

HERRAMIENTAS DIGITALES ORIENTADAS A LA INNOVACIÓN DE LA GERENCIA HOTELERA EN HOTELES DE CRUCITA, MANABÍ, ECUADOR.

Lcda María Rosario Álava Zambrano Msc
Profesional del Área Hotelera, Turística y Educativa .
Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo – ULEAM

Lcda. Jessica Vicenta Sáenz Gavilánez
Profesional del Área Educativa y de la Investigación
Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo – ULEAM

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo el diseño de un modelo de gestión estructural y organizativo, mediante una investigación cuantitativa y cualitativa, mediante el análisis del catastro desarrollado por la Dirección de Turismo de Manabí, articulando el sector hotelero con el sector turístico de la zona, estudio del arte en términos de innovación y gerencia del servicio, enfatizando que la innovación requiere de procesos amplios que se adapten a las necesidades de la evolución del entorno, se describe un modelo de gestión gerencial enfocado a programas y procesos de transformación digital, como Channel Managers, Project Management System, almacenamiento de información en la nube y Big Data. El potencial turístico de Crucita es amplio y diverso por lo que la planta hotelera requiere innovar los servicios adaptándose a diferentes demandas del mercado.

Palabras claves : Innovación, Hotelería, Gerencia del servicio.

DIGITAL TOOLS ORIENTED TO THE INNOVATION IN HOTEL MANAGEMENT IN HOTELS DE CRUCITA, MANABÍ, ECUADOR

The objective of this work is to design a model of structural and organizational management, through quantitative and qualitative research, through the analysis of the cadastre developed by the Directorate of Tourism of Manabí, articulating the Hotel sector with the Tourism sector in the area, study of art in terms of innovation and service management, emphasizing that innovation requires broad processes that adapt to the needs of the evolution of the environment, a management model is described focused on programs and processes of digital transformation, such as Channel Managers, Project Management System, storage of information in the cloud and Big Data.

The tourism potential of Crucita is wide and diverse, so the hotel plant needs to innovate services adapting to different market demands.

Keywords: Innovation, Hospitality, Service Management.

1. Introducción

Durante los años 70, surgió el pensamiento Neo-Schumpeteriano, los autores evolucionistas centraron su atención en la empresa innovadora, introduciendo nuevos conceptos relacionados a la innovación y manifestando que esta debía interpretarse, a partir de los factores internos de la empresa (Sánchez & Balza, 2014). Por otro lado, los evolucionistas han basado sus teorías en una actualización de las ideas de Schumpeter, que incluyen la concepción de la innovación como motor de crecimiento económico, la competitividad de las empresas a través de innovaciones introducidas al mercado y la importancia de la organización de la firma y sus procesos productivos y de aprendizaje (Barletta & Yoguel, 2009), estas ideas actualmente son aplicadas como una herramienta para mejorar los procesos y la forma de producir de las empresas.

2. Marco Teórico referencial

2.1 Innovación

El proceso de innovación debe ser visto como una serie de cambios generales de un sistema, no solo a nivel de hardware, sino también del entorno del mercado, el contexto social de la innovación organizacional y las herramientas de producción y conocimiento. La innovación por definición implica la creación de nuevos elementos que en principio son desconocidos.

Si la innovación está relacionada con los avances a la vanguardia de la ciencia o nuevos modelos de negocios revolucionarios en las organizaciones, proveyendo nuevas opciones para productos por un lado, por otro lado es muy claro que su alcance es extremadamente amplio para realizar un análisis coherente y significativo. (Carpio, 2016).

