



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



**INFORME FINAL DE LA DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO, PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE
LICENCIADO EN HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA

LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE
BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

AUTOR:

KATIUSCA GEOMARA HUACÓN DÍAZ

TUTORA:

MSc. ANA MARIA CANDELL SALDARREAGA

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR

2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **KATIUSCA GEOMARA HUACON DIAZ**, portadora de la cedula de ciudadanía n° **1206736488** en calidad de autor (a) del informe final de la dimensión práctica del examen complejo de grado, previo a la obtención del título de licenciada en hotelería y turismo, con el tema: **LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS**. Declaro que soy autora del presente trabajo de investigación el mismo que es original autentico y personal, con el problema.

LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS
DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Katiusca Huacón Díaz

KATIUSCA GEOMARA HUACON DIAZ

C.I. 1206736488

Autora



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL
DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL
EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 21 Septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N°. 00160-C-HT con fecha, **Babahoyo, 21 de septiembre del 2018** mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018. Certifico que el Sr **Katiusca Geomara Huacón Díaz**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo con el tema: **LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Y el problema: **SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.


MSc. ANA MARIA CANDELL SALDARREAGA

DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



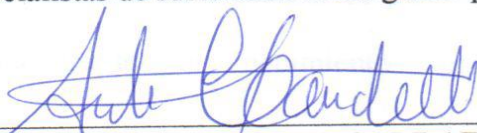
**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL
DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL
EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 21 Septiembre del 2018

En mi calidad de Lector del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N.º 00160-C-HT con fecha, **Babahoyo, 21 de septiembre del 2018** mediante resolución **CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018**, mediante resolución **CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018**, certifico que el Sr. **HUACON DIAZ KATIUSCA GEOMARA**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.


MSc. ANA MARIA CANDELL SALDARREAGA
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



RESUMEN

En el proyecto de investigación sobre los sistemas de reservas en los servicios hoteleros de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos.

La presente investigación se direcciona en el análisis y estudio de los Sistemas de Reservas en los servicios hoteleros de la ciudad de Babahoyo de la Provincia de Los Ríos. Los cuáles se aplican para identificar los sistemas de reservas que utilizan en los hoteles, y ayudar al correcto funcionamiento y adecuada utilización de la capacidad de reservación en los hoteles que lo apliquen. Esto permitirá identificar los beneficios que tienen la utilización de estos sistemas, demostrando su impacto positivo para el hotel y el turismo.

Cabe recalcar enfáticamente que es muy importante la aplicación de sistemas de reservas en los servicios hoteleros, porque permite sacar el máximo provecho al turismo. Cuando no se tiene un buen manejo de los sistemas de reservas afecta directamente a los hoteles y a la imagen que brinda a los turistas que quieren hacer reservaciones, afectando económicamente al hotel y al turismo. Se podría tener un mejor manejo de los sistemas de reserva en los servicios hoteleros de la ciudad si se incentiva a los propietarios de estos establecimientos de la ciudad a que tengan conocimiento de este servicio.

Para finalizar, es de gran importancia indicar los diferentes problemas detectados al elaborar la presente investigación, para que sea utilizada en enfocar los problemas y

resolverlos de manera urgente ayudando a incrementar la tasa de ocupación hotelera en la ciudad de Babahoyo.

Palabras claves: Sistemas de reservas, capacidad de reservación, económicamente al hotel y al turismo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



RESULTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

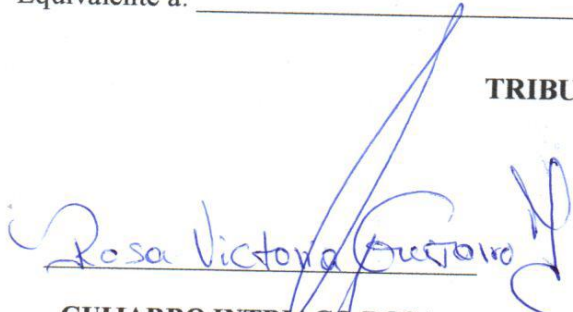
EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO
TITULADO **LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE**
LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Presentado por el Sr. **KATIUSCA GEOMARA HUACÓN DÍAZ.**

La calificación de: 7.59

Equivalente a: _____

TRIBUNAL



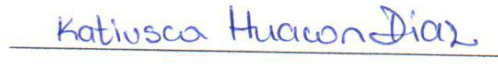
**GUIJARRO INTRIAGO ROSA
VICTORIA
DELEGADO DECANO**



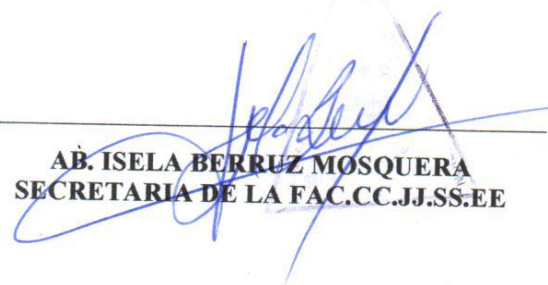
**OLAYA REYES JOHANNA
ALEJANDRA
DELEGADO ESPECIALISTA**



**ROMERO JACOME VÍCTOR ABEL
DELEGADO DEL CIDE**



**HUACON DIAZ KATIUSCA GEOMA
EGRESADA**



**AB. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC.CC.JJ.SS.EE**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



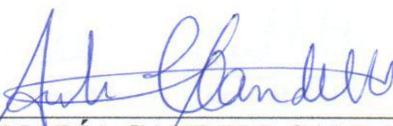
**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS
FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTI PLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Srta. **Katiusca Geomara Huacón Díaz**, cuyo tema es: **LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface. On the left, document details are listed: 'Documento: ESTUDIO DE CASO CRISTIAN (URKUND).docx (D42006149)', 'Presentado: 2018-10-01 17:24 (-05:00)', 'Presentado por: cristianrodriguezvera16@gmail.com', 'Recibido: rcastro.utb@analysis.urkund.com', and 'Mensaje: ESTUDIO DE CASO CRISTIAN RODRIGUEZ'. A yellow box indicates '7% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.' On the right, a table titled 'Lista de fuentes Bloques' lists six sources with their categories and URLs. The sources are: 'fase teorica de examen complejo - docx', 'https://www.facebook.com/Sevulimiento-Graduados-Turis...', 'http://repositorio.mucesa.edu.ec/handle/123456789/2020', 'http://retos.mes.edu.cu/index.php/retos/article/view/256', 'http://www.planificacion.roh.ec/wp-content/uploads/do...', and 'http://www.sciejo.org.ar/sciejo.ubn?scintnscr_artteat6oid'. The last two sources are marked with checkmarks under 'Fuentes alternativas'.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


