

## **TÍTULO: METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN HOTELES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

### **Autores:**

Katherine Prieto Izquierdo [katherine\\_prieto@hotmail.com](mailto:katherine_prieto@hotmail.com)

Rodney Alfonso Alfonso [ralfonso@espam.edu.ec](mailto:ralfonso@espam.edu.ec)

Jessica Filián Rodríguez [jekka\\_17@hotmail.com](mailto:jekka_17@hotmail.com)

### **Institución:**

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Ecuador.

### **Resumen:**

El objetivo del presente trabajo es proponer una metodología para la gestión de la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo. Para esto se planteó un diseño no experimental de tipo exploratorio-descriptivo. Se utilizaron los métodos: analítico-sintético y sistémico estructural principalmente. Para el diseño de la metodología se partió de una revisión bibliográfica de antecedentes vinculados con la temática enfocados al contexto hotelero principalmente. Para el levantamiento de información en el contexto de estudio se llevó a cabo un estudio diagnóstico con la aplicación de una guía de observación y entrevistas con varios directivos hoteleros de la ciudad de Babahoyo. La propuesta incluyó tres etapas, iniciándose con un diagnóstico tecnológico y de innovación de la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo. La segunda etapa tomó en consideración la definición de las bases, dimensiones y principales componentes asociados con la innovación tecnológica en los hoteles. La tercera etapa se enfocó en la presentación de estrategias de innovación en los establecimientos. Con este diseño se obtuvo una guía o referente que orienta el trabajo en la gestión de los componentes de innovación y tecnologías en los hoteles de la ciudad de Babahoyo.

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

## Introducción

El desarrollo continuo de la tecnología ha contribuido a las sociedades en la superación de las dificultades de comunicación y minimizar la brecha entre las personas a nivel mundial. Bardales (2019) define a la innovación tecnológica como la interacción entre las oportunidades del mercado y el conocimiento base de la empresa y sus capacidades, implica la creación, desarrollo, uso y difusión de un nuevo producto, proceso o servicios y los cambios tecnológicos asociados.

La Innovación Tecnológica (IT) en las empresas turísticas provee las vías de mejora de su competitividad creando un conjunto de externalidades positivas sobre el resto de la economía al contribuir a la competitividad turística del destino. (Orfila-Sinces, 2003, p.1) En este contexto, las empresas del sector requieren afrontar los cambios y desafíos tecnológicos, además de contar con información veraz sobre el mercado en el que operan y los actores con los que se interrelacionan para así direccionar su modelo de gestión en las necesidades de sus clientes y que puede, además, ser determinante para mejorar el nivel de competitividad de las empresas (Matta, 2015, pág. 3).

La crisis que se ha desarrollado a nivel global como resultado de la propagación del coronavirus COVID-19 despliega nuevos escenarios en los espacios económicos y sociales. En este entorno, la tecnología está teniendo un papel clave para hacer frente a los desafíos asociados, convirtiéndose en un aliado clave para lograr mejores resultados. A pesar de esto muchas compañías no han alcanzado una gestión óptima manejando como opción la inversión en elementos vinculados a la tecnología e innovación como los sistemas operativos, que contribuyen al incremento de la eficiencia y productividad de todos los procesos que se gestionan en los establecimientos hoteleros.

La capacidad de adopción tecnológica en una empresa hotelera puede representar mejora de eficiencia y reducción de costos. Analizar la adopción tecnológica, permite identificar el potencial competitivo del sector en el largo plazo (Bravo, Becerra, & Cortes, 2016, p.82). Por tanto, se considera que la innovación tecnológica es el vehículo para que los establecimientos hoteleros

sean más eficientes y rentables, que el visitante apreciará sin duda, y afectará en su decisión de compra buscando vivir una experiencia agradable su estadía.

