



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>

**Año: XI**

**Número: 2**

**Artículo no.:33**

**Período: 1 de enero al 30 de abril del 2024**

**TÍTULO:** Optimización de la gestión hotelera en Babahoyo mediante innovaciones tecnológicas: una propuesta metodológica.

**AUTORES:**

1. Máster. Katherine Estefanía Prieto Izquierdo.
2. Ing. María Cristina Zhunio Benavides.
3. Ing. José Luis Figueroa Leyton.

**RESUMEN:** Este estudio propone una metodología de gestión para fomentar la innovación tecnológica en los hoteles de Babahoyo. Se empleó un enfoque exploratorio-descriptivo no experimental y se aplicaron métodos analítico-sintético y sistémico-estructurales. La metodología se basó en una revisión bibliográfica de antecedentes hoteleros y un estudio diagnóstico que incluyó observación y entrevistas con directivos de hoteles en Babahoyo. La propuesta consta de tres etapas: un diagnóstico tecnológico e innovador, la definición de las bases y dimensiones clave de la innovación tecnológica en la hotelería, y la presentación de estrategias de innovación. Este diseño proporciona una guía para orientar la gestión de la innovación y la tecnología en los hoteles de Babahoyo, mejorando así sus prácticas y servicios.

**PALABRAS CLAVES:** innovación tecnológica, gestión hotelera, hoteles de Babahoyo.

**TITLE:** Optimization of hotel management in Babahoyo through technological innovations: a methodological proposal.

**AUTHORS:**

1. Master. Katherine Estefanía Prieto Izquierdo.
2. Eng. María Cristina Zhunio Benavides.
3. Eng. José Luis Figueroa Leyton.

**ABSTRACT:** This study proposes a management methodology to promote technological innovation in hotels in Babahoyo. A non-experimental exploratory-descriptive approach was used and analytical-synthetic and systemic-structural methods were applied. The methodology was based on a bibliographic review of hotel antecedents and a diagnostic study that included observation and interviews with hotel managers in Babahoyo. The proposal consists of three stages: a technological and innovative diagnosis, the definition of the bases and key dimensions of technological innovation in the hotel industry, and the presentation of innovation strategies. This design provides a guide to orient the management of innovation and technology in Babahoyo's hotels, thus improving their practices and services.

**KEY WORDS:** technological innovation, hotel management, hotels in Babahoyo.

**INTRODUCCIÓN.**

El constante avance tecnológico ha desempeñado un papel crucial en la mejora de la comunicación y en la reducción de las distancias entre las personas a nivel global; en este contexto, Bardales (2019) brinda una definición esclarecedora de la innovación tecnológica, que involucra la interacción entre las oportunidades de mercado y el conocimiento fundamental de una empresa, así como sus capacidades. Esta interacción da lugar a la creación, desarrollo, uso y difusión de nuevos productos, procesos o servicios, acompañados de los cambios tecnológicos necesarios.

La innovación tecnológica no se limita únicamente a la creación de dispositivos o sistemas avanzados, sino que también implica la capacidad de adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y de la sociedad en general. En el contexto de la gestión hotelera en Babahoyo, esta adaptación es

especialmente relevante debido a las crecientes expectativas de los clientes y la necesidad de mantenerse competitivo en un entorno altamente dinámico.

En esta perspectiva, la innovación tecnológica en la industria hotelera de Babahoyo se presenta como una oportunidad para mejorar la calidad de los servicios, optimizar la gestión de recursos y ofrecer experiencias excepcionales a los huéspedes; sin embargo, se requiere una metodología sólida y un compromiso integral para abordar los desafíos tecnológicos y maximizar los beneficios de la innovación en este sector.

## **DESARROLLO.**

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-Sintes & Mattsson, 2003, p.1).

En ese 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 et al., 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 en 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 a los 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, lo que constituye otro de los aspectos que acrecienta la problemática, sumado a una infraestructura que no se gestiona apegada al desarrollo de 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 limitadas y bajos niveles de ocupación; por tanto, el objetivo general de este trabajo consiste en: plantear un diseño metodológico de gestión para la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo.

### **Materiales y métodos.**

La dinámica económica en el sector turístico ecuatoriano ha dejado a los hoteles de Babahoyo con una tecnología obsoleta, la cual dificulta la implementación de nuevas estrategias de atención, obligándolos a afrontar costos elevados para adoptar sistemas actualizados y mantenerse competitivos (Hinojosa, 2017).

Durante un estudio de seis meses, se realizó un análisis de los factores que limitan la gestión de tecnologías de la información en el sector turístico de Ecuador. Se observó que la innovación no se considera una herramienta eficaz para mejorar la gestión y los recursos se manejan ineficientemente; además, se subutilizan las tecnologías para la gestión empresarial y se carece de propuestas de valor agregado basadas en innovaciones tecnológicas y no tecnológicas, lo que no satisface las expectativas de los clientes (Alfonso et al., 2019).

La mejora continua de los procesos en los establecimientos de alojamiento en Ecuador es esencial para abordar problemas operativos y gestionar la creciente demanda de huéspedes. Se necesita canalizar eficazmente la información entrante y establecer estándares basados en experiencias nacionales e internacionales para elevar la calidad percibida por los visitantes (Acosta, 2015).

La implementación de una metodología de innovación tecnológica involucrará a todos los actores y fomentará una cultura organizativa centrada en la innovación; esto requerirá el desarrollo de políticas, objetivos, procesos y procedimientos específicos, así como la formación de un personal capacitado y la mejora de la infraestructura y los equipos. Una metodología específica para la gestión de la innovación tecnológica en los hoteles de Babahoyo promoverá la optimización de recursos y procesos en la industria hotelera de la ciudad (Alfonso et al., 2019).

