



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL HOTEL CARIDI,
CANTÓN SALINAS, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Andrea Liliana Mendoza Miranda

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, denominado “**Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024**”, elaborado por la Srta. **Andrea Liliana Mendoza Miranda**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Fausto Calderón Pineda; MSc.

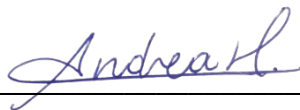
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Andrea Liliana Mendoza Miranda** con cédula de identidad número **0959372152** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente



Andrea Liliana Mendoza Miranda

C.C. No.: 095937215-2

Dedicatoria

A Dios, por su infinito amor y sabiduría.

A mis padres, Blanca Lily Miranda Del Pezo y Oswaldo Enrique Mendoza Zurita, quienes me alentaron a seguir adelante cada día.

A mis abuelos, Cruz Del Pezo y Juan Miranda, por cuidarme en este proceso.

Y finalmente a mis hermanos por motivarme a alcanzar mis metas.

Mendoza Miranda Andrea Liliana

Agradecimiento

Agradezco a Dios, primeramente, por permitirme vivir este proceso.

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi tutor, Ing. Fausto Calderón, por brindarme su guía y conocimientos en el desarrollo de mi investigación.

A mi especialista, Ing. José Palacios, por brindarme sus vastos conocimientos.

Y finalmente, a la CPA. Grendy Echeverría por permitirme realizar mi trabajo de investigación en el Hotel Caridi.

Mendoza Miranda Andrea Liliana

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
Director de la Carrera Administración
de Empresas

Ing. José Palacios Meléndez, Mgtr.
Profesor Especialista

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.
Profesor Tutor

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
Profesor Guía de la UIC

Lic. Julissa González González
Secretaria de la Carrera
Administración de Empresas

Índice de contenido

Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción	14
Capítulo I.....	20
Marco Referencial.....	20
Revisión de la literatura.....	20
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
Innovación Tecnológica	25
Gestión de la innovación.....	25
Innovación radical.....	26
Innovación incremental	26
Innovación disruptiva.....	27
Innovación sostenible.....	27
Gestión de la tecnología.....	27
Tecnología limpia.....	28
Tecnología blanda	28
Tecnología de producto.....	29
Tecnología de monitoreo energético	29
Modelos de innovación.....	29
Modelos de innovación lineal.	30
Modelo interactivo de innovación.....	30
Modelo de Marquis.	31
Modelo de Roberts	31
Estrategias tecnológicas	31
Estrategia proactiva	32
Estrategia reactiva	33
Estrategias de baja intensidad tecnológica	33
Estrategia de check-in check-out.....	33
Fundamentos legales	35
Capítulo II.....	37
Metodología	37

Diseño de la investigación.....	37
Métodos de la investigación.....	37
Población y muestra	37
Recolección y procesamiento de los datos	38
Técnicas de investigación	38
Entrevista	38
Encuesta	38
Instrumentos	39
Guía de entrevistas	39
Cuestionario	39
Herramientas.....	39
Google Forms.....	39
SPSS.....	39
Validación de los instrumentos	39
Capítulo III.....	40
Resultados y Discusión	40
Análisis de datos cualitativos	40
Resultados de entrevistas.....	40
Análisis de datos cuantitativos	43
Resultados de encuestas.....	43
Resultados acorde a los objetivos.....	59
Conclusiones	71
Recomendaciones.....	72
Referencias.....	73
Apéndice.....	80

Índice de tablas

Tabla 1	38
Tabla 2	39
Tabla 3	43
Tabla 4	44
Tabla 5	45
Tabla 6	46
Tabla 7	47
Tabla 8	48
Tabla 9	49
Tabla 10	50
Tabla 11	51
Tabla 12	52
Tabla 13	53
Tabla 14	54
Tabla 15	55
Tabla 16	56
Tabla 17	57
Tabla 18	58
Tabla 19	59
Tabla 20	60
Tabla 21	61
Tabla 22	61
Tabla 23	63
Tabla 24	68

Índice de figuras

Figura 1	43
Figura 2	44
Figura 3	45
Figura 4	46
Figura 5	47
Figura 6	48
Figura 7	49
Figura 8	50
Figura 9	51
Figura 10	52
Figura 11	53
Figura 12	54
Figura 13	55
Figura 14	56
Figura 15	57
Figura 16	58

Índice de apéndices

Apéndice 1	80
Apéndice 2	81
Apéndice 3	83
Apéndice 4	85
Apéndice 5	89
Apéndice 6	90
Apéndice 7	91
Apéndice 8	92
Apéndice 9	93
Apéndice 10	94
Apéndice 11	95
Apéndice 12	96
Apéndice 13	98
Apéndice 14	99
Apéndice 15	101



Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024

AUTOR:

Mendoza Miranda Andrea Liliana

TUTOR:

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

Resumen

La investigación sobre la adopción de estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi del cantón Salinas se centró en analizar cómo estas estrategias impactan en el funcionamiento operativo del establecimiento. El estudio partió de la problemática identificada en la gestión hotelera, donde la carencia de modernización puede limitar la eficiencia de los procesos. El objetivo principal fue evaluar de qué forma la implementación de innovaciones tecnológicas contribuye a optimizar los procesos operativos del hotel. La metodología empleada combinó un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se realizaron entrevistas a los directivos y encuestas a los colaboradores. El alcance del estudio fue descriptivo, ya que buscó detallar el estado actual de la operatividad del hotel y el papel de la tecnología en su mejora. Los resultados demostraron que las estrategias de innovación tecnológica aportan beneficios significativos en áreas clave como automatización de check-in y check-out, el talento humano y en la mejora en los recursos básicos. Además, se identificó que estas innovaciones no solo resuelven problemas inmediatos, sino que también fomentan la sostenibilidad operativa a largo plazo, preparando al hotel para adaptarse a futuras demandas del mercado. La relevancia de este trabajo evidencia que la inversión en tecnologías no es un gasto, sino una herramienta estratégica para el Hotel Caridi, especialmente en destinos turísticos competitivos como Salinas.

Palabras claves: Innovación tecnológica, gestión hotelera, operatividad, automatización



Technological innovation strategies for the Caridi Hotel, Salinas canton, year 2024

AUTHOR:

Mendoza Miranda Andrea Liliana

TUTOR:

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

Abstract

This research on the adoption of technological innovation strategies at Hotel Caridi in the canton of Salinas focused on analyzing how these strategies impact the operational functioning of the establishment. The study addressed the challenges identified in hotel management, where a lack of modernization can limit process efficiency. The main objective was to evaluate how the implementation of technological innovations contributes to optimizing the hotel's operational processes. The methodology employed a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative techniques. Interviews were conducted with management, and surveys were administered to staff. The study had a descriptive scope, as it sought to detail the current state of the hotel's operations and the role of technology in its improvement. The results demonstrated that technological innovation strategies provide significant benefits in key areas such as check-in and check-out automation, human talent management, and the optimization of essential resources. Furthermore, it was found that these innovations not only solve immediate problems but also promote long-term operational sustainability, preparing the hotel to adapt to future market demands. The relevance of this study highlights that investment in technology is not an expense but a strategic tool for Hotel Caridi, particularly in competitive tourist destinations like Salinas.

Keywords: Technological innovation, hotel management, operations, automation

Introducción

A **nivel mundial**, las innovaciones tecnológicas son estrategias que están transformando la manera en la que vivimos, trabajamos y nos relacionamos actualmente. Según la Organización Mundial del Turismo (2020), la adopción de tecnologías emergentes en la industria turística no solo mejora la eficiencia en las operaciones internas, sino que también, eleva la experiencia del cliente, lo que la transforma en una ventaja competitiva. El sector turístico, sin duda, ha pasado por una transformación acelerada, donde los sistemas digitales y la sostenibilidad se han posicionado como elementos fundamentales para la recuperación y el crecimiento económico. (Parvez, 2021)

Según datos proporcionados por el Foro Económico Mundial (2023), la tecnología se ha transformado en el principal recurso para resolver problemas a escala global, contribuyendo de esta manera a reinventar el método de atención al cliente tradicional hacia una atención más eficaz, con mayor agilidad para cumplir con sus necesidades, logrando usar el tiempo de forma efectiva. El sector turístico y hotelero, representa un 10,3% del PIB mundial y genera uno de cada diez empleos, lo cual es clave en la economía del mundo. El crecimiento constante y la diversidad que posee lo han convertido en unos de los sectores más dinámicos, impulsando el progreso tecnológico y económico, especialmente en países desarrollados, donde es una fuente vital de ingresos y empleo.

