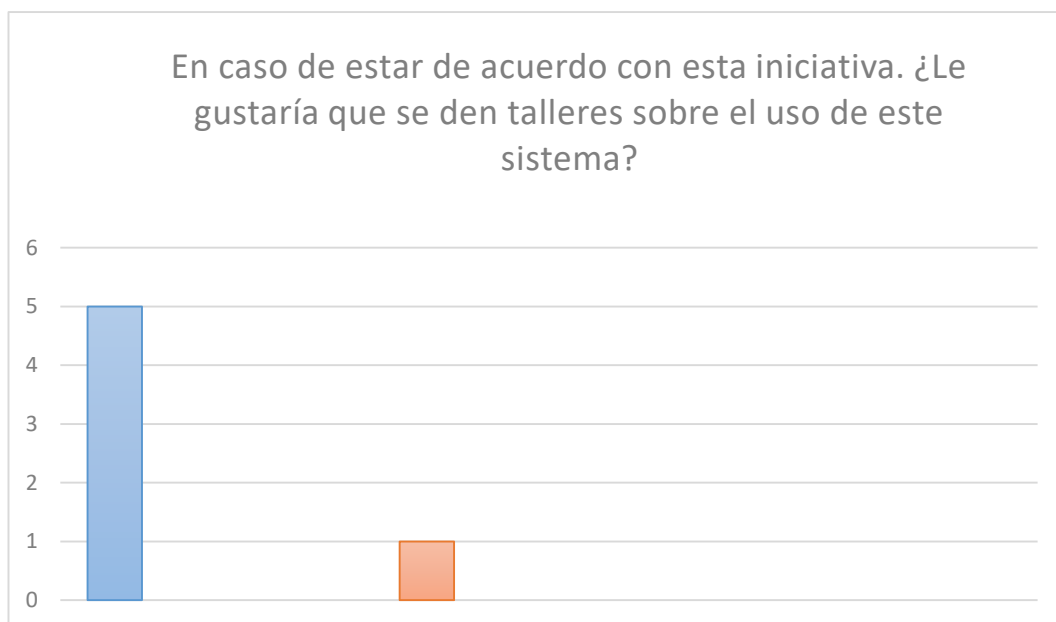
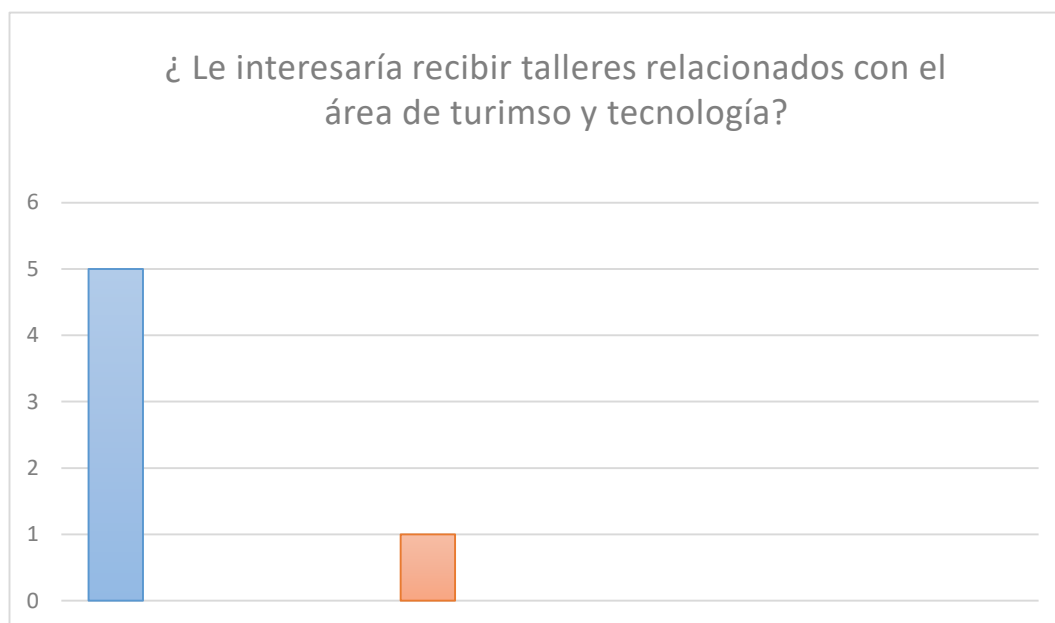


Tabla:6

Realizado por: Angélica Guzmán



El 83% de los empresarios de los establecimientos están de acuerdo con la iniciativa, además sienten la necesidad de que se desarrollen talleres sobre el uso del sistema de gestión para poder familiarizarse con esta propuesta.



Tablas:7

Realizado por: Angélica Guzmán

El 83% de los empresarios les interesaría recibir talleres relacionados con el área de turismo y tecnología mientras que el 16% que representa un empresario no le interesa recibir estos talleres.



CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.

En base a las entrevistas y encuestas realizadas, es necesario la creación de una propuesta para el servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza de tal manera que permita que los dueños de los establecimientos se familiaricen con estos nuevos métodos para gestionar el servicio, la propuesta que se realiza es la creación de un Revenue Management, la misma que es aplicada en base a las necesidades que requieren los dueños de los establecimientos, siendo un programa sencillo de utilizar, fomentando la utilización de las herramientas tecnológicas que permita agilizar ciertos procesos dentro de las áreas que ofrecen el servicio de alojamiento. Según (Ortego, 2018) El Revenue management es una manera proactiva de manejar la información de tal manera que se pueda mejorar la rentabilidad de la empresa, Ortego considera que dentro de los parámetros más importantes están: Capacidad de producción disponible, demanda por fecha y tipología, formas de compra, consumo y competencia. La mayoría de establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento es importante que cuenten con un programa que les ayude a mejorar el rendimiento y la calidad del servicio, debido a que este tipo de programas buscan mejorar estrategias para vender el producto adecuado acorde a la empresa y a los clientes. (Ostelea , 2019)

Para la creación del programa, se tomó en cuenta las socializaciones con los empresarios mediante en el que se analizó que tan importante es el uso de instrumentos tecnológicos y que tan familiarizados están, por ello se ha creado un prototipo de un sistema de gestión acorde a las necesidades de los dueños de los establecimientos de alojamiento, un beneficio de esta propuesta es que es un sistema fácil de utilizar.

Realizar el registro de llegada o conocido también como el check in en el área de alojamiento es fundamental para confirmar la información del huésped, obtención de llave de la habitación, designación de habitación, además de establecer normas del cliente con el

establecimiento. Según el portal de (edestinos, 2018) es necesario que al momento de hacer el ingreso de los huéspedes presenten un documento de identificación el cual permita confirmar la identidad del huésped. Realizar el registro de salida de los huéspedes o conocido como el check out en los establecimientos de alojamiento permite que el huésped entregue la habitación, además de pagar consumos adicionales si es que lo realiza, en ciertos casos realizar el registro de salida permite conocer si el cliente estuvo satisfecho con el servicio o si tuvo algún inconveniente en el establecimiento. Contar con una base de datos de las personas que frecuentan los establecimientos de alojamiento es punto favorable el cual permite conocer los huéspedes frecuentes, también permite crear nuevas estrategias de ventas en base a la información almacenada según (Escobar, 2017) tener una base de datos es ideal para todas las empresas que desean incrementar sus activos o mejorar el servicio de la compañía ya que con la información que se recolecta en la base de datos las empresas puedan crear estrategias de marketing acorde a los objetivos planteados de cada establecimiento. Una de las estrategias que aplican los grandes establecimientos de alojamiento es tratar de conocer los comentarios de los huéspedes pues esto es ayudara a mejorar en el área donde se está cometiendo algún error y tratar de llegar a la satisfacción completa del cliente, también permitiendo tener un trato más personalizado si en futuras instancias decide regresar a utilizar el servicio de alojamiento. La facturación electrónica en los últimos tiempos ha sido más notoria, con este tipo de facturas se ahorra tiempo, no se gastaría papel pues la factura se enviara al correo electrónico en caso de ser necesario tener un respaldo físico con un clic y se puede imprimir, además de contar con un respaldo seguro. (Portaluppi, 2018)

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.