El estudio comenzó con una revisión bibliográfica de antecedentes similares y relacionados en la literatura, lo que permitió determinar la metodología más adecuada para el contexto de Babahoyo. Se consideraron investigaciones previas en contextos similares antes de desarrollar la metodología propia de esta investigación.

Una síntesis de los antecedentes metodológicos consultados como base de la propuesta se resume en la tabla 1.

Tabla 1. Antecedentes metodológicos.

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

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

La propuesta de Aranda et al., (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.

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

hoteleros de la ciudad de Babahoyo.			
-------------------------------------	--	--	--

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 tomaron como referencia fuentes bibliográficas primarias y secundarias de investigación, que contengan metodologías vinculadas al desarrollo de sistemas de innovación tecnológica hoteleras, 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.

***Etapas 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 aplicarán 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.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Acosta, O. (2015). Propuesta de Mejoramiento de los Procesos Operativos del Departamento de Alojamiento, para el Hotel “Torres de Oro”, de la ciudad de Tulcán, en la provincia del Carchi–Ecuador. Quito-Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.  
<http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/15988>

2. Alfonso, R. (2013). Procedimiento Para El Diagnóstico Del Sistema De Gestión Tecnológica E Innovación En Entidades De Transporte Turístico. Santa Clara, Cuba: Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. <https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/ff14e028-0e95-4ae4-a38b-0544a5ede3eb/content>
3. Alfonso, R., Ulacia, Z., & Franco, M. (2019). Desarrollo y perspectivas de la innovación en el sector hotelero de la ciudad de Manta, Ecuador. In II Congreso Internacional Desarrollo Empresaria, Innovación y Tecnología, Calceta, Ecuador. <http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/VIII/II%20CIDEIT/SIMPOSIO1/GOPET-005-2019.pdf>
4. Aranda, H., De La Fuente, M.; & Becerra, M. (2010). Propuesta metodológica para evaluar la gestión de la innovación tecnológica (GIT) en pequeñas y medianas empresas (PYMES). Revista Mexicana de Agronegocios, 26, 226-238. <https://www.redalyc.org/pdf/141/14111976008.pdf>
5. 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.(tesis de maestría de la Universidad de San Martín de Porres). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2854232>
6. 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, 5(1), 80-92. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5567660.pdf>
7. Hinojosa, V. (2017). Tecnología obsoleta y visión a corto plazo lastran la innovación hotelera 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)
8. Jiménez, A. (2014). Evaluación de uso de tecnologías en el sector hotelero en Caluma, Caso Hostería Madera Fina. Samborondón - Ecuador: Universidad Espíritu Santo. Obtenido de

<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1039/1/PAPER%20-%20ANTHONY%20JIMENEZ.pdf>

9. Jiménez, B. (2011). Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en hoteles todo incluido (Doctoral dissertation, Universidad de Matanzas).  
<https://rein.umcc.cu/bitstream/handle/123456789/30/PROCEDIMIENTO%20DE%20EVALUACION%20Y%20MEJORA%20DE%20LA%20GESTION%20DE%20LA%20TECNOLOGIA%20Y%20LA%20INNOVACION%20EN%20HOTELES%20TODO%20INCLUIDO.%28MSc.%20Ing.%20Bisleivys%20Jimenez%20Valero%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Matta, C. (2015). La innovación tecnológica como ventaja competitiva en las empresas. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3331/Mattacindy2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Orfila-Sintes, F., & Mattsson, J. (2003). Determinantes de los tipos de innovación tecnológica en la actividad hotelera. In XII Simposio Internacional de Turismo y Ocio. Anais. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Francina-Orfila-Sintes/publication/239929560\\_DETERMINANTES\\_DE\\_LOS\\_TIPOS\\_DE\\_INNOVACION\\_TECNOLOGICA\\_EN\\_LA\\_ACTIVIDAD\\_HOTELERA/links/00463536e56ee3ec8a000000/DETERMINANTES-DE-LOS-TIPOS-DE-INNOVACION-TECNOLOGICA-EN-LA-ACTIVIDAD-HOTELERA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francina-Orfila-Sintes/publication/239929560_DETERMINANTES_DE_LOS_TIPOS_DE_INNOVACION_TECNOLOGICA_EN_LA_ACTIVIDAD_HOTELERA/links/00463536e56ee3ec8a000000/DETERMINANTES-DE-LOS-TIPOS-DE-INNOVACION-TECNOLOGICA-EN-LA-ACTIVIDAD-HOTELERA.pdf)
12. Sánchez, E. (2015). ¿Ha evolucionado la industria hotelera y turística en el Ecuador? TransPort. <https://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador>

**DATOS DE LOS AUTORES.**

- 1. Katherine Estefanía Prieto Izquierdo.** Magíster en Turismo. Mención en Gestión Sostenible en Destinos Turísticos. Asistente Administrativo de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Babahoyo, Ecuador. E-mail: [ub.asistentearrh@uniandes.edu.ec](mailto:ub.asistentearrh@uniandes.edu.ec)
- 2. María Cristina Zhunio Benavides.** Ingeniera en Sistemas. Supervisora de aulas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Babahoyo, Ecuador. E-mail: [ub.mariacz.bcaula@uniandes.edu.ec](mailto:ub.mariacz.bcaula@uniandes.edu.ec)
- 3. José Luis Figueroa Leyton.** Ingeniero en Sistemas e Informática. Asistente de Telemática de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Babahoyo, Ecuador. E-mail: [josefl.tmb@uniandes.edu.ec](mailto:josefl.tmb@uniandes.edu.ec)

**RECIBIDO:** 4 de septiembre del 2023.

**APROBADO:** 17 de octubre del 2023.