A **nivel nacional**, según un informe del Banco Central del Ecuador (2022) la economía creció un 17,4% en alojamientos, sin embargo, el sector hotelero enfrenta desafíos en cuanto a la gestión sostenible de recursos básicos intensificada por el uso ineficiente de tecnologías de control y monitoreo. Sin duda, estamos en la era de la tecnología, se es imposible no depender de aquello que está en constante innovación en las diferentes áreas existentes para un mejor desarrollo y funcionamiento, especialmente en los sectores como el turismo y hotelería que cada día están evolucionando más.

Actualmente, la implementación y adaptabilidad de tecnologías innovadoras en la industria del turismo ha ganado una importancia significativa en Ecuador, debido a las repercusiones de la crisis de salud causada por el COVID-19. La pandemia provocó incertidumbre en numerosas empresas, lo que motivó al sector hotelero a reconsiderar sus métodos de funcionamiento, con el objetivo de aumentar su eficiencia y acelerar su adopción en procesos de digitalización. Así mismo, un informe de EY Ecuador (2022) expresa que varias organizaciones empezaron a adoptar herramientas digitales para afrontar los desafíos

económicos y sociales a raíz de la crisis sanitaria. Por su parte, se ha evidenciado que estrategias como la Inteligencia Artificial (IA) y tecnologías sustentables ofrecen la potencialidad para ser competitivos dentro del país.

En la provincia de Santa Elena, poco a poco se ha ido notando el impacto positivo de varios proyectos innovadores tecnológicos. La Corporación Eléctrica del Ecuador (2022) presentó un proyecto solar que busca aprovechar el clima de la zona para generar energía limpia, lo que también suma al desarrollo sostenible de la provincia. Aunque no están dirigidos para el sector turístico, esto ayuda a proporcionarle una imagen en desarrollo tecnológico al sector. Asimismo, en zonas como Ballenita ya se ha implementado estrategias en tecnologías para llamar la atención de los turistas, lo que demuestra que las innovaciones son parte del impulso que requiere el turismo local. (Gutiérrez y Costa, 2021)

Es esencial que se realice un estudio de las estrategias de innovación tecnológica dentro del sector hotelero, para afrontar los obstáculos y mantenerse en constante evolución. Al implementar dichas medidas los hoteles llegan a optimizar sus operaciones para poder ofrecer un mejor servicio. Por tal motivo, la presente investigación se centra en el Hotel Caridi, situado en el cantón Salinas, que se distingue por seguir un enfoque tradicional al realizar sus operaciones de manera manual, sin duda la implementación de estrategias tecnológicas facilitará el aumento de su competitividad en un mercado en constante cambio.

Por consiguiente, el **planteamiento del problema** radica en la deficiencia de adopción de estrategias tecnológicas. **En el mundo**, los cambios tecnológicos en los últimos años han tenido diversas innovaciones para su adopción en la industria hotelera en distintos países, a medida que se busca innovar día a día, esto para llegar a la eficiencia en la gestión interna (Rouf Bhat y Sharma, 2021). Además, hoy en día es muy común la incorporación de herramientas tecnológicas, gracias a su sistema inteligente nos permite realizar una variedad de operaciones tales como gestionar y controlar todas las áreas del hotel de una manera más eficiente.

En Latinoamérica, la desigualdad que existe en tecnologías en la región profundiza el problema. Es decir, mientras que en hoteles de categoría alta adoptan soluciones avanzadas, establecimientos medianos y pequeños dependen de métodos manuales, manteniendo ineficiencias (Fondevila-Gascón et al., 2024). Por otro lado, el sector turístico está en permanente cambio, impulsado por la innovación tecnológica, que se ha vuelto indispensable para mantener la competitividad de los hoteles. La transformación digital de los procedimientos

y operaciones no solo maximiza los recursos, sino que también minimiza el tiempo y favorece la sostenibilidad del sector.

A nivel nacional, el sector hotelero se encuentra con desafíos para adoptar tecnologías luego de la crisis sanitaria, ya que aquí es donde la demanda de servicios seguros y eficientes se ha incrementado (Dzia-Uddin, 2023). Pese a que el país posee un gran potencial turístico, la implementación de herramientas tecnológicas, como la automatización, es limitada. Por su lado, Higuerey et al. (2020), resaltan que la eficiencia en el sector hotelero ecuatoriano cambia según su categoría y ubicación geográfica, sin embargo, no se evidencia el impacto de las tecnologías en su eficiencia operativa.

Por otra parte, la carencia de financiamiento en tecnologías avanzadas y la resistencia al cambio por parte de los operadores del sector podría estar frenando el crecimiento y la sostenibilidad del sector hotelero en Ecuador (Suárez et al., 2024). Sin embargo, los países vecinos y los líderes en el sector turístico implementan soluciones innovadoras para optimizar sus operaciones, a diferencia de los hoteles ecuatorianos que se enfrentan a la posibilidad de quedarse atrás. Por causa de las barreras existentes en la adopción de tecnologías, el sector hotelero tiene que tomar la oportunidad que le permita mejorar su eficiencia operativa y competitividad en el mercado nacional.

En la provincia de Santa Elena, el cantón Salinas tiene gran participación en el sector turístico a pesar de que se enfrenta a retos constantes. En el sector hotelero la innovación es esencial en cuanto al desempeño organizacional y a la captura del turismo que cada vez es más demandante (Stoffers et al., 2021). Así pues, en el sector turístico no solo se requiere incorporar tecnologías emergentes, sino también entender las necesidades del personal y las demandas de sus clientes.

El Hotel Caridi se encuentra en un punto crucial donde la adopción de estrategias de innovación tecnológica es exigente para su supervivencia y crecimiento en el competitivo mercado turístico de Salinas. La problemática central se da en la ausencia de digitalización, la cual se manifiesta en la poca automatización de las operaciones internas. Manteniendo métodos tradicionales, como la operación manual que incita a una deficiencia en la gestión interna de los procesos y en la toma de decisiones. La inexistencia de un sistema integrado de monitoreo causa inconvenientes en áreas clave como lo son las reservas, la gestión de los recursos básicos y el capital humano.

Lo que nos lleva a la **formulación del problema**, la cual es denominada de la siguiente manera: ¿De qué forma las estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas?

A partir de la problemática central se da paso a las interrogantes de la **sistematización del problema** que se manifiesta a continuación:

- ¿Cuál es la situación actual en cuanto a estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi del cantón Salinas?
- ¿Cuáles son las estrategias de innovación tecnológica que se adaptan a las necesidades del Hotel Caridi del cantón Salinas?
- ¿Qué estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas?

Asimismo, para dar solución a la problemática, se presenta el **objetivo general** de la presente investigación, el cual consiste en: Analizar de qué forma las estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.

De esta manera, se establecen los **objetivos específicos** para el desarrollo de esta investigación, los cuales son:

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi del cantón Salinas.
- Identificar las estrategias de innovación tecnológica que se adapten a las necesidades del Hotel Caridi del cantón Salinas.
- Proponer estrategias de innovación tecnológica que aportarían al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.

Para la **justificación teórica** se dispone la importancia de la presente investigación y la innovación tecnológica como oportunidad de competitividad en el mercado actual. Las innovaciones dentro del ámbito del hospedaje se entienden como la adopción de procesos novedosos, la implementación de tecnologías modernas o la invención de ideas innovadoras con el propósito de conseguir mejores resultados tanto para el hotel como para sus huéspedes. Para mayor competitividad, las empresas del sector hotelero necesitan innovar para lograr una

mayor eficiencia, debido a que el turismo desempeña un rol fundamental en la economía de muchos países. (Zaragoza-Sáez et al., 2024)

La literatura sugiere que las estrategias tecnológicas efectivas son cruciales para el éxito operativo, específicamente en sectores de hospedaje donde la gestión interna demanda mucha eficiencia. Además, la innovación ha sido reconocida desde hace tiempo como una de las soluciones más importantes para el sector, precisamente por estas razones surge la necesidad de adaptarse a los cambios constantes e incorporar las diferentes herramientas tecnológicas que pueden ser utilizadas para mejorar los procesos operativos de los hoteles.