MSc. ANA MARÍA CANDELL SALDARREAGA
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



CERTIFICACIÓN FINAL DEL SISTEMA URKUND

Msc. Ana María Candell Saldarreaga, tutor del Examen Complexivo, a petición de la parte interesada

Certifico que el presente proyecto elaborado por la estudiante **Katiusca Geomara Huacón Díaz**, con el tema:

“LOS SISTEMAS DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS”

El mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, además; fue sometido al análisis del software anti plagio Urkund, cuyo resultado es del 6% de similitud el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación, por lo tanto, considero apto para la aprobación respectiva

Certificación que confiero para fines legales

MSc. ANA MARÍA CANDELL SALDARREAGA
DOCENTE DE LA FCJSE

Contenido

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	ii
CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.....	iii
CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.....	iv
RESUMEN	v
RESULTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTI PLAGIO	viii
CERTIFICACIÓN FINAL DEL SISTEMA URKUND	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I - MARCO METODOLÓGICO	3
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVO.....	6
1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
1.6 HIPÓTESIS.....	10
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Diseño de la Investigación.....	11
1.7.1 Tipo de Investigación	11
1.7.2 Instrumentos y Técnicas	12
Instrumentos.....	12
Instrumentos.....	12

Técnicas Cualitativas.....	12
Técnicas Cuantitativas.....	13
Población o Universo.....	13
1.1.1. Muestra.....	13
CAPITULO II – RESULTADOS D ELA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1 DESARROLLO DEL CASO.....	14
2.2 SITUACIONES DETECTADAS.....	14
2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS.....	16
2.4 CONCLUSIONES.....	17
2.5 RECOMENDACIONES.....	18
BIBLIOGRAFÍA.....	20
ANEXOS.....	22
1. Anexo 1.....	22
2. Anexo 2.....	23
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	25

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las fuentes que puede ayudar a desarrollar económicamente a una localidad debido a la llegada de turistas. Esta actividad proporciona el crecimiento de un lugar específico y sus alrededores indirectamente, este crecimiento puede ser económico, social y humano. La actividad turística conlleva muchos factores directos e indirectos que permite el crecimiento económico, a su vez también se puede ver afectado de diferentes factores o problemáticas que afectan al turismo entre ellos el incorrecto manejo de reservas en hoteles.

Los hoteles en Babahoyo no cuentan con sistemas de reservas y adicional a ello no todos los hoteles que están trabajando en la ciudad están correctamente inscritos como hoteles, la mayoría cuentan como hostales y otros ni siquiera aparece en la lista incluida por el GAD Municipal de Babahoyo. Entre los que podemos encontrar el Grand Perla Verde, Capítol 2, Emperador, Grand River, Capítol 1, Nuevo Cachari y Ciudad del Rio. No existe interés por mejorar porque según ellos no existen un flujo turístico necesario para poder brindar un mejor servicio, incluso se quejan de que en muchas ocasiones no existen clientes que visiten sus establecimientos de hospedaje. *Fuente: (Municipalidad de Babahoyo).*

El único hotel registrado en el Ministerio de Turismo (MINTUR), fue el Hotel Grand Perla Verde con 3 estrellas, pero luego se desligo del mismo ya que no encontraba beneficio alguno por el poco flujo turístico, el resto de los hoteles jamás se han registrado como hoteles.

Al no existir un interés en mejorar el servicio hotelero se encuentran las falencias en su atención, cuidados, e incluso no se interesan por contar con un sistema de reservaciones, solo están al margen que existan festividades o presentaciones para movilizarse más, e incluso han llegado a utilizarlos como lugares de alquiler para fiestas y festividades ya que buscan la manera de subsistir en un lugar donde el flujo turístico es mínimo.

Los sistemas de reservas es una herramienta importante que permite al turista separar una habitación con anticipación sin tener la preocupación de que la perderá al llegar al sitio. Cabe mencionar que la reserva hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones o plazas, con puntos pautados entre el turista y el hotel como puede ser el pago, un depósito o algún método que permita comprometerse a ambas partes (hotel / turista).

Por lo expuesto se hace indispensable conocer cómo se maneja los sistemas de reservas en los hoteles de la ciudad de Babahoyo y como afecta a los hoteles que no lo ponen en práctica. El sistema de reservas en los servicios hoteleros de la ciudad de Babahoyo al ser aplicados correctamente ayudará al turismo.

El Grand Hotel Perla Verde cuenta con una afiliación en la página web hotelesecuador.com, donde sale su registro con 3 estrellas y la descripción de su correo electrónico, 31 habitaciones y su respectiva dirección. Los hoteles en la ciudad de Babahoyo, en su totalidad ninguno cuenta con un software de reserva, Los Hoteles como el Grand Perla Verde, El Emperador, Ciudad del Río solo utilizan hojas de registro de cliente (huésped), en tamaño A4 impresión ambos lados, con las descripciones necesarias donde tomas apuntes sobre el tipo de habitación, camas, baño, servicio brindado, tiempo de hospedaje, si cuenta con vehículo, equipaje, número de huéspedes, etc. Los restantes solo utilizan hojas de cuadernos a cuadros. *Fuente: (Grand Hotel Perla Verde, Emperador y Ciudad del Río)*

Todos en su totalidad tiene un registro digital en un programa de computadora utilizando Microsoft Excel, con la diferencia que solo uno lo hace de manera directa al momento de ingresar el Huésped (El Grand Perla Verde) y los otros lo ingresan durante el día en momento que ven oportuno.

CAPITULO I - MARCO METODOLÓGICO

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO

Los Sistemas de Reservas en los Servicios Hoteleros de la ciudad de Babahoyo de la Provincia de los Ríos.

1.2 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Babahoyo es la capital de la provincia de Los Ríos, rodeada por dos ríos Caracol y San Pablo, al unirse estos dos forman el río Babahoyo que se une kilómetros más arriba con el río Guayas. Es una ciudad turística con algunos sectores donde se puede visitar, además brinda paseos que consiste en navegar en canoa o bote sobre las aguas del río Babahoyo.