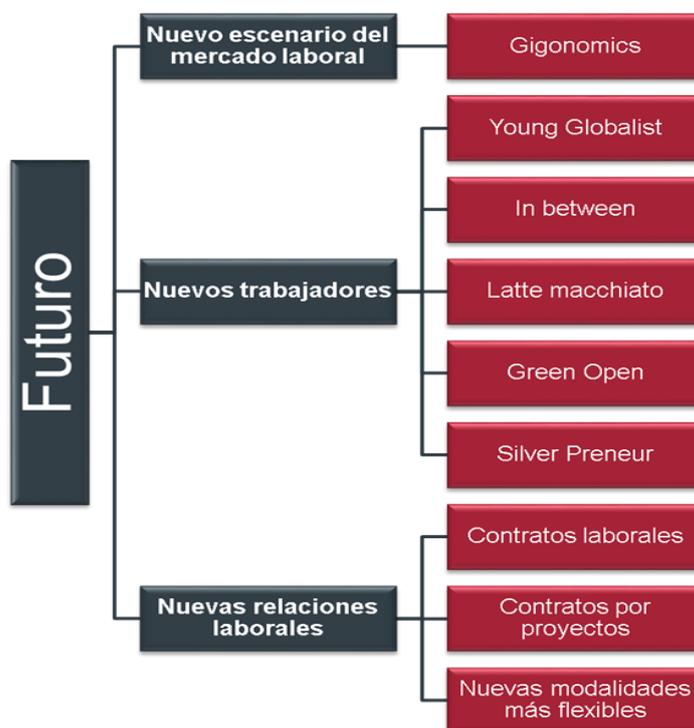


Gráfico 1: El futuro del trabajo

Fuente: Seminario de Transformación digital orientada a Recursos Humanos y Gestión empresarial , Manta, Ecuador, 2018.

3. Hotelería

Según (Hernandez, 2010) explica que “Cuando los antiguos hombres se aventuraron a salir por primera vez de sus asentamientos tribales, no había hoteles en los cuales pudieran hospedarse, por lo tanto, armaban sus tiendas donde lo deseaban. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje. Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama en el rincón del establo. La mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Las tarifas eran razonables pero la compañía era ruda, los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado.”

“El campo de la administración de Hostelería y la restauración es un área de trabajo y estudio que aplica principios de información de varias disciplinas al servicios de personas que se hallan lejos de su domicilio ” (Océano Centrum, 2007), aunque este concepto se ha innovado cada día son mas las empresas Hoteleras que ofrecen más

que alojamiento, ofrecen servicios de banquetes y bebidas en eventos temporáneos, los

hoteles actualmente son sedes de grandes eventos , convenciones y asambleas, lo que les permiten posicionarse en un mercado altamente competitivo.