Aproximadamente el 85% de los hoteles en Ecuador son Pymes y Mipymes que no han podido tener un desarrollo importante y difícilmente han adquirido mejoramientos tecnológicos, y menos que se adapten a los requerimientos de la hotelería mundial. La razón básica es la baja tarifa promedio que tienen todos estos hoteles (problema de todo el sector de hospitalidad en Ecuador) y la consecuente dificultad de invertir en cambios significativos en su local. (Sánchez, 2015 p.7). El factor monetario continúa siendo un limitante para los emprendimientos locales que han preferido invertir en otros factores básicos y prioritarios para la operación de sus instalaciones, dejando de lado las mejoras que puedan traer consigo la tecnología.

Dentro del Ecuador, la provincia de Los Ríos, de acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo del Ecuador (2014) existen aproximadamente 127 establecimientos de alojamiento considerados turísticos. Sin embargo, al estudiar el desarrollo de las actividades hoteleras en relación al componentes de innovación tecnológica es notorio mencionar los bajos presupuestos asignados a la innovación en el sector; prevaleciendo las empresas gestadas con una deficiente planificación y con una práctica muy limitada en la gestión.

En este propio ámbito se llevó a cabo un levantamiento de los principales síntomas problemáticos asociados a la innovación tecnológica en los hoteles de la ciudad de Babahoyo, mediante una guía de observación directa destacándose el desconocimiento como un sistema que debe gestionarse a partir de los amplios beneficios que proporciona y su carácter estratégico. Además se reconoció la existencia de personal poco capacitado realizando actividades específicas del sector, el uso de equipos tecnológicos obsoletos que no facilitan las tareas diarias constituye otro de los aspectos que acrecienta la problemática, sumado a una infraestructura que no se gestiona apegada al desarrollo innovaciones de productos, procesos, marketing, estructura, organización y ambiente.

Los escenarios mencionados anteriormente desencadenan contextos negativos, exteriorizados principalmente, en el desconocimiento de los servidores turísticos de la ciudad de Babahoyo del correcto procedimiento de la actividad. Además se evidenció facilidades tecnológicas limitada y bajos niveles de ocupación. Por tanto, el objetivo general de este trabajo consiste en: proponer una metodología para la gestión de la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo.

## **Desarrollo**

El escenario económico en el que se desarrollan las actividades turísticas en el Ecuador ocasiona que en su mayoría los hoteleros e inversores estén sufriendo las consecuencias de décadas de falta de inversión en innovación que han dado como resultado que ahora disponen de una tecnología obsoleta que no puede ejecutar nuevas estrategias, por esta razón están asumiendo elevados costes para adoptar nuevos sistemas, para mantenerse al día y liderar nuevas iniciativas para sus emprendimientos., y en otros casos se mantienen trabajando con equipos de poca funcionalidad (Bosworth, 2017).

Durante un periodo de estudio de seis meses, se llevó a cabo un levantamiento de los principales aspectos que limitan el desarrollo de la gestión vinculado a la IT en el contexto del sector turístico de Ecuador. Dentro de esto resaltan que no se ha reconocido a la innovación como generadora de beneficios de gestión en la optimización de las acciones ejecutadas en estas organizaciones y que sus recursos se manejen de una forma impecable. No se ha considerado el uso de recursos financieros en torno a la mejora continua de los sistemas de gestión para enfrentar los cambios del entorno y la competencia en el sector.

En el caso del desempeño capital humano no conocen o aprovechan eficazmente las ventajas que brindan las tecnologías para la gestión empresarial y el empleo de propuestas de mejoras en los procesos de servicio de contacto al cliente, faltan renovaciones y la inclusión de valores agregados en el producto hotelero ofertado basado en innovaciones tecnológicas y no tecnológicas existentes en este sector y en correspondencia con las exigencias competitivas

y expectativas de los clientes. (Alfonso, Ulacia, & Franco, 2019, pág. 6). La mejora continua en los procesos activos de los establecimientos de alojamiento en el Ecuador es requerida con premura con el propósito de mitigar la falta de operación técnica en cada uno de los departamentos operativos que rigen en las organizaciones y en los que se ha dificultado su adecuado control y manejo.