Para la creación de la propuesta se utilizó el programa Java en donde se programó el sistema de gestión para los establecimientos de alojamiento. El programa informático es gratuito.

```

Cliente.java x
Source History
25 *
26 * @author John
27 */
28 @Entity
29 @Table(name = "cliente")
30 @XmlRootElement
31 @NamedQueries({
32     @NamedQuery(name = "Cliente.findAll", query = "SELECT c FROM Cliente c")
33     , @NamedQuery(name = "Cliente.findByCliId", query = "SELECT c FROM Cliente c WHERE c.cliId = :cliId")
34     , @NamedQuery(name = "Cliente.findByCliNombre", query = "SELECT c FROM Cliente c WHERE c.cliNombre = :cliNombre")
35     , @NamedQuery(name = "Cliente.findByCliApellido", query = "SELECT c FROM Cliente c WHERE c.cliApellido = :cliApellido")
36     , @NamedQuery(name = "Cliente.findByCliCedula", query = "SELECT c FROM Cliente c WHERE c.cliCedula = :cliCedula")
37     , @NamedQuery(name = "Cliente.findByCliTelefono", query = "SELECT c FROM Cliente c WHERE c.cliTelefono = :cliTelefono")
38     , @NamedQuery(name = "Cliente.findByCliCorreo", query = "SELECT c FROM Cliente c WHERE c.cliCorreo = :cliCorreo")
39 })
40 public class Cliente implements Serializable {
41     private static final long serialVersionUID = 1L;
42     @Id
43     @GeneratedValue(strategy = GenerationType.IDENTITY)
44     @Basic(optional = false)
45     @Column(name = "cli_id")
46     private Integer cliId;
47     @Basic(optional = false)
48     @Column(name = "cli_nombre")
49     private String cliNombre;
50     @Basic(optional = false)
51     @Column(name = "cli_apellido")
52     private String cliApellido;
53     @Basic(optional = false)
54     @Column(name = "cli_cedula")
55     private String cliCedula;
56     @Basic(optional = false)
57     @Column(name = "cli_telefono")
58     private String cliTelefono;
59     @Basic(optional = false)
60     @Column(name = "cli_correo")
61     private String cliCorreo;
62     @OneToMany(cascade = CascadeType.ALL, mappedBy = "clienteCliId")
    
```

Ilustración 13

Realizado por: Angélica Guzmán.

```

Cliente.java x Cliente_ingreso.java x
Source Design History
28 EntityManager = Java.beans.Beans.isDesignTime() ? null : javax.persistence.Persistence.createEntityManagerFactory("HotelPU").createEntityManager();
29 query = Java.beans.Beans.isDesignTime() ? null : entityManager.createQuery("SELECT c FROM Cliente c");
30 IF (!Beans.isDesignTime()) {
31     entityManager.getTransaction().begin();
32 }
33
34
35
36 /**
37  * This method is called from within the constructor to initialize the form.
38  * WARNING: Do NOT modify this code. The content of this method is always
39  * regenerated by the Form Editor.
40  */
41 @SuppressWarnings("unchecked")
42 Generated Code
195
196 private void jButton1ActionPerformed(java.awt.event.ActionEvent evt) {
197
198     Entidades.Cliente c = new Entidades.Cliente(null, jTextField1.getText(), jTextField2.getText(), jTextField3.getText(), jTextField4.getText(), jTextField5.getText());
199
200     try {
201         entityManager.getTransaction().commit();
202         entityManager.getTransaction().begin();
203         entityManager.persist(c);
204         entityManager.getTransaction().commit();
205         JOptionPane.showMessageDialog(null, "Se guardo" + jTextField1.getText() + " " + jTextField2.getText());
206     } catch (Exception e) {
207         JOptionPane.showMessageDialog(null, "Ingrese los datos de manera correcta");
208     }
209
210
211
212
213
214
    
```

Ilustración 14

Realizado por: Angélica Guzmán.

Para la creación de la base de datos se utilizó NetBeans, se utilizó este programa ya que tiene compatibilidad con Java y es más fácil de utilizarlo.



Ilustración 15

Realizado por: Angélica Guzmán.

FUNCIONALIDAD DE LA PROPUESTA

Para el funcionamiento de la propuesta es necesario contar con una computadora la misma que permita tener la instalación del programa. Una vez que esto suceda los empresarios podrán empezar a recolectar información de los huéspedes, creando así una base de datos que le permita tener reportes de las actividades realizadas dentro del programa

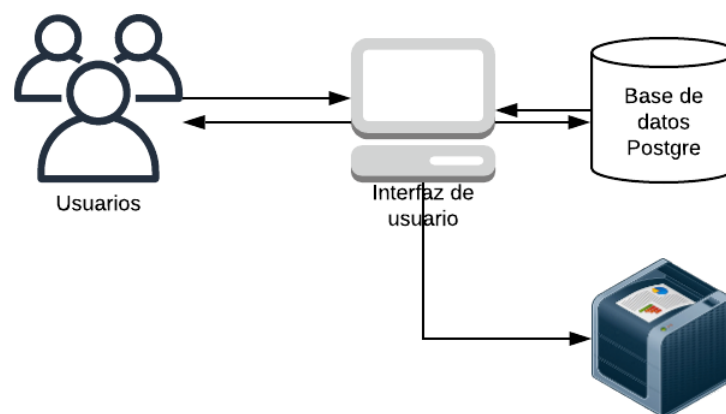


Ilustración 16

Realizado por: Angélica Guzmán.



USO DE LA PROPUESTA.

En la página de inicio del programa se encuentran los botones de: cliente, habitación, reserva, comentario y reportes, mediante el cual se elegirá la opción acorde a la necesidad.



Ilustración 17

Realizado por: Angélica Guzmán.

Para registrar un nuevo huésped solo con hacer un clic en el botón cliente y aparecerá la hoja en el cual se deberá llenar con los datos del huésped, una vez llenado los datos solo se procede a hacer clic en el botón registrar

Registro

Cliente Habitación Reserva Comentario Reportes

Ingresar Cliente

Ingreso

Nombre:

Apellido:

Cedula:

Telefono:

Correo:

Registrar

Ilustración 18

Realizado por: Angélica Guzmán.

Al hacer clic en el botón de habitación aparecerá opciones, las mismas que se llenaran de acuerdo a las necesidades del huésped desde el número de habitaciones que necesita hasta el costo de la habitación además de ver el estado en la que se encuentra las habitaciones ya sea libre, ocupada o se encuentra en limpieza.