Conocida por ser una ciudad de buena gastronomía y atractivos en las orillas del río gracias a casas flotantes, porque llaman la atención de los turistas, entre otros lugares donde pueden llegar a disfrutar de una estancia placentera con la naturaleza.

A todo esto, también se suman los hoteles de la ciudad, los cuales han estado en incremento estos últimos años, tratando ganar un lugar de prestigio dentro de los hoteles del Ecuador, aunque les falta mucho por crecer.

Al centrarnos en esta investigación podemos observar que la mayor parte de los hoteles de la ciudad de Babahoyo no cuenta con sistemas de reservaciones o sistemas de reservas, lo que afecta al turismo de manera directa ya que no pueden obtener este servicio.

La falta de confianza en los hoteles de Babahoyo, la poca inversión de mecanismos de publicidad y manejo de páginas web, la falta de preocupación en tener personal capacitado en turismo, las deficiencias en el ofrecimiento de productos turísticos acorde a las categorías de alojamiento que han obtenido, entre otras cosas, no permite desarrollarse de una manera correcta a un hotel en la ciudad.

La inseguridad, la localización poco estratégica de muchos, la falta de guías turísticos, el casi inexistente material de guía o publicidad hotelera, la baja seguridad policial y más motivos hacen que los servicios hoteleros sean muy básicos y deficientes.

Los organismos gubernamentales especializados en el turismo que no intervienen en el apoyo al manejo y gestión de la información para los diferentes hoteles de la ciudad, hace que Babahoyo no sea una ciudad consolidada en el ámbito hotelero. Por ello este estudio busca identificar cuántos establecimientos utilizan los sistemas de reservas en sus servicios turísticos para lograr estudiar y recomendar a los mismos la implementación de los sistemas de reservas.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo. (UNWTO News 78, 2018)

El turismo tanto en Babahoyo como en cualquier parte, genera de forma directa e indirecta un incremento de la actividad económica en los lugares que acuden los turistas, e incluso en los sectores que quedan cerca de estos lugares, esto se debe de forma fundamental a la creciente demanda de bienes y servicios que se debe brindar o producirse para poder atender a los visitantes. Al analizar económicamente el turismo en Babahoyo, se distingue entre la ganancia económica turística que tiene un efecto directo, y su impacto económico a nivel turístico, estos dos impactos se ven afectados enormemente por la falta de sistemas de reservas en los servicios hoteleros.

La falta de sistemas de reservas en hoteles hace que muchos turistas que desean ingresar a la ciudad de Babahoyo se sientan inseguros, no cuentan con un mecanismo directo de reservaciones y a su vez estén desorientados de tener la certeza o no de adquirir una habitación sin problema alguno. El cliente es importante para toda empresa hotelera, por lo tanto, esta se debe de enfocar en identificar las necesidades para ganarse la fidelidad del huésped.

1.4 OBJETIVO

Estudiar el beneficio que brinda los Sistemas de Reservas en los Servicios Hoteleros de la ciudad de Babahoyo de la Provincia de los Ríos.

1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En la elaboración de la presente investigación se recopila información de estudios e investigaciones realizadas por otras personas, enfocándonos en la similitud del tema tratado para plantearnos un mejor enfoque de los cuales tenemos los siguientes:

(ALAVA, 2014) Explica que el registro de reservaciones tiene que ver con el control total de reservaciones de habitación por parte de clientes en fechas establecidas, el sistema determinara si la habitación está disponible o no. Además, se podrán realizar cambios en la reservación, se registrarán las personas que ocupan la habitación.

Según el análisis mencionado por, (Dutrénit, 2010), indica que una empresa que aplicase la tecnología conduce a un aumento de la productividad, la competitividad de las empresas y desarrollo económico. Hoy en día la informática es una herramienta muy usada por la organización, logrando que la industria turística y sus adyacentes se acoplen a los avances, que

las computadoras cubran con todos los procesos de producción, comercialización y administración.

La no implementación del medio informático provocara problemas al procesar la información ya sea para la organización, la manipulación de la misma o para la toma de decisiones más adecuadas y oportunas para resolver problemas.

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

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

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

ADMINISTRACIÓN HOTELERA

La Administración es la coordinación del trabajo humano a través de los recursos del proceso administrativo con la finalidad de conseguir los objetivos de una institución. Henry Fayol (considerado por muchos el padre de la administración moderna), dice que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”. (Reyes, A., 2004). En el ámbito hotelero es complicado definir un modelo específico de organización hotelera.

Para que una empresa hotelera tenga éxito como menciona (Ramirez, 2007), debe contar con las siguientes razones, una correcta administración, ser competitiva, tener una perspectiva de la realidad turística, establecerse en el mercado, tener una coordinación entre sus componentes, tener definida sus actividades, pero en muchas de estas empresas la inexistencia de estas razones las llevan a una pésima administración, por lo tanto el mismo autor menciona que se debe contar con una política administrativa delimitada con una teoría de acción que proporcione el buen manejo del hotel.

LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA HOTELERÍA

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

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

Según (Martínez, 2006), Muchos estudios mencionan que el uso de la tecnología es parte importante para la empresa hotelera. En la actualidad, que un hotel no posea un sistema

Informático parece impensable dado que las personas están rodeadas de tecnología por la globalización y de una competencia creciente de estos hoteles que cada vez se vean obligados a realizar inversiones en este campo. Por ende, la tecnología se convierte en una demanda constante por los hoteleros.

SERVICIO AL CLIENTE

Algo muy importante para que la hotelería sobreviva es su CLIENTELA. Actualmente los turistas no solo ven al hotel con opción de hospedaje, hoy por hoy el alojamiento se ha transformado en un atractivo y medio importante cuando se planifica o determina un destino, ya que sin clientes los cuales se convierten en huéspedes sencillamente dejarían de existir los hoteles. Por esto los hoteles tienen que tener la principal preocupación por satisfacer las necesidades de los que requieren sus servicios, optimizando su atención para lograr un impacto positivo y de este modo lograr una fidelidad en los clientes que lleguen.