La aplicación práctica de estándares basados en experiencias nacionales e internacionales, sobre procesos tecnológicos del área, permitirá elevar el nivel de calidad que perciba el visitante, además de proyectar una mejor imagen interna y externa de la empresa. Los problemas del hotel, en el área de alojamiento, surgen proporcionalmente con el aumento de la demanda de huéspedes. Los procesos operativos que se encuentran establecidos actualmente en el hotel, no logran cumplir los objetivos requeridos por la gerencia. La cantidad de información que ingresa al hotel no se la puede canalizar de manera adecuada, por lo que no se pueden conseguir datos reales que permitan realizar controles estadísticos, comparativos y la planificación de estrategias respecto a esos resultados. (Acosta, 2015, pág. vii)

La idea de implementación de un sistema de innovación tecnológica requerirá que todos los actores se involucren de manera comprometida y se familiaricen con metodologías, técnicas y herramientas indispensables para la elaboración de los documentos y procesos necesarios para alcanzar el objetivo principal propuesto, entre los cuales podemos mencionar: elaboración de políticas y objetivos, procesos del sistema, procedimientos requeridos y manuales de procesos). Además, aportará al desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la innovación, garantizando que se cuenta con el recurso humano, infraestructura, equipos y servicios idóneos para incrementar significativamente los niveles de satisfacción del usuario final con respecto al proceso actual.

De forma más específica y desde la mirada práctica, una metodología para la gestión de la innovación tecnológica en los hoteles de la ciudad de Babahoyo, proporcionará un instrumento que facilita o guía a los servidores turísticos hacia la orientación de una cultura organizativa basada en la innovación. Los servidores turísticos se beneficiarán con la puesta en marcha de un nuevo,

sistema de innovación tecnológica del cual no se conoce con un antecedente de su tipo dentro del territorio, el cual se enfoca en la optimización de los recursos y mejora de los procesos durante el desarrollo de las actividades operativas de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo.

El desarrollo de la propuesta se inició con una revisión bibliográfica de estudios relacionados o similares al objeto de estudio en la literatura, que después de su consideración cuidadosa se establecieron como antecedentes afines, que llevó a un análisis pertinente para la determinación del hilo a seguir más idóneo que se ajuste a las características y requerimientos de la presente.

La gestión de innovación tecnológica hotelera busca aportar a la mejora de la gestión y fundamentando los objetivos citados se ha llegado a la metodología más ventajosa; es importante mencionar que antes de plantear una metodología propia de la investigación se estudió antecedentes de otros autores con investigaciones que se realizaron en contextos similares y que guardan cercana relación con el tema de estudio. Una síntesis de los antecedentes metodológicos consultados como base de la propuesta se resume en la tabla 1.

**Tabla 1. Antecedentes metodológicos**

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Componentes Metodológicos</b>
Aranda, De La Fuente y Becerra (2010)	Propuesta metodológica para evaluar la gestión de la innovación tecnológica GIT en pequeñas y medianas empresas PYMES.	Enfoque Implantación Resultados
Jiménez (2011)	Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en hoteles todo incluido.	Examinar literatura sobre GTI Analizar modelos de GTI Determinar las posibles dimensiones. Obtener las dimensiones.
Alfonso (2013)	Procedimiento para el diagnóstico del sistema de gestión tecnológica e	Preparación para el diagnóstico del sistema de GTI.

	innovación en entidades de transporte turístico.	Caracterización general de la empresa de transporte turístico. Caracterización del sistema de GTI en la ETT. Valoración y evaluación integral del sistema de GTI.
--	--	---

La propuesta de Aranda, De La Fuente y Becerra (2010), manifiesta las fases de enfoque, implantación y resultados que se emplean en los sistemas de evaluación; guarda las directrices de planear, organizar, dirigir y controlar el proceso administrativo tal como lo indica la teoría administrativa y considera a las funciones de gestión que están determinadas en el Premio Nacional de Tecnología (vigilar, planear, alinear, habilitar, proteger e implantar) además de considerar que los resultados que la gestión de tecnología contribuyan efectivamente a las organizaciones.