La **justificación práctica** de este proyecto consiste en brindar estrategias para la sostenibilidad y competitividad del Hotel Caridi con la ayuda de herramientas de innovación tecnológica. De acuerdo con Fernandes y Pires (2021) mencionan que los alojamientos deberían destinar recursos para sistemas como check-in y check-out, sistemas de reconocimiento facial, servicio a través de pedidos en línea y gestión de habitaciones inteligentes. Por lo tanto, las financiaciones en tecnología se deben planificar con una visión a largo plazo logrando mayor sostenibilidad.

La adopción de estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi representa una solución tangible para enfrentar sus dificultades operativas actuales. Mediante la integración de sistemas de gestión digital, el hotel podrá optimizar sus procedimientos manuales esenciales, como las reservas y la gestión de inventarios, disminuyendo fallos humanos y mejorando los tiempos de respuesta. En este cambio no solo creará un ambiente más innovador para los colaboradores, sino que también producirá información en tiempo real que permita tomar decisiones estratégicas fundamentadas en datos.

Como **idea a defender** se plantea la siguiente: La implementación de las estrategias de innovación tecnológica aportará al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.

El presente proyecto de investigación se estructuró de la siguiente manera:

El **capítulo I**, comprende la redacción del marco referencial donde se presentan los trabajos previos, dando paso a la revisión de la literatura. Además, se toma en cuenta las definiciones de las variables, dimensiones e indicadores a considerar para comprender mejor el desarrollo del estudio a través de sus teorías y conceptos. Y por último, se establecen los fundamentos legales a considerar para una sustentación legal en base a normativas.

Siguiendo con el **capítulo II**, correspondiente a la metodología del proyecto, que incluye el diseño de la investigación, enfoques y métodos, además, se establece la población, la recolección y procesamiento de los datos, asimismo las técnicas utilizadas en la investigación y la validación de los instrumentos en el proyecto.

En última instancia se encuentra el **capítulo III**, donde se abordan los resultados y discusión de la presente investigación, también, se detalla el análisis de dichos resultados correspondientes a entrevistas, y de igual forma el análisis de los resultados de las encuestas. Por consiguiente, se presenta la discusión, plan piloto o propuesta, y por último las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

Uno de los trabajos a **nivel internacional** que se halló fue de Stylos et al. (2021), desarrollado en los Emiratos Árabes Unidos, teniendo como objetivo analizar la difusión y asimilación de tecnologías en la industria hotelera, identificando barreras y estrategias para su implementación efectiva, así como explorar cómo estas tecnologías se integran en las estructuras organizativas y operativas de los hoteles.

El estudio adoptó un diseño cualitativo y exploratorio, utilizando un enfoque abductivo que combinó teoría y datos empíricos. Se realizaron 39 entrevistas en profundidad a gerentes de hoteles en los EAU, seleccionados mediante muestreo intencional hasta alcanzar el objetivo. El análisis de datos se realizó mediante codificación abierta con apoyo del software NVivo, integrando marcos teóricos como la teoría de difusión de la innovación y el modelo tecnología-organización-entorno (TOE). El alcance fue descriptivo, centrado en contextos tecnológicos, organizacionales y ambientales.

Los resultados destacaron la implementación de soluciones técnicas personalizadas, como dispositivos portátiles, sistemas de control remoto en habitaciones y aplicaciones móviles para check-in/check-out. Se identificó que el 45% de los hoteles utilizaba IoT para gestión energética, mientras que el 30% planeaba incorporar robots de servicio. Solo el 20% de los hoteles logró la integración completa, además, la mayoría de los gerentes enfatizó la importancia de la formación del personal para adoptar tecnologías inteligentes.

El estudio concluyó que la innovación configuracional, el aprendizaje organizacional sostenido y la sinergia de redes inteligentes son clave para la asimilación tecnológica. Las barreras incluyeron altos costos y la resistencia al cambio. Se propuso que los hoteles deben priorizar soluciones personalizadas y colaboración con stakeholders externos. La investigación subrayó que la adopción de tecnologías inteligentes mejora la experiencia del huésped y la eficiencia operativa, pero requiere adaptabilidad organizacional y apoyo continuo para superar desafíos financieros y técnicos.

Otro trabajo relacionado a la adopción de tecnologías a nivel internacional, es de Sanabria (2024) que se centra en el sector hotelero de Coronel Bogado en Paraguay, donde se planteó como objetivo principal analizar cómo la cultura organizacional influye en la adopción

de tecnologías digitales en los hoteles de la región, identificando los desafíos y beneficios percibidos por propietarios y empleados, con el fin de promover estrategias que mejoren la competitividad y sostenibilidad del sector.

El estudio adoptó un diseño exploratorio y utilizó una metodología cuantitativa basada en encuestas estructuradas aplicadas a propietarios y empleados de 10 hoteles en Coronel Bogado. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicaron escalas de Likert para medir percepciones sobre cultura organizacional, capacitación tecnológica y adopción de tecnologías. El enfoque fue descriptivo-correlacional, analizando la relación entre variables clave. El alcance fue local, centrado en hoteles pequeños y medianos, y los datos se procesaron mediante análisis estadísticos descriptivos y de correlación.

Los resultados mostraron que el 47,6% de los hoteles no fomenta activamente la innovación tecnológica, y solo 19% incentiva la capacitación o inversión en tecnologías. Los principales desafíos fueron el alto costo de las tecnologías y la falta de habilidades. Sin embargo, se identificaron beneficios como la mejora en la experiencia del cliente y la competitividad. Solo el 35% de los hoteles implementó estrategias como capacitación, mientras que el 55% no aplicó ninguna medida para superar los obstáculos tecnológicos.

La investigación concluyó que la cultura organizacional es determinante para la adopción tecnológica, destacando que una cultura innovadora y un liderazgo comprometido facilitan este proceso. Se evidenció que la falta de retroalimentación y soporte técnico limita la efectividad de las capacitaciones. A pesar de los desafíos, los encuestados reconocieron el impacto positivo de la tecnología en la competitividad. El estudio recomienda fomentar una cultura tecnológica, invertir en capacitación continua y desarrollar estrategias para abordar barreras como los costos y la resistencia al cambio.

Según Alcivar-Chiluiza et al. (2025), en su artículo científico desarrollado a **nivel nacional** en el cantón de Manta, provincia de Manabí. Tiene como objetivo analizar la adopción de la inteligencia artificial (IA) en la gestión hotelera local, identificando obstáculos y tendencias futuras para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad del sector turístico.

El estudio empleó un diseño cualitativo no probabilístico con enfoque exploratorio. Se basó en 30 entrevistas abiertas a gestores hoteleros de Manta, analizadas mediante el programa Atlas ti. La metodología fue inductiva-deductiva, centrada en comprender las perspectivas subjetivas de los participantes sobre el uso y futuro de la IA. El alcance fue descriptivo,

enfocado en hoteles y hostales de la zona costera, representando el 23,5% de la planta hotelera local, con el fin de evaluar la adopción tecnológica y sus desafíos.

Los hallazgos destacaron que la mayoría de los hoteles de Manta presentan una baja adopción de IA, con excepción de algunos establecimientos de categoría baja que utilizan asistentes virtuales para atención al cliente y mensajes automatizados. Se identificó que los principales obstáculos son la falta de cultura tecnológica, desconocimiento y resistencia al cambio. Solo hoteles de 1 a 3 estrellas implementaron IA en publicidad, mientras que los de lujo mantuvieron métodos tradicionales, priorizando el contacto humano sobre la innovación.

La investigación concluyó que la adopción de IA en Manta es limitada debido a barreras culturales y técnicas, aunque su potencial para optimizar procesos internos, como reservas e inventarios, y personalizar servicios es evidente. Los hoteles que implementaron IA mostraron mayor eficiencia operativa. Se resaltó la necesidad de capacitación y apoyo gubernamental para impulsar la innovación. La IA podría posicionar a Manta como un destino competitivo si se superan las resistencias y se alinean las estrategias con las demandas de turismo moderno.