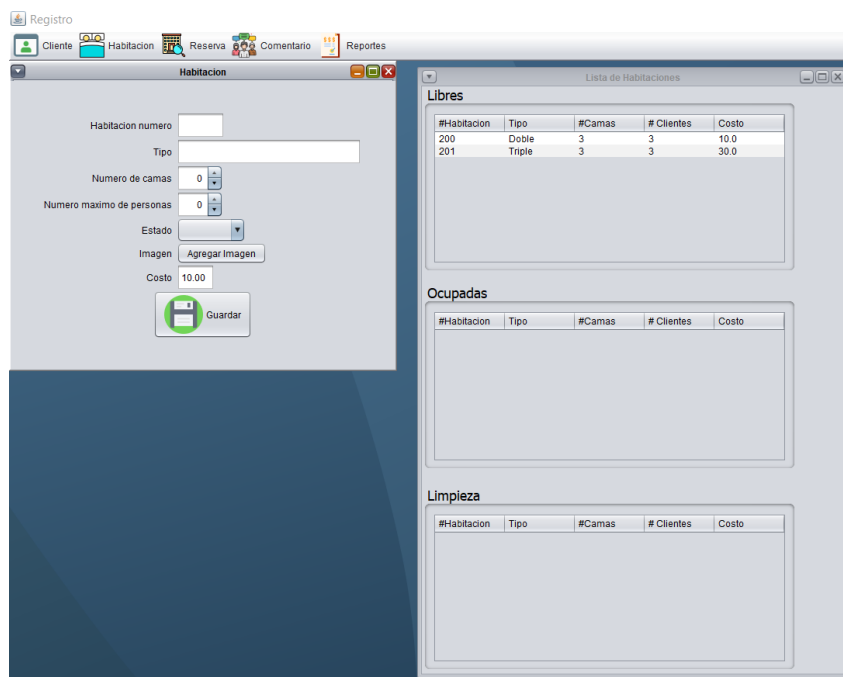


Ilustración 19

Realizado por: Angélica Guzmán.



Para realizar una reservación es realizar clic en el botón registro, llenar los datos, guardar y simplemente cuando el huésped se acerque a la área de recepción con el número de cedula o alguno de los datos aparecerá la reserva, además se pueden adjuntar observaciones que requiera el huésped para que tenga una mejor experiencia.

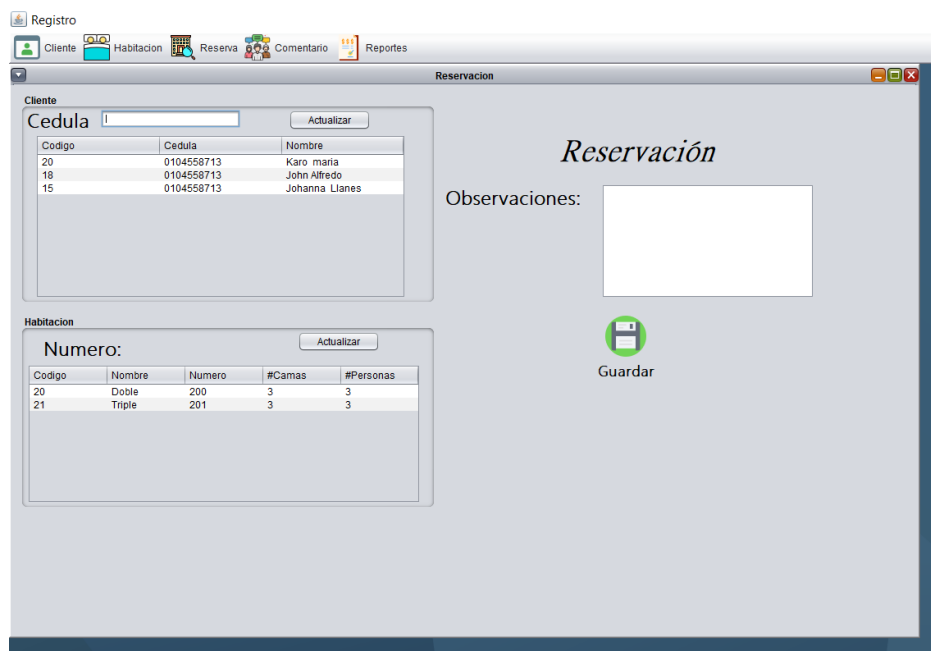


Ilustración 20

Realizado por: Angélica Guzmán.



Para realizar la salida de los huéspedes cualquier dato ingresado del huésped nos llevara a ver que habitaciones utilizó, desde la hora que ingreso hasta la fecha límite. Para hacer el check out se verifica que sea el huésped

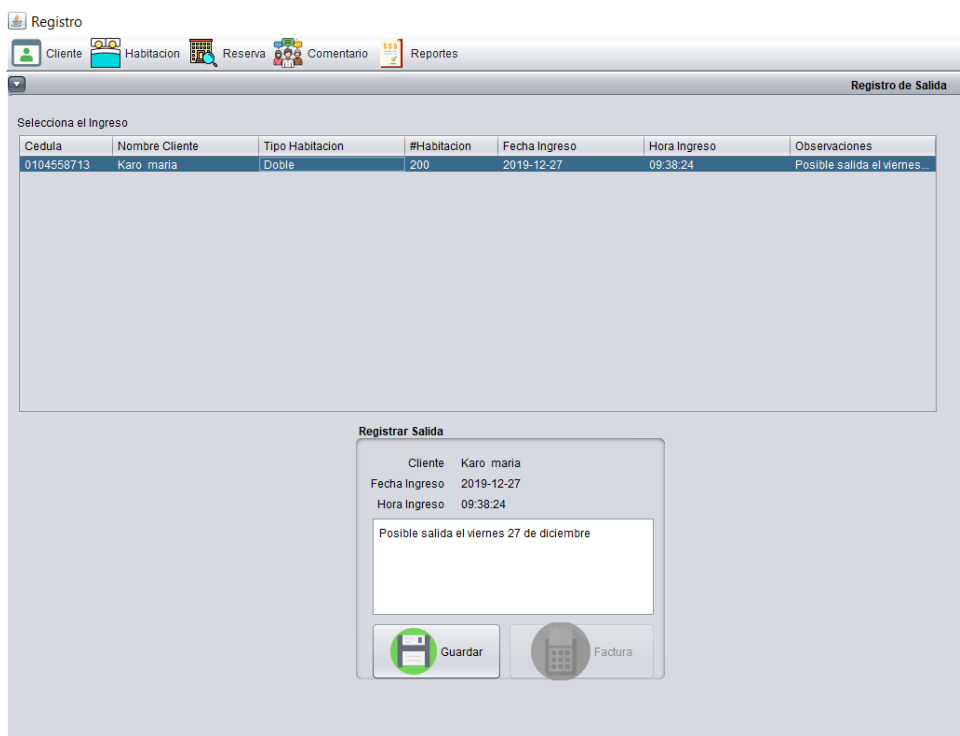


Ilustración 21

Realizado por: Angélica Guzmán.



Para realizar comentarios que realizan los huéspedes hay un botón en la barra inicio del programa, a misma que permite guardar las sugerencias del huésped, de tal forma poder mejorar en ciertos aspectos que fue percibido por el usuario.

Ilustración 22

Realizado por: Angélica Guzmán.



Al momento de hacer clic en el botón de reportes aparecerá una ventana la misma que sirve para llevar un control de las ventas del día en el cual también se puede hacer el cierre de caja.