El modelo que plantea Jiménez (2011), explica la forma de valoración y mejora de la Gestión Tecnológica de Innovación propuesta. El mismo está constituido por cuatro fases: evaluación de la GTI, a partir del cálculo de los indicadores incorporados a dimensiones que admiten establecer el índice integral de la GTI en el ámbito hotelero (IGTIH); la planificación, donde se ejecuta el diseño de las propuestas de mejora, sucesivo a la realización de dichas propuestas y el consecuente seguimiento, control y retroalimentación de lo implementado.

El estudio de Alfonso (2013) incluye cuatro fases que inician con el desarrollo de un diagnóstico, para evaluar la posición actual de la organización, considerando sus características específicas para así conseguir los datos necesarios y ajustar sus potencialidades a las demandas del entorno. La caracterización general de la empresa objeto de estudio, se realiza utilizando la revisión documental, observación directa y entrevistas. El diagnóstico del sistema de gestión tecnológica e innovación en Empresas de Transporte turístico con los elementos organizacionales y culturales existentes instituye la esencia del procedimiento, debido a que profundiza en los aspectos prioritarios relacionados con el sistema de GTI en una entidad de transportaciones turísticas. Finalmente emite una

valoración y evaluación del sistema de GTI en una organización utilizando métodos y técnicas de análisis comparativo, dinámica de grupos, entre otros.

### Propuesta metodológica

En función del análisis realizado, se determinó realizar una propuesta metodológica basada en los referentes antes mencionados y, la cual se apega a las características del estudio, presentando un panorama y problemática similar, por lo que las etapas que proponen dan respuesta a los requerimientos y a lo que se pretende buscar en la misma alineada a los objetivos trazados.

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

**Tabla 2. Diseño metodológico propuesto.**

Fases	Actividades	Métodos y Técnicas	Herramientas
O E 1: Diagnosticar el estado tecnológico y de innovación actual de la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo.	Caracterización del área de estudio. Auditoría de componentes de innovación y tecnologías en el hotel. Evaluación del estado de gestión hotelero actual	Recolección de información de campo o fichaje. Análisis-Síntesis Revisión documental. Observación directa y participante	Causa-Efecto (Fish bone) Fichas de catastros turísticos Matriz de factor ponderado Diagrama Pareto Guía de observación
O E 2: Determinar las bases, dimensiones y componentes asociados con la innovación tecnológica en el sector hotelero de la ciudad de Babahoyo	Definición de dimensiones y componentes de la IT	Revisión documental bibliográfica. Inductivo-Deductivo Entrevista semiestructurada	Registro de datos Técnica de multivotación Entrevistas



<p>O E 3: Desarrollar procesos y estrategias de innovación para contribuir al desarrollo tecnológico de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo.</p>	<p>Estructuración de componentes de innovación tecnológica. Diseño del sistema de IT Funcionalidad e interrelaciones del sistema.</p>	<p>Método Sistémico- Estructural Observación directa Trabajo de campo Diagrama de flujos Método de expertos.</p>	<p>Mapa de procesos Diagramas de flujos Cuestionario Entrevista Prueba de Kendall</p>
--	---	--	---

El diseño consta de cuatro etapas las cuales aportan a la estructuración un sistema de innovación tecnológica a través de la incorporación de estrategias que asocien la innovación, la mejora de la calidad de servicios y la implementación de nueva infraestructura tecnológica. A continuación, se describen con mayor detalle cada una de ellas.

*Etapas 1: Diagnostico el estado tecnológico y de innovación de la planta hotelera.*

El diagnóstico del estado tecnológico y de innovación de la planta hotelera de la zona apoyará el proceso para alcanzar un enfoque más amplio de la situación actual de la ciudad de Babahoyo; se caracterizará el área de estudio, se realizará un levantamiento e inventario de componentes de innovación y tecnologías hoteleras y evaluará el estado de gestión hotelero actual, estableciendo el estudio apoyados en revisión documental, análisis-síntesis, observación directa y participante, matriz de factor ponderado, diagrama Causa-Efecto, Pareto, fichas de inventario y caracterización

*Etapas 2: Determinación de las bases, dimensiones y componentes asociados con la innovación tecnológica en el sector hotelero.*

Para esta etapa se tomarán como referencia fuentes bibliográficas primarias y secundarias de investigación, que contengan metodologías vinculadas al desarrollo de sistemas de innovación tecnológica hoteleros y se definirán las

dimensiones y componentes aplicables al contexto local en cuanto a innovación tecnológica, utilizando herramientas como la entrevista y el registro de datos.