Otro trabajo a nivel nacional es de Prieto et al. (2024), la investigación se centró en la ciudad de Babahoyo. Su objetivo principal fue proponer una metodología para fomentar la innovación tecnológica en los hoteles locales, con el fin de mejorar su competitividad, eficiencia y calidad de servicio ante las demandas del mercado turístico.

El estudio empleó un diseño no experimental con enfoque exploratorio-descriptivo. Se basó en métodos analíticos-sintéticos y sistémicos-estructurales, combinando revisión bibliográfica, observación directa y entrevistas a directivos hoteleros. La metodología constó de tres etapas que fueron: diagnóstico tecnológico, definición de dimensiones clave de innovación y diseño de estrategias. El alcance fue aplicado, ya que buscó resolver problemas específicos del sector hotelero de Babahoyo, utilizando herramientas como matrices de ponderación, diagramas Causa-Efecto y la técnica de multivotación.

La investigación identificó que el 85% de los hoteles en Ecuador son PYMES con tecnología obsoleta y bajos presupuestos para innovación. En Babahoyo, se destacó que los establecimientos carecen de sistemas modernos, personal capacitado y estrategias de gestión tecnológica, lo que limita su competitividad. Solo un mínimo porcentaje invierte en mejoras tecnológicas, mientras que la mayoría prioriza gastos operativos básicos. Estos factores generan bajos niveles de ocupación y una percepción negativa por parte de los huéspedes, intensificada por la falta de adopción a estándares internacionales.

El estudio concluye que la innovación tecnológica es clave para optimizar la gestión hotelera en Babahoyo, pero su implementación enfrenta barreras como el desconocimiento de sus beneficios y la limitación financiera. La propuesta metodológica, estructurada en tres etapas, ofrece una guía práctica para integrar tecnologías y mejorar procesos. Se destaca la necesidad de capacitar al personal, modernizar infraestructuras y fomentar una cultura organizacional innovadora.

Según Lastra-Bravo y Caseres (2020), en su artículo científico desarrollado en Otavalo, tuvo como objetivo analizar la implementación de tecnologías limpias y servicios verdes en establecimientos de alojamiento, identificando las prácticas más adoptadas, la satisfacción de los administradores y las opciones futuras para mejorar la sostenibilidad en el sector turístico.

El estudio utilizó un diseño descriptivo con enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. Se aplicaron cuestionarios a 30 administradores de establecimientos y entrevistas a 4 expertos, dando un total de población de 34 participantes. Los instrumentos incluyeron preguntas sobre tecnologías energéticas, gestión hídrica y residuos, evaluando su implementación y satisfacción mediante la escala de Likert. El alcance fue no experimental, ya que se analizaron datos sin manipular variables, y se aplicó un censo abarcando toda la población objetiva.

Los resultados mostraron que algunos de los establecimientos usaban lámparas LED o focos ahorradores, y la mayoría incorporaba ventanales amplios para aprovechar la luz natural. En gestión hídrica, la mayoría realizaban controles de fugas, pero pocos usaban reguladores de flujo de duchas. En residuos, todos separaban desechos en contenedores diferentes, pero solo el 37% aplicaba las “tres R” (reducir, reutilizar, reciclar). La satisfacción promedio fue alta: 4,6/5 en energía, 4,7/5 en agua y 4,2/5 en residuos. Ningún establecimiento empleaba energías renovables.

La investigación concluyó que, aunque los establecimientos implementaban tecnologías limpias básicas, existen áreas de mejora, especialmente en energías renovables y sistemas automatizados. Los administradores mostraron alta satisfacción con las medidas adoptadas, destacando su beneficio económico y ambiental. El estudio resalta la importancia de adoptar medidas sostenibles en el turismo para reducir impactos ambientales y mejorar la competitividad del sector.

La tesis de grado desarrollada por Veintimilla (2022), en el cantón Salinas, tuvo como objetivo principal proponer un sistema de información gerencial para mejorar la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe. La investigación surge ante la necesidad de

modernizar los procesos obsoletos y manuales que afectan la eficiencia operativa y la toma de decisiones en el establecimiento. A través de este proyecto, se buscó automatizar y sistematizar funciones clave, como reservas, inventarios y facturación, para optimizar recursos, reducir errores y elevar la competitividad del hotel.

La metodología adoptada fue un enfoque cualitativo, con un alcance exploratorio-descriptivo, utilizando herramientas como entrevistas al gerente y focus group con el personal operativo. Estos instrumentos permitieron diagnosticar las falencias en la gestión administrativa, identificar las áreas prioritarias para la implementación del sistema de información gerencial y recopilar percepciones sobre los beneficios y desafíos de la tecnología. La población estudiada incluyó a 10 colaboradores del hotel. El análisis de los datos se centró en categorías de manejo de recursos, ambiente laboral y resistencia al cambio, lo que facilitó la identificación de problemas y oportunidades para la propuesta tecnológica.

Los resultados más significativos evidenciaron que la falta de herramientas tecnológicas generaba desinformación, retrasos en los procesos y conflictos entre el personal. La implementación de un sistema de información gerencial, específicamente la plataforma AppSheet permitió centralizar datos, automatizar inventarios y mejorar la comunicación interna. Además, se destacó que la tecnología no solo optimizó los tiempos de espera, sino que también fortaleció la rendición de cuentas y la toma de decisiones estratégicas.

La investigación concluyó que la implementación de un sistema de información gerencial es fundamental para transformar la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, haciéndola más eficiente y competitiva. La propuesta AppSheet se presentó como una solución viable al ser una herramienta accesible y adaptable a las necesidades del negocio. La investigación resalta la importancia de alinear la tecnología con las capacidades del personal asegurando que la innovación sea sostenible a largo plazo.

Desarrollo de teorías y conceptos

Innovación Tecnológica

La innovación tecnológica, es un concepto multifacético que se refiere a las innovaciones asociadas con las operaciones de una organización, como la introducción de productos o procesos nuevos o mejorados. Los académicos y profesionales reconocen la importancia de la innovación tecnológica en la capacitación de una empresa para obtener una ventaja competitiva sostenible. (Molina et al., 2023)

Se define como un proceso fundamental para el desarrollo tecnológico, que es necesario para la creación de nuevos productos y servicios, así como para la optimización de modelos de producción en las empresas. La innovación no solo implica la generación de nuevas ideas, sino que también representa un desafío para las empresas en su búsqueda de sostenibilidad y eficiencia a lo largo del tiempo. (Radicic y Petkovic, 2023)

La innovación tecnológica es la introducción de productos o procesos nuevos y mejorados, y es la clave para lograr una ventaja competitiva sostenible en el mercado, requiere de un entorno organizacional que valore y promueva la creatividad, la transferencia de conocimientos y la implementación efectiva de nuevas ideas.

Gestión de la innovación. Estrategia que organiza y dirige los recursos de la organización para aumentar la creación de nuevos conocimientos, generar ideas para desarrollar nuevos productos, procesos y servicios, o mejorar los existentes, y transferir ese conocimiento a todas las áreas de actividad de la organización. Además, se considera fundamental para que las empresas se adapten a situaciones adversas y disminuya la incertidumbre en sus prácticas organizativas. (Belias et al., 2021)

La administración de la innovación se ha establecido como un aspecto fundamental para que las compañías aborden los retos de un ambiente de negocios dinámico y competitivo. Este procedimiento no solo conlleva la generación de nuevos bienes o servicios, sino también el perfeccionamiento constante de los ya existentes, la mejora de procedimientos y la modificación de modelos de negocio para cumplir de forma más eficaz con las necesidades del cliente. Una administración eficiente de la innovación posibilita que las entidades se ajusten con rapidez a los cambios del mercado, promueva una cultura de mejora constante y conserve una ventaja competitiva duradera. (Velázquez-Castro, 2024)

Considero que la gestión de la innovación es una estrategia fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno competitivo y en constante

cambio. Este enfoque no solo organiza y dirige los recursos de manera eficiente para la creación de nuevos conocimientos, sino que también fomenta un ambiente de creatividad y colaboración. La capacidad de generar ideas innovadoras y desarrollar nuevos productos, procesos y servicios es crucial para mantener una ventaja competitiva.