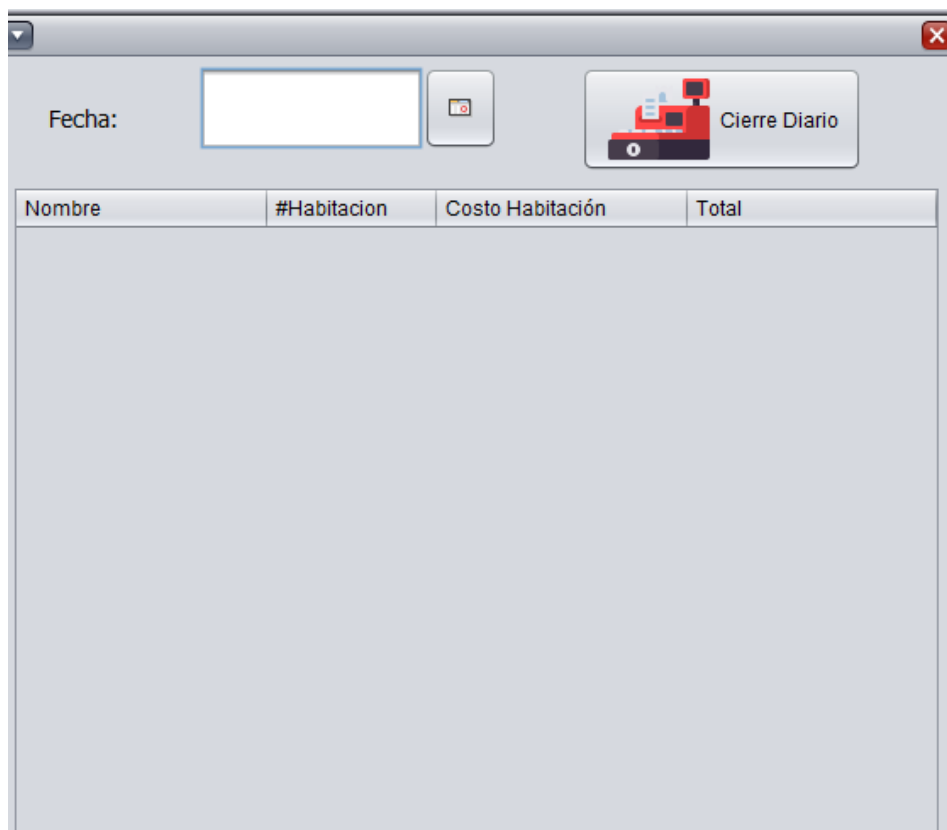


Ilustración 23

Realizado por: Angélica Guzmán.



LOGO DEL PROYECTO “REVENUE MANAGEMENT PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”.



Ilustración 24

Realizado por: Angélica Guzmán.

El logo del programa se basa en un elemento.

Logotipo: “Softel” Representa softwares y hostelería, en el cual los software representa el programa y la hostelería representa los establecimientos de alojamiento.

Palabras Claves: Hostelería, Tecnología y Limón

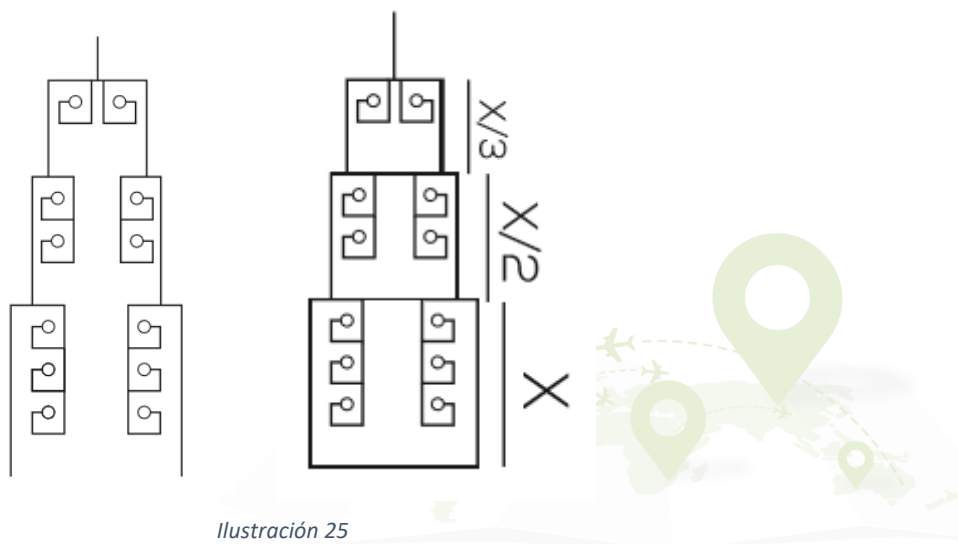


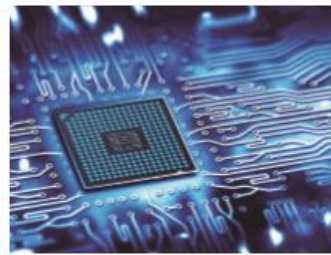
Ilustración 25

Realizado por: Angélica Guzmán.

Isotipo: Para la estructura del logo se tomaron referencias las estructuras de los establecimientos de alojamiento, de igual forma para unir las líneas se utilizaron cuenta chips y líneas de conexión y finalmente para la realización de los cirulos se tomó como referencia los petroglifos de Catazho que es un atractivo turístico del cantón de limó Indanza.



Hotel



Chip y Líneas de Conexión



Petroglifos del Catazho

Imágenes de referencia.

Ilustración 26

Tomado de internet

Colores: Se utilizó colores en la gama de azules ya que representa tranquilidad, frescura e inteligencia, además de ser un color corporativo que transmite confianza y pureza, dando así a conocer que el programa transmita esa tranquilidad al momento de utilizar el sistema de gestión.



Ilustración 27

Realizado por: Angélica Guzmán.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

MESES	OCTU BRE				NOVIE MBRE				DICIE MBRE				ENERO			FEBRER O				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANAS																				
Actividades																				
Elección de los temas a ser aprobados.	X	X																		
Redacción del Anteproyecto.	X	X																		
Inicio de redacción de la tesis.				X																
Entrevistas y encuestas					X	X														
Análisis de los resultados obtenidos.							X	X												
Diseño del programa a ser utilizado									X	X	X									
Solicitud de aval										X	X									
Presentación escrita del trabajo de titulación												X								
Pre-defensa													X							
Defensa final																	X			
Investidura																				

Tablas: 8

Realizado por: Angélica Guzmán

PRESUPUESTO.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO \$	VALOR TOTAL \$
	Talento humano		
1	Tutora de titulación 1 hora por semana / 5 meses	870.00	870.00
1	Estudiantes 1 hora por semana / 5 meses		
	Materiales		
7	Fotocopias	0.02	0.14
2	Esfero gráfico	0.35	0.70
1	Carpeta	0.50	0.50
1	Banner	50.00	50.00
	Tecnológicos		
1	Memoria USB de 34 GB	30.00	30.00
1	Computadora Portátil	500.00	500.00
1	Programa de Revenue Management	170.00	170.00
1	Logotipo del proyecto	90.00	90.00
1	Servicio contratado de internet 6 meses	30.00	180.00
	Viajes y Transporte		
1	Gastos de viajes realizados al cantón Limón Indanza.	300.00	300.00
	Otros	200	200



CONCLUSIONES:

Con la realización del presente trabajo se concluye; que presentar un modelo de Revenue Management para el sector de Alojamiento para el Cantón de Limón Indanza es factible pues según los resultados obtenidos en las encuestas el 83% de los empresarios les interesa este tipo de propuestas, en el cual se cumplió con los objetivos planteados.