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

RESERVA HOTELERA Y DESARROLLO TURISTICO

Todas las empresas hoteleras día a día logran un mayor incremento en el mercado entre gestión de tecnología y la Innovación, estos dos incrementos tienen un lugar predominante, por tal motivo se necesita ejecutar estudios que guíen y faciliten a las empresas hoteleras para que obtengan objetivos de manera eficiente y eficaz. Al no existir herramientas de tecnología en los hoteles en los lugares donde se realiza la recepción, conduce a ejecutar propuestas que animen a implementar las reservas hoteleras.

(García, 2014) Últimamente estamos asistiendo a un replanteamiento de los modelos turísticos tradicionales y a la configuración de nuevos productos de calidad que, lejos de poner en peligro la conservación de medio ambiente, contribuyan a conservarlo y a considerarlo como la base fundamental en los que se asienta la actividad turística.

1.6 HIPÓTESIS

Si se estudia los diferentes beneficios que brinda los Sistemas de Reservas aplicando mecanismos tanto físicos como informáticos en los Servicios Hoteleros de la ciudad de Babahoyo de la Provincia de los Ríos, se incrementará el flujo turístico y crecimiento hotelero en la ciudad.

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de estudio se utiliza diferente metodología para lograr comprenderlo y responder el problema.

Al desarrollar el trabajo se toma en cuenta el problema, donde se aplica la investigación exploratoria previa con esto se logra conocer con precisión el problema, luego se aplica el método descriptivo, con la que se logra la caracterización de personas, instituciones, eventos, acciones, hechos o cualquier fenómeno.

A través de este método se busca de forma inmediata las características esenciales y accidentales de la investigación que realizamos. (Villalba, C., 2004, pág. 33).

1.1.Diseño de la Investigación

Se aplica en el diseño de la investigación del trabajo la investigación transaccional ya que estas recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado en comunidades, fenómenos, contextos o eventos. (Gómez, M. M., 2006)

1.7.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizada es la descriptiva, ya que es un método científico que se enfoca en observar y describir el comportamiento del estudio sin influir sobre él de ninguna forma.

1.7.2 Instrumentos y Técnicas

Instrumentos.

Instrumentos.

El instrumento a utilizar es el cuestionario, con el cual se recolectará información del tema planteado y así obtener resultados que permitan encaminarnos en la aplicación de una solución sobre los sistemas de reservas de los servicios hoteleros, aplicado es estos instrumentos se usará la ficha de observación y la entrevista como herramientas necesarias.

Técnicas Cualitativas.

Ficha de Observación Directa

Instrumento de investigación común, el cual se recolecta datos y se da referencia específicamente a la apreciación visual.

Entrevista

Técnica utilizada para recopila información de personas, ha sido ejecutada y sigue utilizándose para varios propósitos. Casi todos los actores, la utilizan para conocer factores que están en la duda y lograr corroborar los datos recogidos.

Técnicas Cuantitativas.

Encuesta.

Técnica para obtener datos o información de muchas personas al azar en un lugar determinado, en la que las opiniones de estas personas tienen mucha importancia para el investigador del que la aplica.

1.8. Población y Muestra

Población o Universo.

El proyecto estudiado tiene una población muy reducida ya que direcciona de forma directa en los hoteles que hay en la ciudad de Babahoyo, logrando una cantidad alrededor de 20 hoteles en toda la ciudad.

1.1.1. Muestra

La encuesta se la aplicará a los 20 principales lugares de hospedaje de la ciudad Babahoyo, enfocándonos en los administradores de cada uno de ellos, logrando así la totalidad de la población en la aplicación de la muestra.

CAPITULO II – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DESARROLLO DEL CASO

La reserva hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones o plazas, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación. (wolterskluwer, 2014)

2.2 SITUACIONES DETECTADAS

Solo un Hotel, El Grand Perla Verde cuenta con una afiliación en la página web hotelesecuador.com, donde sale su registro con la descripción de sus servicios, el resto de los hoteles en la ciudad de Babahoyo, en su totalidad no cuenta con un software de reserva.

Para el registro normal diario solo los Hoteles el Grand Perla Verde, El Emperador, Ciudad del Rio utilizan hojas de registro de huésped con las descripciones detallada de todo el servicio brindado, los restantes solo utilizan cuadernos de apuntes, llevando todos los datos a un registro digital en el programa Microsoft Excel.

La finalidad de la elaboración de este caso es comprender los sistemas de reservas en los servicios hoteleros poniendo en claro los beneficios que tendrán los hoteles al aplicar este sistema de reservas, logrando de esta manera el incremento del flujo turístico de la ciudad y en especial en los hoteles.

La reserva hotelera se entiende como un compromiso que asume un hotel específico, o también cualquier empresa de alojamiento, en reservar (guardar) para una determinada fecha o periodo el cuarto o varios cuartos de alojamiento o habitaciones a conveniencia de la persona o personas que la reservan, con el correspondiente régimen de servicio pactado, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio de ocupación a cuenta de la efectiva ocupación, según se estipule, y con un sistema de penalización en caso de cancelación. Tales compromisos son objeto de contratos singulares, consensuales (muchas veces en forma oral) y atípicos, con la particularidad de estar sometidos si el solicitante es consumidor respetando la Ley General para la Defensa de los Consumidores y otras leyes complementarias. (wolterskluwer, 2014)

¿Cómo se regula los sistemas de reservaciones?

Las agencias de viajes estipulan dos clases de contratos fundamentales: contratos con los viajeros o turistas, que son tratados como consumidores y usuarios, aunque realicen un viaje de negocios; y contratos con los hoteles. Los contratos con los viajeros pueden ser a su vez de dos clases: de servicios sueltos y de paquetes turísticos o viajes combinados. (wolterskluwer, 2014)

¿Cómo debe ser un buen sistema de reservación de hotel?

Existe innumerable cantidad de sistemas de reservación de hoteles, y al momento de elegir uno, tendrás que evaluar las diferentes posibilidades y características de cada sistema, para poder optar correctamente, eligiendo el que mejor se adecúe a las necesidades de tu hotel.

Antes de comenzar con las características básicas que todo sistema de reservaciones de hoteles debe tener, hay que aclarar que existen tres clases de sistemas de reservas:

Sistemas OpenSource. Son diseñados con un código abierto, para que cualquier persona que desea descargar el programa gratuitamente (o por un módico pago), pueda modificarlo o adaptarlo según sus gustos o necesidades. Hoy en día son muy pocas las buenas opciones de sistemas de reservas OpenSource; las que hay son demasiado básicas y todavía no pueden competir con otros sistemas.