ORGANIGRAMA DE UN HOTEL

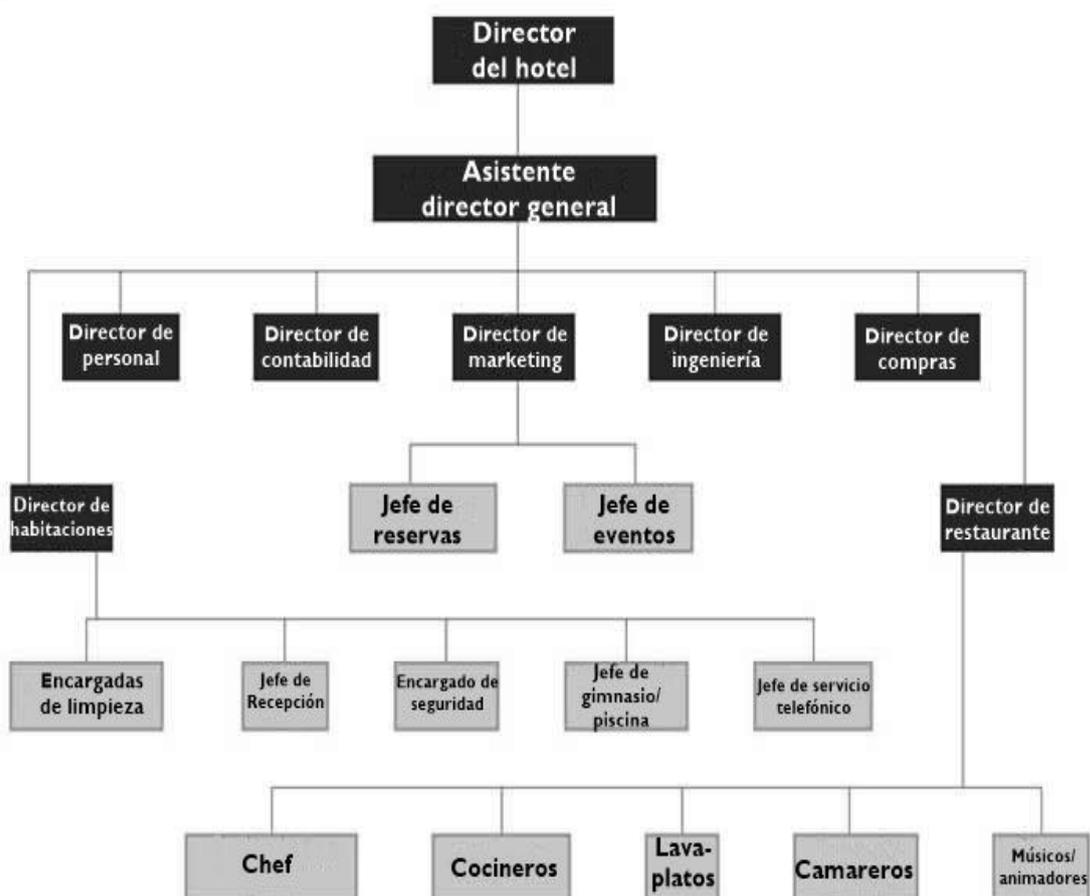


Gráfico : 2 Organigrama de un Hotel

Fuente : <https://www.lifeder.com/organigrama-hotel/>

4. Gerencia del servicio

Para definir la Gerencia del servicio es necesario realizar un análisis a la imagen de la organización , el manejo de la imagen de una compañía es una de las acciones clave de la Gerencia . “ El líder debe definir cuál es la imagen que se desea proyectar, las alternativas para lograrlo , cómo se desarrollan y establecer los indicadores para evaluar el impacto que se causa dentro de la misma organización y en su público externo.

La Gerencia moderna desempeña un papel fundamental en el mercado inteligente, ya que debe definir y conocer los atributos y cualidades del servicio como elementos importantes en el diseño integral de los procesos de marketing empresarial. Es

necesario que los tenga en cuenta porque son claves a la hora de lograr el posicionamiento en el mercado. (Prieto, 2010)

4.1 EL CEO Hotelero

El CEO (Chief Executive Officer, tal reza su denominación en idioma inglés) o Director Ejecutivo, Consejero Delegado, Presidente Ejecutivo o Principal Oficial Ejecutivo, como tradicionalmente se lo llamó hasta que la globalización trajo aparejado innumerables reformas sociales, políticas, económicas y de términos también, es la persona que tiene a su cargo la máxima autoridad de la gestión y dirección administrativa en una empresa, organismo, asociación o institución.

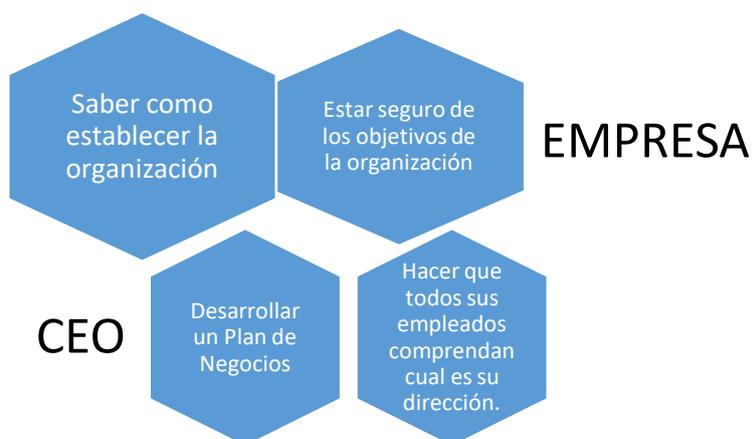


Gráfico 3 : Competencias del Ceo

Fuente : EL CEO en las organizaciones.(Arizabal, 2013)

4.2 El empresario innovador

“ El perfil necesario para ser considerado un empresario innovador, naces a través de su capacidad de recepción y adaptación a los continuos cambios de mercado, como su capacidad para lograr nuevas combinaciones que satisfagan las exigentes necesidades de un mercado, que cada día se incrementa de forma gradual”.

5. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

El proceso de Investigación se genera a partir del estado del arte de los procesos hoteleros mediante una investigación del campo social- turístico y el análisis del catastro turístico del cantón Portoviejo , Manabí Ecuador, emitido por la Organización Gubernamental Dirección de Turismo de Manabí.

5.1 DIAGNÓSTICO SOCIO – TURÍSTICO DE CRUCITA

Crucita, es uno de los destinos turísticos playeros preferidos de Ecuador. Ubicada en la parroquia del mismo nombre, a 40 km del Manta, a 45 km de Bahía de Caráquez y a solo 28 km de la capital de la provincia de Manabí, Portoviejo. Este sitio es el destino de playa más visitado en del Ecuador, gracias a su agradable clima durante todos los días del año.



Imagen 1 : Práctica de Parapente en Crucita

Fuente : Internet



Imagen 2: Construcción del Puerto de Facilidad Pesquera Artesanal en Crucita

Fuente : Internet.

6. CATASTRO HOTELERO

HOTELES

1	HOTEL	OCEAN BLUE
2	HOTEL	WASHINGTON
3	HOTEL	GRAN OASIS
4	HOTEL	TERRAZAS DEL MAR
5	HOTEL	HIPOCAMPO
6	HOSPEDAJE	ANITA CRISTINA
7	HOTEL	JAVA
8	HOTEL	VENECIA
9	HOTEL	EL VIEJO Y EL MAR

CUADRO 1 : Hoteles de Crucita

Fuente : Dirección de Turismo de Manabí – Ecuador.