Para el diseño del programa se tomó en cuenta las entrevistas que se realizaron a los empresarios de los establecimientos y en base a sus conocimientos acerca del uso de los aparatos tecnológicos se diseñó el software de gestión.

Algunos empresarios están dispuestos a colaborar con proyectos que beneficien sus áreas de trabajo, sin embargo, el tratar de hablar sobre propuestas a las que nunca han estado familiarizados puede ser complicado al momento de interactuar.



RECOMENDACIONES:

A las entidades públicas que se encargan de regular los establecimientos de Alojamiento que sean mediadores e informen cuales son las ventajas de contar con tecnología dentro de los establecimientos que ofrecen este tipo de servicio.

Es necesario brindar talleres sobre cómo utilizar medios tecnológicos que vayan acorde a las habilidades y destrezas de los dueños de los establecimientos incentivándoles a mejorar.

Al momento de presentar propuestas es recomendable utilizar palabras básicas, de tal manera que los dueños de los establecimientos puedan tener una mejor familiarización con las propuestas.



BIBLIOGRAFÍA

- A. Guevara, A. A. (s.f.). *Estudios Turísticos 2000*. Obtenido de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-146-2000-pag3-10-85767.pdf>
- Academia. (s.f.). Obtenido de https://www.academia.edu/7033835/Conceptos_basicos_en_la_Actividad_turística
- Academia. (s.f.). Obtenido de https://www.academia.edu/11966347/Oferta_y_Demanda
- Albán. (2014). Obtenido de file:///C:/Users/Portal-Center/Downloads/HOTELER%C3%8DA%20EN%20EL%20CENTRO%20HIST%C3%93RICO%20SIGLO%20XX%20(1).PDF
- Alberto, L., & Calderón, G. (2012). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223326490002.pdf>
- Asamblea Nacional. (20 de Febrero de 2019). Obtenido de https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/Reformatoria_LOC.pdf
- Carrillo, M., Chávez, E., & Pérez, B. (2016). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/309635089_Evolucion_de_l_software_y_herramientas_de_Revenue_Management_utilizados_por_hoteles
- Castro Cindy, I. G. (2017). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40998/1/CINDY%20CASTRO%20VILLAMAR.pdf>
- Castro, C. (Junio de 2017). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/3124/1/P-UTB-FCJSE-IDM-000040.pdf>

- ConceptoDefinicion . (s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/check-out/>
- ConcptoDefinicion. (s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/check-in/>
- Definicion . (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/huesped/>
- Delgdo. (s.f.). Obtenido de https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm
- Domingo Carrillo, M., Chávez Miranda, M., & Escobar Pérez, B. (2016). Obtenido de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/53635/domingo-chavez2016+TURITEC.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y>
- economipedia . (s.f.). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresario.html>
- edestinos. (2018). Obtenido de <https://www.edestinos.com/consejos-para-viajeros/hoteles/estadia-en-el-hotel/check-in-en-el-hotel>
- Entorno Turistico. (s.f.). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/la-demanda-turistica-clasificacion/>
- E-READINESS. (DICIEMBRE de 2011). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turedes/11/scse.pdf>
- Escobar. (2017). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-las-bases-datos-nivel-empresarial/>
- Eurola . (s.f.). Obtenido de <https://www.euroaula.com/es/que-es-revenue-management>
- Franco. (2010). Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n21/art08.pdf>

Fundamento de Investigación . (s.f.). Obtenido de
<https://sites.google.com/site/fundamentosdeinvestigacionjrrm/unidad-3/conceptos-cientificos-1>

García. (2016). Obtenido de
<https://elcasopablo.com/2016/12/20/metodologia-participativa/>

Glosarios . (2018). Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/oferta-turistica>

Gonzaga. (2015). Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS_GONZAGA_MAXIMO_JUNIOR_MODELAMIENTO_SISTEMA_HOTELERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales. (2015). Obtenido de https://www.hosteltur.com/114030_nh-incorpora-gilles-gonzalez-liderar-crecimiento-latinoamerica.html

Guevara. (s.f.). Obtenido de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-146-2000-pag3-10-85767.pdf>

Herramientas informaticas . (s.f.). Obtenido de
https://www.ecured.cu/Herramientas_inform%C3%A1ticas

Hostelería. (2016). Obtenido de
http://hosteleriahectorychrismar.blogspot.com/p/blog-page_13.html

INEC. (2015). *INEC*. Obtenido de
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

La voz . (s.f.). Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-estrategia-de-ventas-4390.html>

Ley de Turismo. (29 de DICIEMBRE de 2014). Obtenido de
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Maestro de la Web. (s.f.). Obtenido de
<http://www.maestrosdelweb.com/que-son-las-bases-de-datos/>



- Marino. (Marzo de 2018). Obtenido de http://umch.edu.pe/arch/hnomarino/74_Historia%20de%20la%20Web.pdf
- Marrero. (Noviembre de 2016). Obtenido de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Meléndez. (2015). Obtenido de https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/250_002.pdf
- Metodos de Investigación . (3 de Agosto de 2006). Obtenido de <https://aulas.blogia.com/2006/080301-la-tecnica-de-las-encuestas-otras-consideraciones-metodologicas.php>
- Ministerio de Turismo RD. (s.f.). Obtenido de <http://mitur.gob.do/>
- Mintur. (2018). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/>
- NH Hoteles . (2019). *NH HOTEL GROUP* . Obtenido de <https://www.nh-hotels.es/meetings/high-tech-made-easy>
- OEA. (1980). *Los servicios Turísticos*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/373759197/Los-Servicios-Turisticos>
- OMT. (1998). Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Ortego. (2018). Obtenido de <https://www.esic.edu/rethink/2018/12/02/que-es-el-revenue-management/>
- Ostelea . (2019). Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/por-que-es-tan-importante-revenue-management>
- Portaluppi. (2018). Obtenido de <https://edocs.ec/ventajas-de-la-facturacion-electronica-ecuador/>
- PYSMA. (2019). Obtenido de <https://www.psypma.com/company/news/message/la-etnografia-como-herramienta-en-la-investigacion-cualitativa>



RAE. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/software>

Reglamento de alojamiento . (24 de Marzo de 2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Reglamento de Alojamiento . (2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Reglamento de Turismo . (2008). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Tur%CC%81sticas.pdf>

Reglamento de Turismo . (2008). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Tur%CC%81sticas.pdf>

Revenue Management. (s.f.). Obtenido de <https://fullhouse.com.uy/pms/>

Servicios Turísticos . (s.f.). Obtenido de <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>

Toda Materia . (2018). Obtenido de <https://www.todamateria.com/que-es-software/>

Tu Gimnasia Cerebral. (2019). Obtenido de <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics-tic-o-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>

Vallano. (2018). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6790608>

Vallano, R. (diciembre de 2018). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6790608>





Vision, H. (2017). Obtenido de

<https://www.youtube.com/watch?v=eHUsp7WmZRM>

VIU. (2019). Obtenido de [https://www.universidadviu.com/que-es-un-](https://www.universidadviu.com/que-es-un-estudio-observacional/)

[estudio-observacional/](https://www.universidadviu.com/que-es-un-estudio-observacional/)

Wordfrence. (s.f.). Obtenido de

<https://www.wordreference.com/definicion/Capacidad>



Glosario:

Base de datos: Es un sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos que permiten el acceso directo a ellos y un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos. (Maestro de la Web, s.f.)