### *Etapa 3: Elaboración del sistema de innovación tecnológica para hoteles.*

En la etapa de la elaboración del sistema de innovación tecnológico se realizó la estructuración de los componentes, diseño y funcionalidad del sistema mediante la observación, el trabajo de campo y el método expertos respaldados en cuestionarios, entrevistas a expertos y prueba Kendall.

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

## **Conclusiones**

En el entorno actual, la innovación tecnológica brinda un conjunto muy amplio de posibilidades y beneficios que pueden incorporarse a los hoteles. De este modo, intervienen muchos componentes que actúan como fuentes de las nuevas ideas y debe afrontarse como un proceso sistemático enfocado a la búsqueda organizada de cambios y el análisis sistemático de las oportunidades que se ofrecen.

Dentro de los factores que limitan el desarrollo de la gestión de la IT en el contexto hotelero están el desconocimiento de sus beneficios reales, la optimización de las acciones ejecutadas en estas organizaciones y el mejor aprovechamiento de los recursos. Además no se ha considerado el uso de recursos financieros en torno a la mejora continua de las actividades de IT para enfrentar los cambios del entorno y la competencia en el sector.

La propuesta metodológica constituye un instrumento de relevancia práctica a los gestores y administradores de los hoteles de la ciudad de Babahoyo basado en reconocer el estado de desarrollo asociado a los componentes de innovación y tecnología, identificar sus aspectos y dimensiones relevantes y la identificación de estrategias para la funcionalidad de este sistema dentro del hotel.

## Bibliografía

- Acosta, O. (2015). Propuesta de Mejoramiento de los Procesos Operativos del Departamento de Alojamiento, para el Hotel "Torres de Oro", de la ciudad de Tulcán, en la provincia del Carchi – Ecuador. Quito - Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/15988>
- Alfonso, R., Ulasia, Z., & Franco, M. (2019). Desarrollo y perspectivas de la innovación en el sector hotelero de la ciudad de Manta, Ecuador. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria Manuel Félix López. Obtenido de <http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/VIII/II%20CIDEIT/SIMPOSIO1/GOPET-005-2019.pdf>
- Bardales, G. (2019). Beneficios tributarios y su incidencia en la investigación científica, el desarrollo e innovación tecnológica de las empresas en el Perú 2014-2018. Lima - Perú: Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/4884>
- Bosworth, P. (16 de Octubre de 2017). hosteltur.com. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/124629\\_tecnologia-obsoleta-vision-corto-plazo-lastran-innovacion-hotelera.html](https://www.hosteltur.com/124629_tecnologia-obsoleta-vision-corto-plazo-lastran-innovacion-hotelera.html)
- Bravo, J., Becerra, M., & Cortes, E. (2016). Capacidades para la innovación tecnológica: Un análisis en los hoteles de categoría superior en Puerto Vallarta, México. Revista Brasileira de planejamento e Desenvolvimento, 82. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5567660>
- Jiménez, A. (2014). Evaluación de uso de tecnologías en el sector hotelero en Caluma, Caso Hostería Madera Fina. Samborondón - Ecuador: Universidad Espiritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1039/1/PAPER%20-%20ANTHONY%20JIMENEZ.pdf>

Matta, C. (2015). La innovación tecnológica como ventaja competitiva en las empresas. Bogotá - Colombia: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3331/Mattacindy2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orfila-Sintes, F. (2003). Determinantes de los tipos de innovación tecnológica en la actividad hotelera-. Anais: XII Simposio Internacional de Turismo y Ocio. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00034.pdf>

Sánchez, E. (2015). ¿Ha evolucionado la industria hotelera y turística en el Ecuador? TransPort. Obtenido de <https://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador>