Innovación radical. La innovación profunda simboliza una transformación revolucionaria que reinterpreta productos, servicios, procesos o modelos de negocio, provocando cambios significativos en las industrias. Este tipo de innovación no se restringe a mejoras graduales, sino que propone soluciones totalmente innovadoras que tienen el potencial de cambiar el orden establecido en el mercado. (Kraus et al., 2022)

Se entiende que la innovación radical es una de las maneras más retadoras, pero también más significativas de cambio dentro del ambiente de negocios. En contraste a otras modalidades de innovación que quieren llegar a mejorar lo existente, la innovación radical propone una separación casi total con lo parecido, incorporando tecnologías novedosas, procesos o modelos empresariales que transforman el modo en que funcionan las industrias. Este tipo de innovación atrae elevados grados de riesgo, dado que no hay un antecedente histórico que asegure su éxito, pero también brinda grandes posibilidades de beneficio al posibilitar a las organizaciones establecerse como líderes en sectores en desarrollo.

Innovación incremental. La innovación incremental se fundamenta en pequeñas mejoras constantes ya sea en los servicios o procesos ya existentes. Estas modificaciones dan paso a que los hoteles actualicen su funcionamiento sin alterar su estructura principal, respondiendo con rapidez a las nuevas exigencias del mercado. Algunos ejemplos actuales incluyen la implementación progresiva de inteligencia artificial para personalizar el servicio al cliente y la utilización de habitaciones inteligentes, lo que incrementa de manera progresiva la experiencia de los visitantes. (Latino et al., 2024)

La innovación incremental se convierte en un instrumento estratégico para adaptarse y mejorar en las organizaciones contemporáneas. Su implementación facilita la mejora de lo que ya está en funcionamiento, con un riesgo reducido y un impacto acumulativo significativo. Esta modalidad de innovación, al ser implementada de forma consecuente, potencia la habilidad competitiva de las compañías al hacerlas más eficaces, veloces y flexibles ante las exigencias del ambiente. Por lo tanto, se establece como un medio eficiente para lograr la excelencia en las operaciones y la sostenibilidad a largo plazo.

Innovación disruptiva. La innovación disruptiva hace referencia a la introducción de productos, servicios o modelos empresariales que cambian de manera drástica las modalidades convencionales de desarrollo y consumo. Este tipo de innovación desafía las prácticas vigentes, generando nuevas redes de valor y, finalmente, reubicando tecnologías o procedimientos ya existentes. (Kraus et al., 2023)

La teoría destaca la importancia de modelos de negocio distintos y advierte que confundir la disrupción con cualquier cambio competitivo puede llevar a estrategias erróneas. Su correcta aplicación permite predecir amenazas y oportunidades en sectores en transformación. Aun así, la disrupción sigue siendo una herramienta vital para entender la evolución de mercados y la resistencia al cambio en las organizaciones consolidadas.

Innovación sostenible. La innovación sostenible hace referencia a la utilización de tecnologías limpias, tales como, la energía solar, eólica o hídrica, lo cual disminuye la necesidad de utilizar combustibles fósiles. Estas alternativas viables, se enfocan en la eficiencia del uso de las energías naturales logrando un impacto ambiental significativo. (Dias et al., 2021)

Se centra en esquemas de economía circular, fuentes de energía renovable y la colaboración entre diferentes áreas para producir resultados beneficiosos a largo plazo. No solamente mejorar los procedimientos que ya existen, sino que modifica sistemas completos para mejorar la capacidad de adaptación al cambio climático y fomentar la equidad social. (Castro-Lopez et al., 2025)

La idea de innovar de manera sostenible implica idear e implementar propuestas, ya sea de tipo técnico, social o de mercado, que persigan un punto medio entre el progreso y el cuidado del planeta, satisfaciendo las demandas actuales sin comprometer los recursos que necesitarán las generaciones venideras. Este tipo de innovación presta atención a elementos como el uso eficiente de la energía, la reducción de residuos, la integración social y la factibilidad económica desde su inicio.

Gestión de la tecnología. En la actualidad, la administración de la tecnología se ha vuelto un elemento crucial para las entidades que aspiran a mantenerse competitivas y ajustarse a las variaciones continuas del ambiente. Esta administración no se restringe a la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas, sino que conlleva una incorporación estratégica de dichas herramientas en todos los estratos de la empresa. (Mariani y Dwivedi, 2024)

Este principio incluye la incorporación estratégica de tecnologías en auge para optimizar procedimientos administrativos y académicos. Promoviendo una adaptación activa a las exigencias del ambiente, la administración tecnológica no solo incrementa la calidad de los servicios, sino que también impulsa una cultura organizacional más innovadora. (Buhalis et al., 2023)

El manejo adecuado de la tecnología en una empresa no se limita a conocer el uso de herramientas novedosas, sino también a identificar cuándo y cómo emplearlas para que verdaderamente contribuyan al funcionamiento del negocio. No es provechoso poseer tecnología moderna si no se emplea de manera inteligente. Cuando se gestiona adecuadamente, se pueden economizar recursos, operar con mayor eficacia y reaccionar con mayor rapidez ante las variaciones que sucedan en el mercado.

Tecnología limpia. La tecnología limpia surge como la aspiración para conseguir un equilibrio entre el crecimiento y la salvaguarda del medio ambiente. No obstante, frente a la reciente división internacional del trabajo, donde algunos países representan una considerable proporción de la producción industrial, debido a circunstancias como su gran cantidad de trabajadores, para que la tecnología alcance los resultados previstos, sería imprescindible que llegara a estos países y ocurriera en ellos. (Švec et al., 2023)

Estas tecnologías posibilitan disminuir la contaminación, la exposición de carbono y preservar el medio ambiente. En la actualidad, las tecnologías ecológicas son de gran relevancia, especialmente debido a todo lo que está sucediendo con el cambio climático y el perjuicio al medio ambiente. Ya no se trata únicamente de una opción técnica, sino de una verdadera necesidad. Transformarse en energías renovables no solo contribuye a la protección del mundo, sino que también evidencia que estamos reflexionando sobre el futuro y las futuras generaciones.

Tecnología blanda. Las tecnologías blandas no son instrumentos físicos o aparatos, sino conocimientos, procedimientos y tácticas que los individuos emplean para estructurar procesos, solucionar problemas, coordinar equipos y optimizar los sistemas humanos y sociales. Contrariamente a las tecnologías duras, tales como maquinarias o infraestructura, las tecnologías blandas se ocupan de campos como la comunicación, la gestión, la organización y la cultura organizacional. (Fernández A. , 2023)

Considero que la tecnología de la información se convierte en un instrumento esencial para fomentar la innovación y el progreso en una sociedad cada vez más interconectada. Su

habilidad para administrar información y optimizar los procedimientos de comunicación, sumada a un entendimiento detallado de sus consecuencias legales y éticas es esencial para fomentar una sociedad más equitativa, eficaz y sustentable.

Tecnología de producto. La tecnología de producto se refiere a los procedimientos y procesos empleados para la creación de productos o servicios que incluyen componentes innovadores, sean estos tangibles o no. Su meta principal es cubrir requerimientos particulares del mercado a través de soluciones que brindan un valor distintivo. Esto no solo conlleva la producción de productos tangibles, sino también la incorporación de servicios y tecnologías digitales que se adecuen a las exigencias actuales de eco-sostenibilidad y eficacia. (Sanchez-Garcia et al., 2024)

La digitalización ha evolucionado, de ser una alternativa a convertirse en casi un deber. Las herramientas digitales no solo contribuyen a optimizar los procesos, sino que también posibilitan la utilización de menos recursos y la reducción del impacto ecológico, aspecto crucial si aspiramos a que las compañías progresen sin devastar el planeta. La noción de una digitalización sostenible resulta muy apropiada, ya que demuestra que es posible innovar sin olvidar la responsabilidad hacia el medio ambiente.

Tecnología de monitoreo energético. Es un sistema avanzado que facilita la identificación de patrones de consumo, detectan ineficiencias y optimizan el uso de la energía. Además, integran comunicaciones bidireccionales para interactuar con redes inteligentes, lo que mejora la gestión de la demanda y la distribución. Son clave para la generación distribuida, permitiendo a los usuarios participar activamente en el sistema energético. La implementación adecuada de este sistema contribuye a la sostenibilidad, reducción de costos y cumplimiento de objetivos sostenibles. (Dohale et al., 2024)

Las tecnologías de monitoreo energético representan un avance fundamental en la gestión inteligente de los recursos eléctricos, al integrar capacidades de medición, análisis y comunicación en tiempo real. Su capacidad para registrar variables las convierte en una herramienta indispensable para diagnosticar ineficiencias y promover un uso más racional de la energía. Además, al facilitar la visualización de datos permite que tanto empresas como usuarios residenciales tomen decisiones basadas en evidencia.