Check in: Es un proceso realizado en un hotel, aeropuerto o puerto, que consiste en registrar la llegada de una persona, que está arribando al lugar. (ConcptoDefinicion, s.f.)

Check out: Proceso de hacer la salida de una habitación. (ConceptoDefinicion , s.f.)

Empresarios: Aquella persona que se encarga de la dirección y gestión de una compañía, negocio o industria y que tiene como finalidad la obtención de beneficios económicos. (economipedia , s.f.)

Estrategias de ventas: Consiste en un plan que posicione la marca de una empresa o producto para obtener una ventaja competitiva. (La voz , s.f.)

Herramientas informáticas: Son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo. (Herramientas informaticas , s.f.)

Huéspedes: Individuos que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel. (Definicion , s.f.)

Operatividad: Capacidad de producir algo el efecto que se pretendía (Wordfrence, s.f.)

Servicios complementarios: Los servicios complementarios son aquellos que como su nombre lo indica, complementan las necesidades del turista en cualquier área o zona turística. Algunas de los servicios complementarios son: Agencias de viajes, servicio de transporte, servicio de comunicaciones. (Servicios Turísticos , s.f.)

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora. (RAE, s.f.)

Anexos

Control de Asistencia de las Tutorías.

Control de asistencia a Tutoría Proyecto Técnico Turístico de Titulación						
Especialidad: Turismo			Tutor: Evelyn Maldonado			
Mención: Tecnología en Turismo con Mención: Gestión Turística			Mes: Noviembre			
Fecha del Proceso: sep. 2019 – feb. 2020			Tema: (tourism management) para el caso de alojamiento			
Nombre del Estudiante	Temas tratados	Observaciones	Hora	Fecha	Firma	
Angélica Carolina Escamón Segura	entrevistas	Capítulo III	15:00pm	06/11/2019		
Angélica Carolina Escamón Segura	Diseño de encuestas y entrevistas a profesionales	Capítulo III	15:00pm	11/11/2019		
Angélica Carolina Escamón Segura	Entrevistas realizadas e introducción al capítulo 4	Capítulo III	15:00pm	18/11/2019		
Angélica Carolina Escamón Segura	Redacción de Resúmenes	Capítulo IV	15:00pm	25/11/2019		



SUDAMERICANO

Control de asistencia a Tutoría Proyecto Técnico Turístico de Titulación

Especialidad: Turismo
Mención: Tecnología en Turismo con Mención: Gestión Turística
Fecha del Proceso: sep. 2019 – feb. 2020

Tutor: Evelyn Maldonado
Mes: Diciembre
Tema: Revenue Management para el sector de alojamiento

Nombre del Estudiante	Temas tratados	Observaciones	Hora	Fecha	Firma
Angélica Carolina Guzmán Segura	Diseño del programa	Capítulo V	18:00pm	02/12/19	<i>[Firma]</i>
Angélica Carolina Guzmán Segura	Revisión	Clausuras y Reservas	18:00pm	04/12/19	<i>[Firma]</i>
Angélica Carolina Guzmán Segura	Revisión	Principios del texto	18:00pm	16/12/19	<i>[Firma]</i>

TURISMO

SUDAMERICANO

Control de asistencia a Tutoría Proyecto Técnico Turístico de Titulación

Especialidad: Turismo
Mención: Tecnología en Turismo con Mención: Gestión Turística
Fecha del Proceso: sep. 2019 – feb. 2020

Tutor: Evelyn Maldonado
Mes: Diciembre
Tema: Revenue Management para el sector de alojamiento

Nombre del Estudiante	Temas tratados	Observaciones	Hora	Fecha	Firma
Angélica Carolina Guzmán Segura	Diseño del programa	Capítulo V	18:00pm	02/12/19	<i>[Firma]</i>
Angélica Carolina Guzmán Segura	Revisión	Clausuras y Reservas	18:00pm	04/12/19	<i>[Firma]</i>
Angélica Carolina Guzmán Segura	Revisión	Principios del texto	18:00pm	16/12/19	<i>[Firma]</i>

TURISMO



VICERRECTORADO
COORDINACIÓN DE TUTORÍAS

Ficha de Registro de Tutoría Semanal - Período: Septiembre-Febrero de 2019

Fecha:	11 / 11 / 2019			
Tipo de Tutoría:	Individual <input checked="" type="checkbox"/>	Grupal <input type="checkbox"/>		
Docente Tutor/a:				
Ciclo:	Paralelo:			
Motivo de la Tutoría: Marcar en la columna correspondiente con una X.	Académica	Aspectos extra-académicos (Problemas individuales, de pequeño y gran grupo, voluntariedad)	Titulación	Otra (Profesional, por ejemplo, para la Práctica Pre-Profesional, o que tenga relación con la futura inserción laboral) Para los Proyectos PIENSA, etc.

REGISTRO DE LOS ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	DURACIÓN DE LA TUTORÍA	FIRMA
Angélica Cordero	1 hora	
Esther Daza		

Ing. Evelyn Nataly Maldonado Vélez

*Esta ficha puede utilizarse para cualquier tipo de tutoría que se lleve a cabo en la institución.
 *Una vez firmada esta ficha se escanea y se sube a la plataforma, en el apartado de evidencias que corresponda.



VICERRECTORADO
COORDINACIÓN DE TUTORÍAS

Ficha de Registro de Tutoría Semanal - Período: Septiembre-Febrero de 2019

Fecha:	18/11/2019			
Tipo de Tutoría:	Individual	<input checked="" type="checkbox"/>	Grupal	<input type="checkbox"/>
Docente Tutor/a:				
Ciclo:	Paralelo:			
Motivo de la Tutoría: Marcar en la columna correspondiente con una X.	Académica	Aspectos extra-académicos (Problemas individuales, de pequeño y gran grupo, voluntariedad)	Titulación	Otra (Profesional, por ejemplo, para la Práctica Pre-Profesional, o que tenga relación con la futura inserción laboral) Para los Proyectos PIENSA, etc.

REGISTRO DE LOS ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	DURACIÓN DE LA TUTORÍA	FIRMA
Angélica Cordero Guzmán de Guzmán	1 hora	<i>[Firma]</i>

[Firma]
 Ing. Evelyn Nataly Maldonado Vélez

*Esta ficha puede utilizarse para cualquier tipo de tutoría que se lleve a cabo en la institución.
 *Una vez firmada esta ficha se escanea y se sube a la plataforma, en el apartado de evidencias que corresponda.



Establecimientos de Alojamiento del Cantón Limón Indanza.