El Sistemas a medida. Son diseñados por programadores, especialmente para un determinado hotel. Al ser diseñado a medida, este tipo de software se adaptará a la situación y necesidad de cada hotel en particular. Una de las principales ventajas de este tipo de sistemas es que los clientes pueden realizar las reservas directamente en la página del hotel, sin la intervención de terceros, y por lo tanto, sin tener que pagar comisiones. Sistemas “de terceros”. Existen muchísimos portales de reservas en internet, que funcionan como un sistema de reservas compartido por todos los hoteles que tienen acuerdo con el sitio web. La ventaja de estos sistemas radica en que son muy completos, ofrecen mejoras y actualizaciones constantes y muchos cuentan con IDS. (Logismic S de RL de CV, 2015)

2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS

Se plantean las siguientes soluciones: La cuales se enfocan en comprender que puntos se deben tomar en cuenta para que se apliquen los sistemas de reservas en los servicios hoteleros de la ciudad de Babahoyo, así lograr el incremento turístico para un mejor flujo de economía y de aumento de clientes en hoteles.

En todos los hoteles de Babahoyo deberían dar el servicio mediante la reserva hotelera, comprometiéndose tener disponible una o varias habitaciones o plazas en una fecha determinada.

Estudiar el mercado que puede consumir este servicio, y de este modo el consumidor se compromete a hacer uso de la habitación reservada y además realizar el pago de lo pactado, poniendo en cuenta que en caso de cancelación se tomará la penalización legal que exista.

Realizar contratos de reservas de alojamiento utilizando las leyes vigente que lo regulan, donde la empresa hotelera que brinda el servicio y el usuario que realiza la reserva se comprometen a cumplir dicho contrato a cabalidad.

2.4 CONCLUSIONES

- ✓ Se llega a la conclusión que aplicando los sistemas de reservaciones en los servicios hoteleros de la ciudad de Babahoyo se logrará un mejor manejo de cada uno de los huéspedes, además el incremento del turismo, ya que contarán con una seguridad de su reserva y eso se convertirá en un mayor flujo de personas de otros lugares. Tomando en cuenta que ninguno de los Hoteles cuentan con Sistema Hotelero para reservas, lo que implica que todos los Hoteles no tienen programa Hotelero de Administración.
- ✓ Además la implementación de los sistemas de reservas en los servicios hoteleros impulsa el progreso y el trabajo en la ciudad, ya que a medida que se incrementa el turismo, se desarrolla la economía se elevan las plazas de empleo y el flujo de dinero que permitirá una competitividad en los hoteles, ejerciendo de manera directa e indirecta mejoras de sus instalaciones.

- ✓ El desarrollo de charlas educativas para los administradores de hoteles en cuanto a los sistemas de reservaciones ayudará a que estos vean como una prioridad imperiosa para ejercer dichos sistemas para mejorar sus servicios hoteleros.

2.5 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda ejecutar los sistemas de reservaciones, con estudio de profesionales turísticos que puedan guiarlos de la mejor forma en cuando beneficiaría su utilización.
- ✓ Implementar sistemas de reservaciones con personal encargado solo para este servicio, logrando así abarcar lo más que se pueda el beneficio inmenso que brinda las reservaciones de los turistas que se podrían convertir en futuros clientes.

2.5.1. Propuesta para Mejorar el caso

Los sistemas de reservaciones es inexistente en nuestra ciudad de Babahoyo, por no invertir en un departamento para este servicio y por no contar con especialistas digitales y turísticos que ayuden a su elaboración correcta por falta de interés en los hoteles, lo cual hace factible esta propuesta una vez que los hoteles conozcan el gran beneficio turístico que brinda realizar este estudio de caso.

Objetivo General

- ✓ Identificar el PMS (Property Management System), adecuado para los hoteles de la ciudad de Babahoyo de la provincia de los Ríos.

Objetivos Específicos

- ✓ Enlistar PMS (Property Management System) y sus características.
- ✓ Enlistar requisitos de Software para PMS (Property Management System).
- ✓ Identificar según las características del software hotelero, cuál es el adecuado para estos establecimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- ALAVA, C. A. (2014). DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN. La Libertad, Guayas, Ecuador.
- Alvarez, I., & Garcerán, N. (2003). *Técnico en hotelería y turismo*. . Madrid: Cultural, S.A.
- Biase, F. &. (2009). *Sistema de Informacion Computacional Texto Completo.pdf*. Obtenido de <http://dbf.cl/Material%20Docente/Libro/Sistema%20de%20Informacion%20Computacional%20Texto%20Completo.pdf>
- Dutrénit, G. V. (2010). Globalización, acumulación de capacidades e innovación: los desafíos para las empresas, localidades y países. *Fondo de Cultura Económica*.
- Editorial Vértice. (2008). *Gestión de hoteles*. Vértice.
- García, J. R. (2014). *Planificación turística y desarrollo sostenible*. . Asturias España: Septem Ediciones.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- Logismic S de RL de CV. (2015). www.logismic.mx. Obtenido de <http://www.logismic.mx/como-debe-ser-un-buen-sistema-de-reservacion-de-hotel/>
- Martínez, J. M. (2006). El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero. *Turitec*, <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L04usotecnologias.pdf>.
- Puig, J., & Durán, F. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Ediciones Díaz de Santos.

Ramirez, C. (2007). *Hoteles*. México: Hoteles 3era. ed.

Reyes, A. (2004). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Editorial Limusa.

UNWTO News 78. (Septiembre de 2018). *media.unwto.org*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Villalba, C. (2004). Metodología de la Investigación Científica. (pág. 33). Sur: Segunda.

wolterskluwer. (2014). <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es>. Obtenido de http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA MtMSbF1jTAAAUMTAxNTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAANZ_ITUAAAA=WK

Fuentes adicionales:

Fuente 1: Municipalidad de Babahoyo

Fuente 2: (Grand Hotel Perla Verde, Emperador y Ciudad del Río)

ANEXOS

1. Anexo 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO



PREGUNTAS DE ENCUESTA PARA LOS RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN EN LOS HOTELES DEL CANTON BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.