Modelos de innovación. Sistema teórico ordenado que guía el proceso a través del cual una organización convierte conceptos en soluciones tangibles que producen valor. Este modelo funciona como una orientación para administrar de forma eficaz cada etapa del proceso de

innovación, desde la detección de oportunidades o dificultades, a través de la creatividad, el desarrollo y la validación, hasta la ejecución de la aplicación y la expansión de las soluciones. Más que una mera invención o progreso tecnológico, aspira a asegurar que las propuestas sean técnicamente viables y atractivas para los usuarios. (Acosta et al., 2020)

Los modelos de gestión fundamentados en la innovación tecnológica son esenciales para el progreso de las pequeñas y medianas empresas en Ecuador, puesto que facilitan una administración eficaz de los recursos y promueven la competitividad en un ambiente cambiante. Las compañías de exportación han implementado particularmente la innovación gradual y abierta como táctica de adaptación ante el dinamismo de los mercados internacionales. (Ning et al., 2023)

Disponer de un modelo de innovación apropiado facilita a las organizaciones no solo ajustarse, sino también prever los cambios del ambiente. Creo que un modelo de innovación no debe interpretarse como una fórmula constante, sino como una guía estratégica que se adapta a la situación particular de cada compañía. En el sector hotelero, implementar un modelo de innovación puede ser crucial para incluir tecnologías que optimicen la experiencia del cliente, mejoren las operaciones internas y distingan al negocio en un mercado saturado.

Modelos de innovación lineal. Se trata de una de las primeras perspectivas teóricas formuladas para entender el proceso de innovación tecnológica. Se distingue por su organización secuencial y unidireccional, en la que la innovación se propaga desde la investigación fundamental hasta la venta, atravesando fases intermedias como la investigación aplicada y el progreso tecnológico. (Tao et al., 2024)

A pesar de sus restricciones, el modelo de innovación lineal constituye un recurso valioso para comprender el surgimiento de la inquietud por organizar los procesos de innovación. Su estructura bien definida resulta beneficiosa para aclarar procesos en entornos académicos o en sectores donde la innovación se rige por una lógica más convencional. No obstante, en el ámbito empresarial moderno marcado por la rapidez del cambio, la globalización y la participación de diversos grupos, es crucial enriquecerlo con modelos más adaptables e integradores.

Modelo interactivo de innovación. El modelo interactivo de innovación sugiere que el proceso de innovación no es lineal, sino que se distingue por diversas interrelaciones entre las distintas fases, tales como la investigación, el desarrollo y la venta. Esta perspectiva entiende

la relevancia de la retroalimentación y el trabajo conjunto entre diferentes participantes, como empresas, universidades y clientes, para impulsar la innovación. (Camilleri, 2024)

Dicho modelo no solo consigue reflejar correctamente la complejidad de innovar en entornos en constante cambio, sino que también muestra un entendimiento detallado de cómo las relaciones y las retroalimentaciones configuran ese proceso. En un mundo donde las demandas del mercado parecen transformarse constantemente, este modelo simboliza una especie de brújulas que orienta las iniciativas para mantenerse en sintonía con las demandas del ambiente y, simultáneamente, brinda la oportunidad de prever lo que está por venir.

Modelo de Marquis. En una investigación divulgada en 2023 se expuso el Modelo de Marquis, subrayando que los conceptos que fomentan la innovación pueden provenir de sectores diferentes a los vinculados a la investigación y desarrollo, como las ventas y el marketing. Además, se destaca por llevar a cabo un inventario y diagnóstico tecnológico para establecer la factibilidad de las ideas. (Quiceno et al., 2024)

El modelo de Marquis continúa siendo pertinente hoy en día, particularmente en contextos organizativos que aspiran a promover una cultura de innovación inclusiva. Este modelo, al admirar que las ideas pueden emanar de cualquier sector de la organización, fomenta la implicación activa de todos los trabajadores en el proceso de innovación. Adicionalmente, al priorizar el análisis de la viabilidad técnica y la demanda del mercado, garantiza que las propuestas innovadoras sean factibles y se ajusten a las demandas del mercado.

Modelo de Roberts. Este modelo organiza el proceso de innovación en seis fases vinculadas entre sí, desde la identificación de oportunidades hasta el uso y propagación de la innovación. Roberts propone un esquema secuencial que identifica la innovación como un proceso activo y de múltiples fases, donde se combinan elementos organizativos y tecnológicos para simplificar la implementación de nuevas ideas en contextos competitivos. (Jiménez, 2021)

A pesar de haber sido establecido hace décadas, el modelo de Roberts continúa siendo relevante ya que facilita una organización precisa del camino que sigue una innovación desde su inicio hasta su verdadero impacto. Es particularmente beneficioso en contextos organizativos que aspiran a estructurar sus procesos de innovación para potenciar su competitividad y capacidad de adaptación en mercados en constantes cambios.

Estrategias tecnológicas. Las estrategias tecnológicas son planes creados para maximizar la utilización de instrumentos tecnológicos con el objetivo de lograr las metas de la

organización. Se centran en campos como la digitalización, la innovación, la adaptación de tecnologías emergentes, la seguridad informática y la sostenibilidad. Su meta principal es potenciar la competitividad y promover la innovación en un ambiente digital y cambiante. (Brewis et al., 2023)

Las tecnologías son estrategias aplicativas fundamentales que ayudan a incrementar la productividad y competitividad dentro del mercado actual, aunque se topan con retos considerables en su aplicación. Dentro de las causas se incluyen la carencia de formación para el personal, la escasez de recursos económicos y la resistencia al cambio en la organización. Las estrategias que conllevan tecnología deben contener elementos que promuevan su implementación y no solo un análisis. (Mancuso et al., 2023)

Las estrategias tecnológicas van mucho más allá de la sola aplicación de instrumentos digitales, enfocándonos en el sector hotelero, donde la experiencia del cliente, la eficacia en las operaciones y la distinción frente a los competidores son esenciales, la implementación de tecnologías debe ser complementada con una estrategia de planificación que se ajuste a las tendencias. Además, la elaboración de una estrategia tecnológica eficaz debe centrarse en la digitalización de procesos para fomentar una cultura organizacional enfocada en la innovación, así podrá mantenerse en constante evolución y a largo plazo.

Estrategia proactiva. Una estrategia tecnológica proactiva es un método que posibilita a las entidades prever las fluctuaciones del mercado y las posibles amenazas antes de que se concreten. Esta táctica se fundamenta en la innovación continua, la habilidad para adaptarse de manera ágil y de detección de oportunidades en ascenso, lo que proporciona un beneficio competitivo ante los competidores. Esta perspectiva demanda una considerable inversión en investigación y desarrollo, además de una cultura empresarial que promueva la creatividad y la adaptabilidad al cambio. (Fernández E. , 2020)

Esta perspectiva transforma a la empresa en un agente que encabeza al cambio en vez de simplemente responder a él. Para la industria hotelera, esta postura proactiva podría generar un cambio significativo. No solo es cuestión de introducir nuevas tecnologías, sino de fomentar una cultura que reconozca la innovación como un componente cotidiano. Esto conlleva a asumir riesgos, invertir en capacitación y mantenerse siempre alerta a lo que avecina, antes de que se transforme en una necesidad apremiante. Es complejo implementar esta estrategia, pero también es el método más eficaz para garantizar que el hotel permanezca competitivo y pertinente a largo plazo.

Estrategia reactiva. Una estrategia reactiva se distingue por la habilidad de una organización de reaccionar ante las variaciones o dificultades que emergen en su ambiente, pero únicamente cuando ya han sucedido. En contraposición a la estrategia proactiva, que prevé las dificultades, las estrategias reactivas se centran en solucionar los problemas a corto plazo. Este método puede conducir a la entidad a desaprovechar oportunidades nacientes en el mercado, dado que no se anticipa a las variaciones y se restringe a responder en ellas. A pesar de que puede resultar beneficiosa en circunstancias de crisis, una estrategia de reacción puede resultar menos efectiva para preservar la competitividad y la innovación a largo plazo. (Jones et al., 2025)

Una estrategia reactiva puede resultar beneficiosa en circunstancias específicas, pero su dependencia exclusiva restringe el desarrollo y la habilidad para adaptarse de una organización. En un contexto tan cambiante como el presente, particularmente en el ámbito hotelero, aguardar la aparición de problemas para tomar medidas puede amenazar la competitividad y la viabilidad del negocio.