Catastro de los Establecimientos de Alojamiento.

ruc	nombreComer	noDeRegi	echaRegistr	actividad	clasificacion	categoria	propietario	dulaPropietar	esentanteLe	Representan	local	cadena	ecifiqueCad	franquicia
10024998600	DIANITA	ZAJ00002549	02/03/2007	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	\ BRITO ROS	0100249986	\ BRITO ROS	0100249986	Propio	NO		NO
10112931000	LA ORQUIDEZA	ZAJ00002708	20/04/2012	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ABRERA ZOIL	0101129310	ABRERA ZOIL	0101129310	Propio	NO		NO
10245859300	STEPHAN'S	ZAJ00003718	03/01/2019	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ZMAN FANNY	0102458593	ZMAN FANNY	0102458593	Propio	NO		NO
40006239200	MOLINA	ZAJ00002548	15/03/2013	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	IGUENZA FEL	1400062392	IGUENZA FEL	1400062392	Propio	NO		NO
40006418200	LIMON	ZAJ00003417	02/03/2007	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ARDENAS LU	1400064182	ARDENAS LU	1400064182	Propio	NO		NO
40008751400	DREAM HOU	ZAJ00002564	19/04/2012	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ARANDA MAF	1400087514	ARANDA MAF	1400087514	Propio	NO		NO
40012448100	LOS TAYOS	ZAJ00002494	04/05/2015	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ARGAS ROS	1400124481	ARGAS ROS	1400124481	Propio	NO		NO
40024112900	JOYA LIMON	ZAJ00003595	01/04/2013	Alojamiento	Hostal	1 Estrella	ENTENO MAF	1400241129	ENTENO MAF	1400241129	Propio	NO		NO





Anteproyecto del Trabajo de Investigación

Tema:

GESTIÓN TURÍSTICA: REVENUE MANAGMENT PARA EL SECTOR DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

Nombre del estudiante:

Guzmán, Angélica.

TUTORA: Evelyn Maldonado.



Introducción.

En los últimos tiempos las nuevas generaciones, los diferentes puntos de vista, el desarrollo, el avance tecnológico y el buscar satisfacer necesidades han llevado a proyectar la visión de varias personas hacia el progresar con la ideología: “el cambio es la base del éxito”. Sin duda la tecnología ha sido uno de los avances más amplios que se pueda conocer en la actualidad, tomando en cuenta que con este tipo de herramientas informáticas se pueda mejorar diferentes áreas de trabajo. Con las constantes actualizaciones que tiene las herramientas informáticas; empezando con la aparición de la webs. Según Marino (2018) en la web 1.0 solo se podía consumir contenido sin poder interactuar, con la web 2.0 el manejo de redes sociales, blogs y comentarios es relevante y finalmente con la web 3.0 busca brindar información en base a los gustos y preferencias de los usuarios. Ciertas áreas de trabajo han optado por implementar páginas web acorde a las necesidades de cada una; sin embargo, las empresas que más operan este tipo de páginas web es las hostelerías. Según Marrero (2016, p.75) nos dice que la hostelería es una: Actividad económica consistente en la prestación de servicios ligados al alojamiento y/o la alimentación durante un periodo determinado de tiempo, generalmente asociados a la actividad turística.

El presente proyecto pretende apoyar a los hoteleros que se localizan en el cantón de Limón Indanza (Provincia de Morona Santiago). Con el propósito de mejorar la operatividad dentro del área alojamiento con el que cuentan estos empresarios a través de la propuesta de la implementación de un software de gestión para hoteles. Mediante análisis cuantitativos y cualitativos que se aplicará a los empresarios y operativos de este sector, mediante el cual la operatividad tenga resultados favorables.

Formulación del problema.

En el Ecuador el porcentaje de la población entre 15 y 49 años con analfabetismo digital es de aproximadamente el 11.5% de la población total (dato del Módulo de Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC de la Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo, publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC). Las personas que no aprovechan esta herramienta informática, de tal forma impidiendo la oportunidad de mejorar en temas sociales y económicos.

Planteamiento del problema.

A pesar de que la actualidad estamos experimentando la era digital, existe cierto grupo de personas que desconocen ciertas herramientas informáticas que puede ser de ayuda para las micro-empresas, en el Cantón de limón Indanza se puede presencias la ausencia de la tecnología en los establecimientos hoteleros, desaprovechando los beneficios que pueden lograr con la utilización de herramientas informáticas.

Justificación.

Sin duda el sector que más está aprovechando esta innovación es el sector hotelero. Según Hospitality Vision (2017) el 70% de los huéspedes de todo el mundo desean disponer internet en todo momento, además el 66% de los clientes informo que tiene una mejor experiencia cuando los establecimientos utilizan lo último en tecnología en su oferta”. Uno de los casos particulares es NH Hoteles que ha utilizado la tecnología para enganchar a sus huéspedes, según NH Hoteles (2000, 2019) se ha implementado los últimos avances en tecnología para que los huéspedes puedan disfrutar al máximo su estadía desde la incorporación de software hotelero, proyectar animaciones en 3D, además de ser el único hotel que cuenta con una

pantalla led de 300m² siendo la más grande del mundo. La cadena hotelera de NH hoteles abrió una sede en la capital del Ecuador.

Según Gonzales (2015) manifestó que con la apertura del NH Collection Royal Quito, buscarán que el visitante viva una experiencia extraordinaria y memorable. “Vamos a traer a Ecuador la experiencia internacional y la innovación que la hemos desarrollado en los 35 años de historia con alrededor de 16 millones de clientes”, remarcó. Asimismo, puso especial énfasis al señalar que luego de estudiar el mercado turístico latinoamericano, para nuevas inversiones, “identificaron con mucho agrado a Ecuador, como uno de los países que mayores apuestas está realizando en el ámbito turístico”.

La presente propuesta es la creación de un programa informático para los Prestadores del Servicio de Alojamiento en el Cantón Limón Indanza, el mismo que ayuda a realizar reservas, check in, check out y que permite llevar un registro de los huéspedes que ingresan dentro del hotel, dejando así tener una base de datos de los huéspedes frecuentes.

Con la creación de este software se obtendrá información acerca de los perfiles de los turistas que visitan este cantón, lo cual generará datos fidedignos sobre el mercado en el que laboran y a su vez exista una apertura a nuevos segmentos de mercado en futuras instancias

Es importante la creación de un Revenue Managment, ya que agiliza los procesos para los prestadores del servicio de alojamiento, mejorando la calidad e innovando nuevas estrategias de ventas, además esta herramienta permite que el huésped se sienta confiado de que sus necesidades van a estar cubiertas cuando se requiera este tipo de servicio.



Objetivos.

Objetivo General.

- Diseñar un software de gestión para los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza.

Objetivos Específicos.

- a) Levantar información de los establecimientos de alojamiento dentro del cantón Limón Indanza.
- b) Determinar los establecimientos que cuentan con los debidos permisos de funcionamiento, además evaluar la prestación de los servicios.
- c) Presentar la propuesta y elaborar un diseño de Revenue Managment para los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón de Limón Indanza.
- d) Presentar la propuesta de Renue Managment.

Marco de Referencia.

Marco Teórico.

Según Castro (2017) menciona que las tecnologías de la información y la comunicación también denominadas por sus siglas TIC's, son aquellos recursos, herramientas y softwares que se emplean para procesar, administrar y compartir información o datos, mediante soportes tecnológicos como: computadoras, tablets, teléfonos, televisores, entre otras, además Guevara (s.f) señala que durante los últimos tiempos las nuevas tecnologías están produciendo un cambio radical en las comunicaciones y en la gestión. Las empresas del sector turístico y concretamente, las empresas de gestión hotelera, deben



incorporar todas las tecnologías actuales para incrementar la calidad de los servicios. En la modernidad la utilización de la tecnología permite dinamizar y agilizar las actividades labores en las áreas de trabajo, según Carrillo, Chávez & Pérez (2016) la utilización de software de Revenue Management se ha extendido en el territorio nacional en lenta progresión y aparece monopolizado por cadenas hoteleras, mientras que hay unanimidad en el uso de herramientas de apoyo (de análisis competitivo, gestión de canales y tratamiento de opiniones de clientes) con mayor extensión entre los independientes. Llama la atención, además, la utilización de forma complementaria y generalizada de las hojas de cálculo para la aplicación de Revenue Management, los hoteleros apuestan por un sistema que coordine y agilice la operativa diaria de su establecimiento. Las cadenas hoteleras son pioneras en la utilización de Software de gestión, Según Vallano (2018) La práctica totalidad de los operadores hoteleros consultados por Alimarket, tanto de cadena como independientes, cuentan con un software de gestión o PMS para coordinar su variada oferta de servicios. Esta solución tecnológica permite sincronizar de manera interna la operativa diaria del hotel y agilizar el servicio de manera eficiente. Asimismo, posibilita interconectar con el huésped y fidelizar gracias a la movilidad que ofrecen los dispositivos tecnológicos. Dependiendo del perfil del cliente, los desarrolladores ofrecen diferentes posibilidades de implementación, conviviendo actualmente los sistemas en local con los datos gestionados a través en la 'nube'

Marco Contextual.