HOSTALES

1	HOSTAL	ANITA CRISTINA
2	HOSTAL	ROSITA
3	HOSTAL	MARLIN
4	HOSTAL	EURO
5	HOSTAL	SOL ALONDRA
6	HOSTAL	VOLADORES
7	HOSTAL	CRUZITA
8	HOSTAL	PALMITA

CUADRO 2 : Hostales de Crucita

Fuente : Dirección de Turismo de Manabí – Ecuador.

CABAÑAS

1	CABAÑAS	VISTAMAR
2	CABAÑAS	MAYA'S

CUADRO 3 : Cabañas de Crucita.

Fuente : Dirección de Turismo de Manabí – Ecuador.

7. Análisis de los Resultados

Se puede resumir que Crucita, localizada en la provincia de Manabí cuenta con un gran oferta hotelera, debido a su geografía y atractivos turísticos que atraen a nacionales y extranjeros, teniendo 9 hoteles, 8 hostales, dos cabañas, por lo que es factible implementar modelos de gestión basados en la innovación permanente, siendo el resultado la calidad en los servicios hoteleros.

8. Implementación del herramientas de innovación

Ideas Innovadoras para mejorar la calidad en el servicio del Hotel
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico situacional del Hotel • Cronograma de eventos de Crucita (eventos deportivos de Parapente) • Promoción de paquetes exclusivos de hospedaje aplicados a Turismo de Convenciones • Promoción de paquetes exclusivos de hospedaje aplicados a Turismo de Deportes extremos. • Coordinación con operadoras de Turismo Locales para recorridos en la ciudad. • Desarrollar un plan de Marketing • Implementación de un paquete de salud (spa, masajes , visitas a playas mediante la coordinación con operadoras turísticas) • Capacitación al personal Docente • Acreditación de suficiencia en Idiomas del personal Docente • Foto galerías de atractivos turísticos en diversas áreas de las instalaciones Hoteleras • Área de Recepción organizada y con decoración marítima y pesquera • Sistemas digitales de acceso a habitaciones. • Sistemas de electricidad inteligentes para el ahorro de energía

- Uso de paneles solares
- Preservación del ecosistema
- Áreas verdes
- Juegos para niños

8.2 Herramientas digitales aplicadas a Gerencia Hotelera.

Gestión Hotelera y supervisión	Channel Managers es un sitio web del Hotel que supervisa todos los canales de distribución, actualizando continuamente el número de habitaciones disponibles en cada uno de ellos
Sistemas de Manejo de Proyectos	Project Management System (PMS)
Marketing Turístico Marketing Hotelero	Herramientas web para crear marcas corporativas Branding, a través de Facebook, lindekin, twitter, foursquare, pinterest
Gestión de Talento Humano	Tecnologías (SMAC-Social, móvil, analítica y cloud). Plataforma Design Thinking.
Gestión de Ferias y Congresos	Creación de webinars, Google hangouts, WebEx Event Center, creación de eventos virtuales, software para eventos y banquetes gratis en la web que pueden ser proyectados en algún evento académico del Hotel
Información Turística y Recepción Hotelera	Aplicación de plataforma BIG DATA para información turística, en programas gratuitos en línea para Recepción Hotelera.
Organización de Eventos Hoteleros	Software para eventos y banquetes, Informática aplicada a cocina Chefexact Catering.

9. Conclusiones

Las empresas hoteleras están en constante cambio, el mercado hotelero evoluciona cada día, por lo que se requiere de una adaptabilidad al entorno global, las Tics consisten en una herramienta clave para la Gestión de organizaciones hoteleras, más aun si se articula la Hotelería y en sector turístico.

Bibliografía

Carpio, C. (2016). *Gestión de la Innovación : Aspectos Históricos y económicos* .
Guayaquil : Universidad Espiritu Santo.

Cristina, C. P. (2014). *Universidad Modelo*. Obtenido de Historia de la hotelería:
<https://hoteleria28.webnode.mx/>

HERNANDEZ, J. J. (2010). *RESEÑA HOTELERA Y TURISTICA*. Obtenido de
<http://escuelagastronomicasenamelgar.blogspot.com/2010/05/historia-de-la-hoteleria.html>

Océano Centrum. (2007). *Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes*. Grupo Editorial Océano: Turismo Hoteles y Restaurantes.

Prieto, J. E. (2010). *Gerencia del Servicio - La clave para ganar todos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

RODRIGUEZ, R. (2012). *GESTION HOTELERA Y TURISTICA*. Obtenido de
<http://tinagestion31.blogspot.com/2012/04/historia-de-la-hoteleria-y-turismo.html>