Estrategias de baja intensidad tecnológica. Las estrategias tecnológicas de baja intensidad se implementan en áreas donde la innovación tecnológica es restringida y se basa más en saberes tradicionales o artesanales. Estas tácticas generalmente demandan una inversión reducida en investigación y desarrollo y se fundamentan en tecnologías tradicionales o básicas. Además esta perspectiva promueve una relación más equilibrada con el medio ambiente, dado que valora la utilización eficaz de los recursos, el respeto por los conocimientos tradicionales y la adaptación al entorno local. (Bihouix, 2020)

Dichas estrategias nos incitan a reconsiderar nuestra percepción del progreso. Normalmente se asocia a la innovación con procesos costosos y complicados, sin embargo, estas tácticas demuestran que también se puede innovar desde lo sencillo, lo asequible y lo sustentable. No se trata de descartar la tecnología con más impacto, sino de admitir que en numerosos escenarios, particularmente en los que se dispone de recursos escasos o se aprecia la sostenibilidad, las soluciones más eficaces pueden ser precisamente las que demandan menos.

Estrategia de check-in check-out. Se refiere a las políticas establecidas por los hoteles para regular los horarios de entrada y salida de los huéspedes. La estrategia impacta directamente en la calidad del servicio, y se mide por medio de dimensiones de fiabilidad. Estas

políticas suelen ser flexibles ya que mejoran la satisfacción del cliente. (Kottayil y SampathNagi, 2017)

Proceso operativo que involucra la coordinación de varios departamentos, principalmente reservaciones, recepción y ama de llaves. El check-in comprende la serie de actividades desde la asignación de habitación y el registro del huésped hasta su espacio de reserva. El check-out, por otro lado, abarca desde la salida del huésped de la habitación, liquidación de su cuenta, la devolución de la llave y su salida del hotel. (Purnama et al., 2022)

La estrategia de check-in y check-out comprende un sistema coordinado entre los departamentos de reservas, recepción y gestión interna en hoteles, diseñado para optimizar la experiencia del huésped durante su llegada y salida. Su objetivo principal es garantizar eficiencia, rapidez y calidad en los procesos, minimizando tiempos de espera.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

En el capítulo sexto: Trabajo y producción

Sección octava: Ciencias, tecnologías, innovación y saberes ancestrales

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: 1) Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos, 2) Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales. 3) Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

En el capítulo segundo: Biodiversidad y recursos naturales

Sección sexta: Agua

Art. 412.- la autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque sistémico. (Asamblea Nacional, 2008).

Ley Orgánica del Emprendimiento e Innovación

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor (Asamblea Nacional & Ecuador, 2020).

Código Orgánico del Ambiente, COA

Art. 1.- Este Código tienen por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay (COA, 2017).

Ley de Turismo

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos; e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y, g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

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

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive al transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadores de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (Ministerio del Turismo, 2020).

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

El diseño de investigación utilizado en este trabajo es **transversal**, debido a que los datos fueron obtenidos en único momento dentro de un período de tiempo determinado (Hernández et al., 2014), aplicando un alcance descriptivo, con el fin de conocer las diferentes teorías respecto a las estrategias de innovación tecnológica en el sector hotelero, y fundamentos legales que son el soporte de la investigación. El propósito que tiene este diseño es seleccionar información valiosa y precisa para profundizar la problemática del estudio sobre el aporte que tienen las estrategias tecnológicas innovadoras en el funcionamiento operativo del Hotel Caridi.

En la investigación se utilizó un enfoque de estudio mixto, debido a que permitió la recolección y análisis de la información de manera cualitativa y cuantitativa (Molina et al., 2017). Mediante el enfoque cualitativo, se indagó acerca de la situación actual de las estrategias de innovación tecnológica en el hotel. En cuanto al enfoque cuantitativo, se midió a través de la escala de Likert y preguntas de opción múltiple.

Métodos de la investigación

La investigación está orientada a un método deductivo que consiste en ir de lo general a lo particular (Castillo y Reyes, 2015), y permitió aplicar teorías a los datos recopilados en la investigación. Utilizando marcos teóricos y conceptos previamente establecidos en la revisión bibliográfica, se buscó validar o refutar si las estrategias de innovación tecnológica aportan significativamente en el funcionamiento operativo del hotel.

Finalmente, el método analítico se consideró para comprender en detalle la situación actual, facilitando la comprensión de cómo las estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi. Este enfoque es indispensable para ofrecer conclusiones fundamentadas, así como para desarrollar las estrategias de implementación que sean efectivas a través de las tecnologías innovadoras.

Población y muestra

El estudio se centra en los empleados que forman parte del equipo de trabajo del Hotel Caridi, específicamente aquellos cuyo desempeño laboral está vinculado directamente con las operaciones diarias y la gestión administrativa del establecimiento. Se consideraron todos los

colaboradores sin exceptuar, ya que el tamaño reducido de la población facilitó su inclusión completa en la investigación.

Dado el caso, se optó por realizar un censo ya que permite abarcar la totalidad de los empleados para garantizar la precisión de los datos obtenidos (Bernal, 2010). Este enfoque aseguró que no se omitiera información relevante y que los resultados reflejaran fielmente las condiciones reales en las que se encuentra el hotel.

Aplicado el censo, se identificaron los roles del personal que conforman el equipo de trabajo, a continuación, se detalla la conformación específica de esta población.

Tabla 1

Población del Hotel Caridi

Categoría	Cantidad	Técnica
Gerente general	1	Entrevista
Directivos de área	2	Entrevista
Recepcionistas	3	Encuesta
Camareras	2	Encuesta
Cocinero	1	Encuesta
Total	9	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025)

Recolección y procesamiento de los datos

Para la presente investigación se utilizó diversas técnicas e instrumentos para la recolección de datos que permitieron la obtención de la información cuantitativa y cualitativa del Hotel Caridi ubicado en el cantón Salinas.

Técnicas de investigación

Entrevista. Se diseñó una guía de entrevista para conocer las estrategias de innovación tecnológica conocidas por la gerente y directivos del hotel, la cual permitió obtener información cualitativa de manera eficiente, facilitando la posterior interpretación de los resultados.

Encuesta. Se aplicaron encuestas a los trabajadores, con un cuestionario de preguntas cerradas donde se pudieron obtener datos cuantitativos necesarios para el posterior análisis.

Instrumentos

Guía de entrevistas. Este instrumento fue diseñado con la finalidad de recopilar información necesaria, está conformada por preguntas abiertas que permitieron obtener la información sobre la situación actual de las estrategias de innovación tecnológica aplicadas en el Hotel Caridi.

Cuestionario. El cuestionario está conformado por preguntas cerradas estructuradas con escalas y de opción múltiple para la debida recolección de datos cuantitativos. Los cuales generaron información valiosa para el posterior análisis.

Herramientas

Google Forms. Se utilizó Google Forms como herramienta principal en el diseño y distribución de los cuestionarios, lo que permitió una recolección eficiente y organizada de la información requerida. Esta herramienta digital facilitó el acceso inmediato a los resultados obtenidos, agilizando el proceso de tabulación de los datos recolectados.

SPSS. Para garantizar un tratamiento estadístico riguroso, se utilizó el software SPSS, especializado en el análisis cuantitativo de la información. Este programa permitió la obtención de las tablas y gráficas que contribuyeron a una interpretación precisa de los hallazgos.

Validación de los instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación, se diseñaron diversos instrumentos de recolección de datos. Estas herramientas fueron sometidas a un proceso de evaluación por parte del tutor y especialista, para posteriormente ser validadas por un tercer profesional, quien analizó su estructura, contenido y concordancia con los objetivos planteados. Por lo tanto, tras la revisión detallada del tercer profesional se confirmó que los instrumentos cumplen con los criterios necesarios, garantizando su validez y confiabilidad para la obtención de información.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	10

Nota: Al superar el valor de 0.7 requerido se determina que el instrumento de recolección de información es confiable para su aplicación.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de datos cualitativos

Resultados de entrevistas

¿Cómo describiría la cultura de innovación tecnológica en el Hotel Caridi?