La provincia de Morona Santiago está conformada por doce cantones: Huamboya, Limón Indanza, Logroño, Morona, Pablo Sexto, Palora, San Juan Bosco, Santiago, Sucúa, Taisha y Tiwintza. Que hacen de esta provincia un lugar encantador.

Limón Indanza se encuentra ubicado al sur de la ciudad de Cuenca, aproximadamente a 97 km, tiene alrededor de 10192 habitantes, Limón Indanza limita con: Al norte con el cantón Santiago, al sur con el

cantón San Juan Bosco, al este con el cantón Santiago y la República del Perú y al oeste con la provincia del Azuay. Este cantón cuenta con una gastronomía exquisita entre sus platos que sobresalen son: Ayampacos, Tilapia, Mayto, Yuca, Chonta y el Agua de Huayusa. Además se pueden realizar diferentes tipos de turismo como tal: Turismo de aventura, Eco turismo, Fotografía, Avi turismo, Senderismo, Turismo vivencial y Ciclismo. También tiene sitios de interés como: Toboganes de Guayaquil Chico, Área de conservación Tinajillas, Cascadas de Chiviaza, Cascadas Colorados, Centro cultural Amaytai, Parque arqueológico Catazho, Mirador de los guacamayos petroglifos del descanso y el Sendero siete palmas.

Marco Conceptual.

1. Según Academia (s,f) la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente.
2. El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categorías. (Ministerio de Turismo, 2016, p 3)
3. Según Entorno Turístico la demanda turística son personas participantes en actividades turísticas, cuantificada como número de llegada o salidas de turistas, valor en dinero gastado u otros datos estadísticos. Entre los factores que influyen en la demanda turística se encuentra el poder económico de los turistas, la disponibilidad de vacaciones y otros factores motivadores.
4. La Hostelería es una actividad productiva que se ocupa de proporcionar servicios de alojamiento, de comida y de bebida,



incorporándose de manera coincidente prestaciones muy diversas: el alojamiento, servicios de comidas y bebidas, formas de restauración fuera de los establecimientos habituales (catering o la alimentación en colectividades). (Hostelería, 2016)

5. Hoteles: Los hoteles son "aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades", que son los hoteles-apartamento y los moteles, que definimos a continuación. Este tipo de empresas se clasifica en cinco categorías que se identifican por estrellas doradas con el símbolo H. Algunos hoteles pueden recibir alguna regulación más específica según sean de montaña, de balneario, de congresos, etc. (Ministerio de Turismo RD)

6. Innovación: Investigación, planificación e implementación de nuevos productos, servicios y/o procedimientos que mejoren las capacidades competitivas empresariales o del territorio, reflejado por un alto nivel de diferenciación que logre ser reconocido y valorado por el mercado. (Foco Destino, 2018, p 14)

7. Oferta: Es una fuerza del mercado que representa la cantidad de bienes o servicios que individuos, empresas u organizaciones quieren y pueden vender en el mercado a un precio determinado. (Academia)

8. Oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (Glosarios, 2018)

9. Según la OMT (1998) los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento, etc.).

10. Operatividad turística: hace referencia al trabajo que se realiza para dar un servicio al turista.

11. Perfil del turista: alude a la caracterización a un destino turístico. La caracterización con frecuencia se basa en variables socioeconómicas y demográficas de los turistas. El perfil permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas a efecto mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos.(Alberto &Calderón, 2012)

12. PMS: Sistema Operativo de Gestión, es una aplicación de software 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. (Larraiza, s.f)

13. El Revenue managment, también conocido como yield management, es una técnica de gestión de herramientas para fijar precios, gestionar reservas y cerrar ventas. Aunque surgió como herramienta de gestión de aerolíneas en los 60, hoy en día es esencial para los hoteles. (Euroaula, s.f)

14. Según la OEA (1980), los Servicios Turísticos , se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

15. Software es el conjunto de instrucciones que una computadora debe seguir, es decir, todas aquellas indicaciones sobre lo que tiene que hacer, el concepto de software engloba todo aquello que es



intangibles en la computadora, lo que no se puede tocar, como, por ejemplo, los programas y los sistemas operativos. (Zita, s.f)

16. Tics: son aquellas cuya base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación. Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros. (TuGimnasiaCerebral, 2014-2019)



Métodos:	Aplicación
Bibliográfico	Se investigará en libros, proyectos, revistas, publicaciones, etc. Que contenga material informativo para la elaboración de la base teórica del presente proyecto
Investigativo	Mediante visitas a los establecimientos hoteleros del cantón. Además de realizar entrevistas a los prestadores del servicio de alojamiento.
Campo	Para la propuesta de la creación del software se realizaran encuestas que permitan saber las necesidades que requieren ser atendidas.
Práctico	Elaboración de un Software piloto para presentar la propuesta a los empresarios del área de alojamiento.

Recursos.

Recursos Humanos:

- Ministerio de turismo del Cantón Limón Indanza.
- Prestadores del servicio de alojamiento del cantón.
- Director de la carrera.
- Tutor asignado

Recursos Técnicos:

- Software de aplicación



Recursos Institucionales:

- Establecimientos hoteleros.
- Servicios básicos.
- Computadoras

Cronograma de Actividades.

MESES	SEPT				OCT				NOV				DICI				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de tema- anteproyecto.				x																
Levantar información sobre los establecimientos hoteleros en el Cantón Limón Indanza					x	x	x													
Determinar con los establecimientos que se va a trabajar.						x	x	X												
Evaluar la prestación de servicios.								X	x											
Presentar la propuesta de la creación de Software a los prestadores del servicio de alojamiento.										x	x	x	x							
Diseñar el formato de Software.													x	x	x	x				
Presentar la propuesta a los hoteleros del cantón Limón Indanza							x	X	x											
Presentar el proyecto final del tema realizado.																			x	x

Bibliografía- Web grafía

A. Guevara, A. A. (s.f.). *Estudios Turisiticos 2000*. Obtenido de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-146-2000-pag3-10-85767.pdf>

Castro Cindy, I. G. (2017). Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40998/1/CINDY%20CASTRO%20VILLAMAR.pdf>

Domingo Carrillo, M., Chávez Miranda, M., & Escobar Pérez, B. (2016).

Obtenido de

<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/53635/domingo-chavez2016+TURITEC.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y>

E-READINESS. (DICIEMBRE de 2011). Obtenido de

<http://www.eumed.net/rev/turydes/11/scse.pdf>

Hospitaly Vision . (s.f.). *zebra* .

Vallano, R. (diciembre de 2018). Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6790608>