1. ¿Sabe usted lo que es un Sistema de Reservas en los Servicios Hoteleros?
2. ¿Qué cantidad de clientes regularmente hacen reservaciones en el Hotel a su cargo?
3. ¿Cree usted que aplicando el Sistema de Reservas en los Servicios del Hotel a su cargo, se podría mejorar la afluencia de clientes?
4. ¿Si se le presentará un plan debidamente estudiado sobre los Sistemas de Reservas, usted lo pondría a funcionar en el Hotel a su cargo?
5. ¿Está usted de acuerdo con incrementar un departamento dentro del Hotel a su cargo que se especialice en las Reservaciones tanto físicas como digitales?

2. Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO



ENCUESTA A LOS RESPONSABLES DE HOTELES EN LA CIUDAD DE BABAHOYO

1. ¿Sabe usted lo que es un Sistema de Reservas en los Servicios Hoteleros?

Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	5	25%
NO	10	50%
NO SABE	5	25%

2. ¿Qué cantidad de clientes regularmente hacen reservaciones en el Hotel a su cargo?

Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
Más de 100 Personas	0	0%
De 50 a 100 Personas	10	50%
Menos 50 Personas	10	50%

3. ¿Cree usted que aplicando el Sistema de Reservas en los Servicios del Hotel a su cargo, se podría mejorar la afluencia de clientes?

Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	10	50%
NO	0	0%
NO SABE	10	50%

4. ¿Si se le presentará un plan debidamente estudiado sobre los Sistemas de Reservas, usted lo pondría a funcionar en el Hotel a su cargo?

Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	20	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%

5. ¿Está usted de acuerdo con incrementar un departamento dentro del Hotel a su cargo que se especialice en las Reservas tanto físicas como digitales?

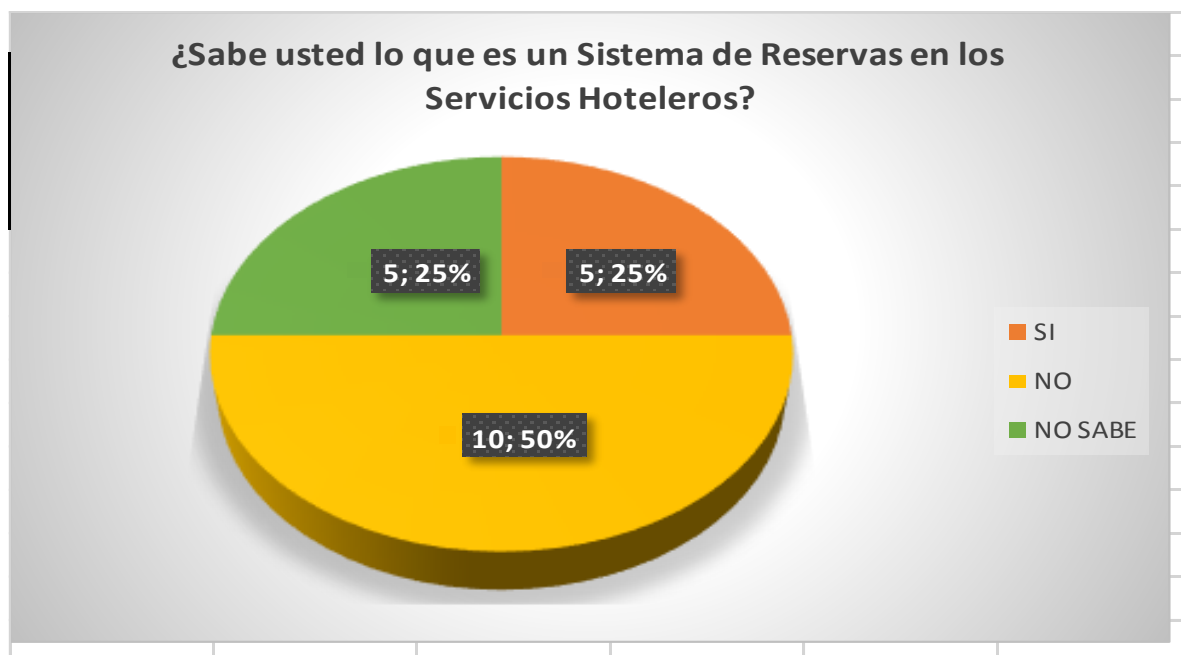
Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	10	50%
NO	5	25%
NO SABE	5	25%

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Resultado de la Encuesta aplicada a los responsables de Hoteles en la Ciudad de Babahoyo

1. ¿Sabe usted lo que es un Sistema de Reservas en los Servicios Hoteleros?

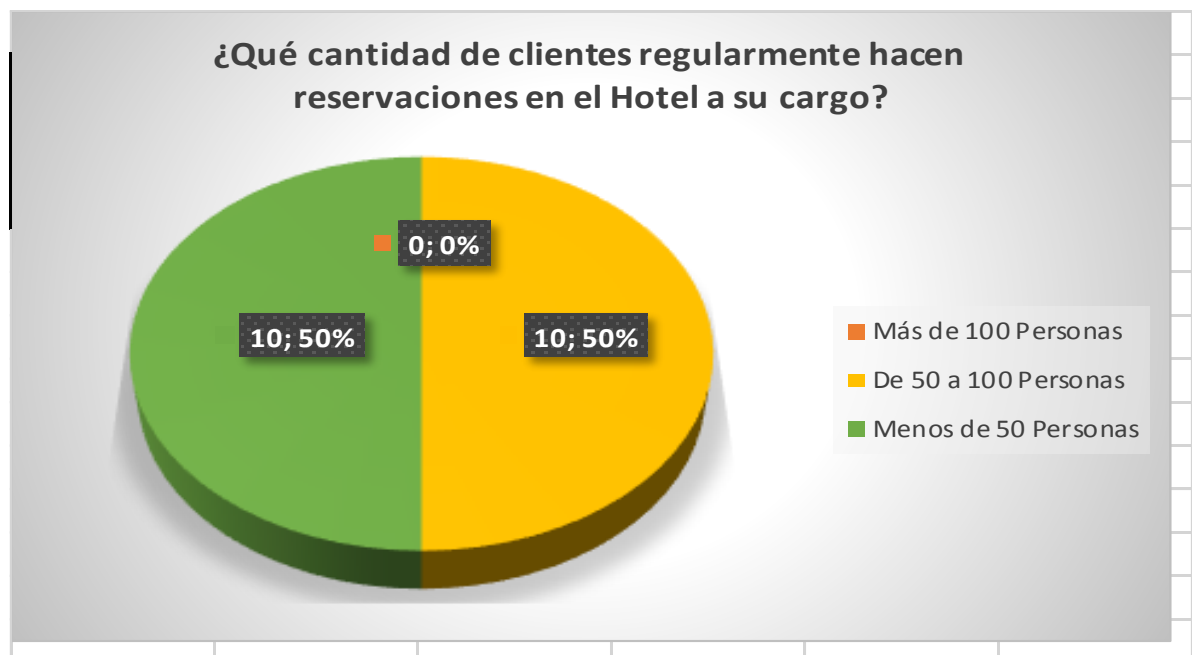
Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	5	25%
NO	10	50%
NO SABE	5	25%



ANALISIS E INTERPRETACIÓN: Al realizar la encuesta se ha podido obtener el resultado de que el 50% de ellos respondieron que no saben que es un Sistema de Reservas en los Servicios Hoteleros, a diferencia del 25% que respondieron que si saben que es el Sistema de Reservas en los Servicios Hoteleros, y el otro 25% no tienen seguro que es el Sistema de Reservas en los Servicios Hoteleros.

2. ¿Qué cantidad de clientes regularmente hacen reservaciones en el Hotel a su cargo en un periodo trimestral?

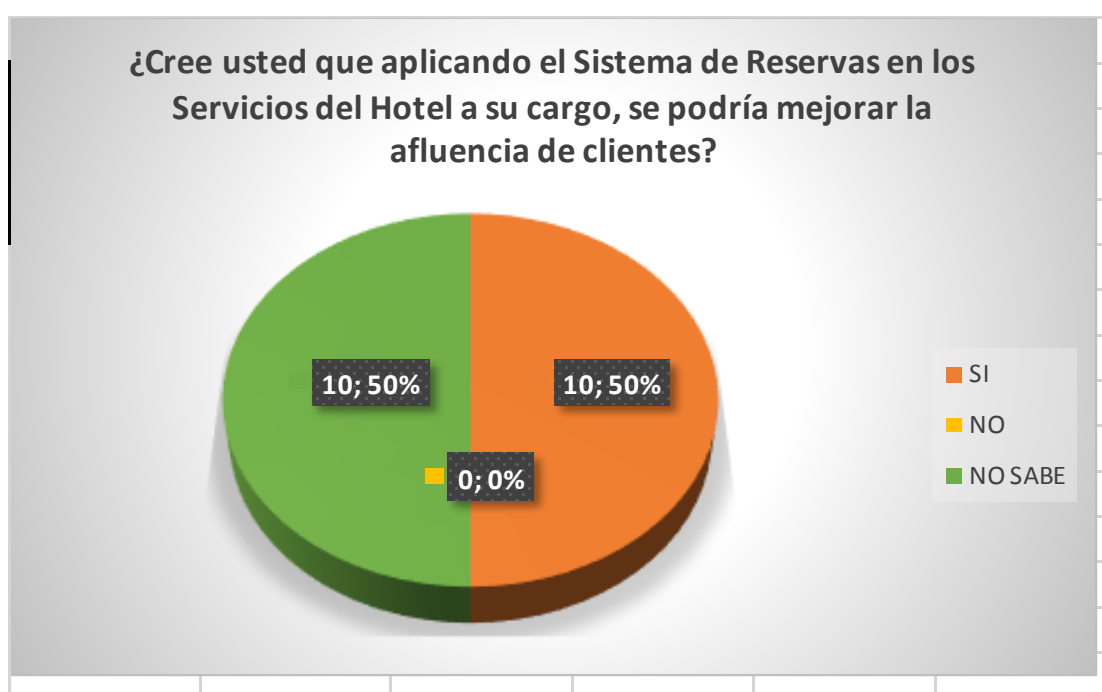
Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
Más de 100 Personas	0	0%
De 50 a 100 Personas	10	50%
Menos 50 Personas	10	50%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Al realizar la segunda pregunta los encuestados respondieron en un 50% que de 50 a 100 personas hacen reservaciones en cambio el otro 50% de los encuestados respondieron que menos de 50 personas hacen reservaciones en los hoteles a su cargo, sin embargo ninguno de los 20 hoteles encuestados respondieron que tienen más de 100 personas hacen reservaciones en un periodo trimestral.

3. ¿Cree usted que aplicando el Sistema de Reservas en los Servicios del Hotel a su cargo, se podría mejorar la afluencia de clientes?

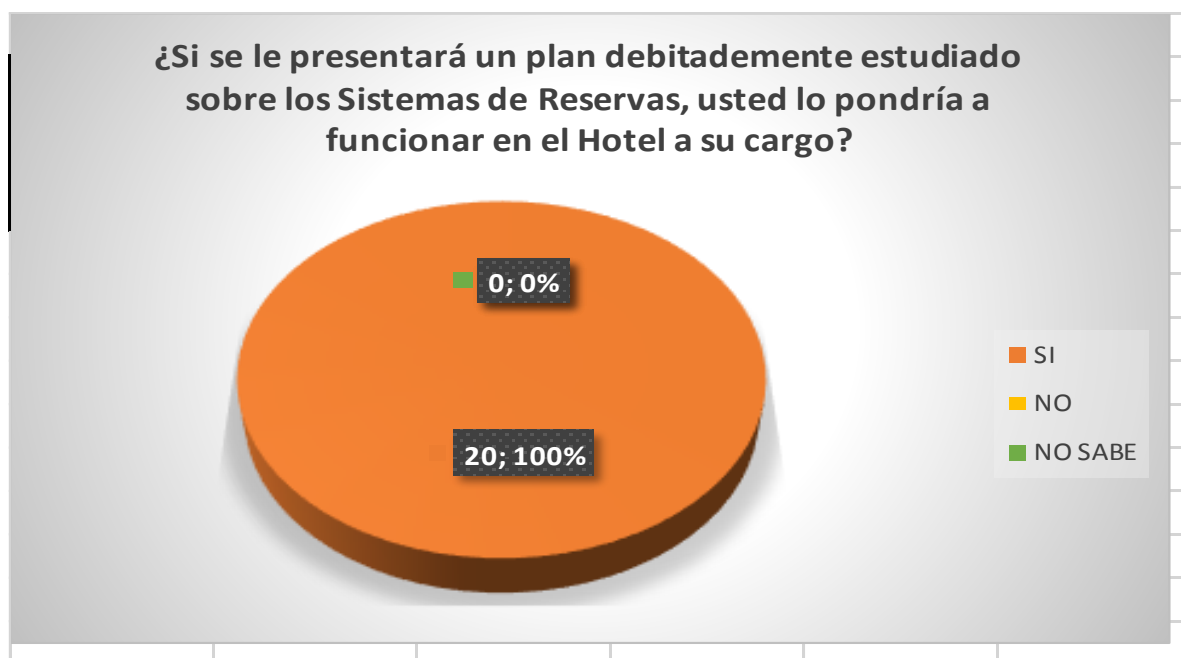
Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	10	50%
NO	0	0%
NO SABE	10	50%



ANALISIS E INTERPRETACIÓN: Los encuestados respondieron a esta pregunta que aplicando el Sistema de Reservas puede mejor la afluencia de cliente en un 50% sim embargo el otro 50% no están seguros de que resulte en la afluencia de clientes, lo que permite ver que ninguno de los encuestados dieron una respuesta negativa lo cual permite constatar que sienten la necesidad de tener un Sistema de Reservas en los Servicios del Hotel.

4. ¿Si se le presentará un plan debidamente estudiado sobre los Sistemas de Reservas, usted lo pondría a funcionar en el Hotel a su cargo?

Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	20	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%



ANALISIS E INTERPRETACIÓN: Al terminar la encuesta a esta pregunta se logró conseguir un resultado de un 100% con la respuesta afirmativa sobre el uso de los Sistemas de Reservas presentando un plan debidamente estudiado.

5. ¿Está usted de acuerdo con incrementar un departamento dentro del Hotel a su cargo que se especialice en las Reservas tanto físicas como digitales?

Pregunta	Respuesta2	Porcentaje
SI	10	50%
NO	5	25%
NO SABE	5	25%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado sobre estar de acuerdo en incrementar un departamento dentro del hotel que se especialice en las Reservas físicas como digitales fue en un 50% con una respuesta de si, sin embargo un 25% fue para el no crear este departamento y el otro 25% no está muy seguro de realizarlo.

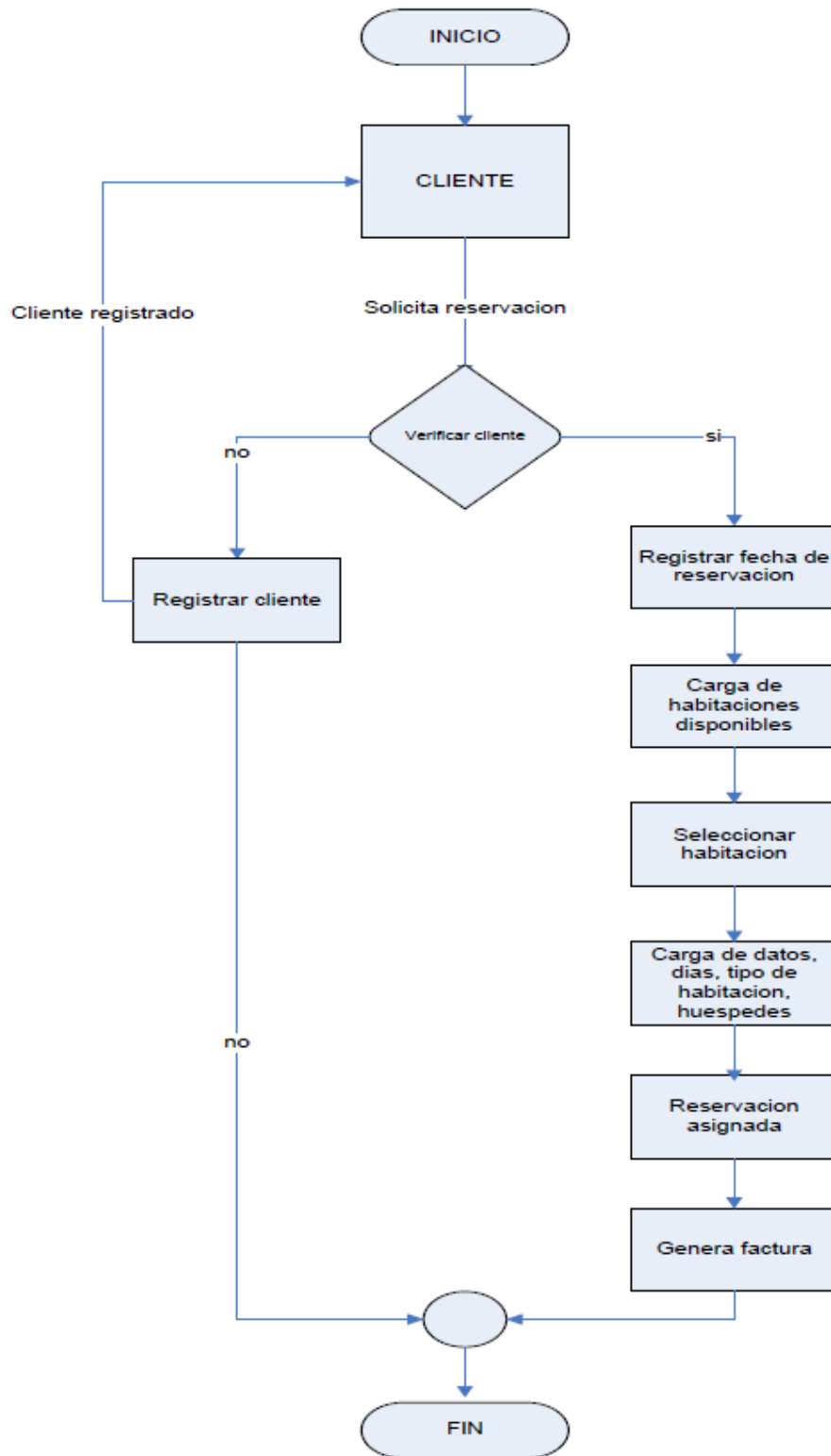


Diagrama de un proceso de reservaciones.