Destacan la escasa implementación de tecnologías, limitándose principalmente a la facturación electrónica. Este panorama refleja una falta de conciencia sobre la importancia de la innovación para la competitividad. La ausencia de iniciativas disruptivas sugiere que el hotel opera con herramientas convencionales, lo que podría afectar su posicionamiento en el mercado. Se evidencia una clara oportunidad para desarrollar estrategias de capacitación y concientización.

¿Qué acciones concretas han implementado en los últimos años para mejorar progresivamente en cuanto a innovaciones tecnológicas en el hotel?

En los últimos años, el hotel ha adoptado herramientas tecnológicas orientadas al marketing digital y la reserva en línea, como la página web y redes sociales. Estas herramientas han permitido llegar a más clientes de manera eficiente. Sin embargo, las innovaciones internas son mínimas y no abarcan procesos clave. Aunque se han actualizado algunos programas, no se han implementado soluciones para mejorar la operatividad. Esto refleja una priorización de las estrategias externas sobre la modernización de sistemas internos. La falta de integración tecnológica en áreas como inventarios o gestión operativa limita la eficiencia.

¿Qué planes tienen para incorporar tecnologías sostenibles en los próximos 5 años?

Los directivos reconocen la importancia de las tecnologías sostenibles, pero los planes para implementarlas aún no se desarrollan. Se mencionan ideas como paneles solares y reducción de plásticos, pero los altos costos iniciales han frenado cualquier acción concreta. Esta situación podría afectar la imagen del hotel frente a turistas eco-conscientes, cada vez más numerosos. La sostenibilidad, aunque valorada, no es aún una prioridad operativa para el establecimiento.

¿Cómo valora la posibilidad de invertir recursos con el fin de implementar tecnologías disruptivas en el hotel?

Existe una disposición positiva hacia la inversión en tecnologías disruptivas, aunque los recursos limitados han impedido su implementación. Se destaca el potencial de estas herramientas para mejorar la experiencia del cliente, como sistemas automatizados de reservas, inteligencia artificial e IoT (internet de las cosas).

¿Qué papel juega la gestión de tecnologías en la optimización de la eficiencia operativa del hotel?

La gestión tecnológica actual se centra en programas básicos para inventarios y reservas, pero muchas operaciones se realizan manualmente. Mencionaron que estas herramientas son importantes para el control interno, aunque su alcance es limitado. La falta de sistemas integrados, como un software de gestión hotelera, genera ineficiencias y errores. La dependencia de procesos manuales dificulta la optimización de áreas clave. Una modernización tecnológica podría transformar significativamente la operatividad del hotel.

¿Qué tipo de tecnologías limpias han evaluado para implementar en el hotel?

Las evaluaciones sobre tecnologías limpias se limitan a paneles solares y monitoreo de consumos de agua y energía. No hay acciones concretas debido a los costos asociados. Esta falta de implementación contrasta con la creciente demanda de sostenibilidad en el sector turístico. La sostenibilidad, aunque reconocida como relevante, no se traduce en prácticas operativas en el hotel.

¿Cómo monitorean los procedimientos del funcionamiento operativo del hotel?

Los procedimientos operativos del hotel se monitorean manualmente, lo que incrementa el riesgo de errores. Esta tarea recae en la administradora del hotel, sin apoyo de sistemas automatizados. Esta situación limita la capacidad de análisis y toma de decisiones en tiempo real. La implementación de tecnologías de monitoreo automatizado podría optimizar procesos y reducir cargas de trabajo. La ausencia de estas herramientas refleja una brecha tecnológica que afecta la eficiencia general del establecimiento.

¿Qué criterio le merece a las tecnologías como Noytrall en cuanto al monitoreo de recursos para mejorar la sostenibilidad del hotel?

Los directivos muestran apertura sobre dicha tecnología para monitorear recursos y mejorar la sostenibilidad. Se destaca su potencial para optimizar el consumo de agua y energía, especialmente en habitaciones con alto gasto energético. Sin embargo, admiten un desconocimiento técnico sobre estas soluciones. Esta actitud positiva contrasta con la falta de acciones concretas para su implementación.

¿Qué modelo de innovación consideraría implementar para optimizar las operaciones en el hotel?

Se consideran modelos disruptivos y sistemas por áreas para mejorar la eficiencia operativa. Se propone presupuestos e inventarios diferenciados por departamento, en lugar de un solo sistema. Este enfoque podría reducir fallas y optimizar recursos. Sin embargo, la centralización actual en sistemas poco integrados limita su implementación.

¿Cuáles estrategias proactivas o reactivas optaría por utilizar para mejorar la eficiencia operativa del hotel?

El hotel ha adoptado estrategias proactivas, como análisis FODA y presupuestos para imprevistos, tras la experiencia de la pandemia. Sin embargo, predominan las acciones reactivas, lo que limita la capacidad para enfrentar desafíos futuros con agilidad.

¿Qué medidas toman para capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías para optimizar los procesos operativos del hotel?

La capacitación del personal en el uso de tecnologías es escasa. Aunque se promueven cursos, no se han implementado de manera efectiva. Esta carencia podría generar resistencia al cambio cuando se introduzcan nuevas herramientas. La formación del personal es un pilar fundamental para cualquier estrategia de innovación. Sin ella, las iniciativas tecnológicas podrían fracasar por falta de adopción.

¿Considera la posibilidad de implementar un sistema de check-in y check-out automatizado?

Los directivos valoran positivamente la implementación de un sistema de check-in y check-out automatizado. Se destaca su potencial para mejorar el control de huéspedes y la base de datos. Sin embargo, aunque el hotel cuenta con una página web, no ha activado estas funcionalidades. La automatización de estos procesos reduciría tiempos de espera y mejoraría la experiencia del cliente.

Análisis de datos cuantitativos

Resultados de encuestas

Tabla 3

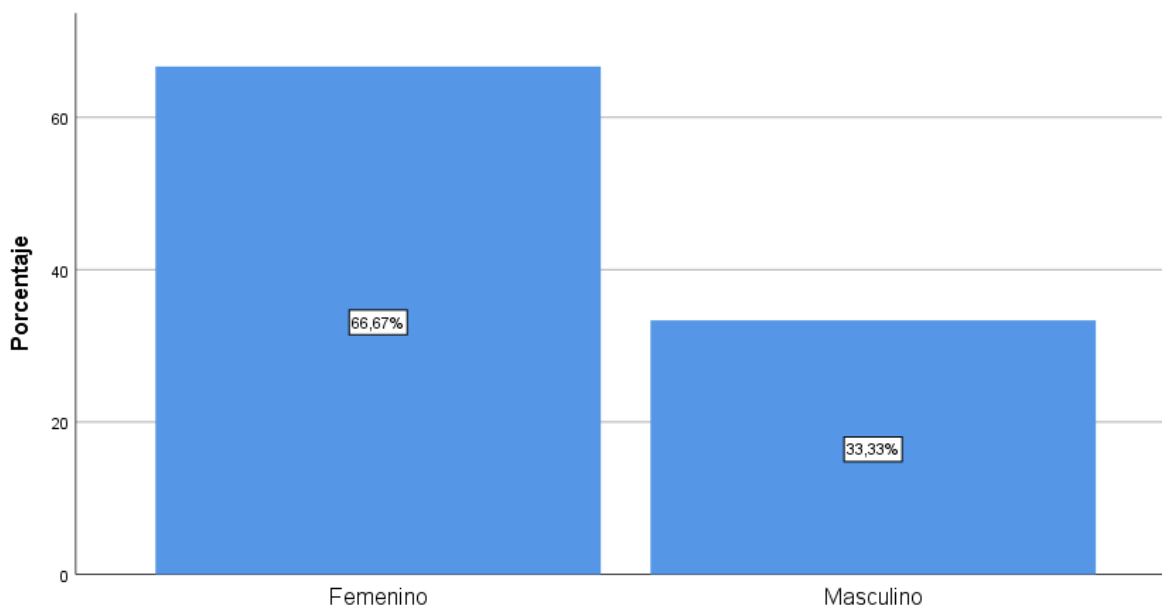
Distribución por sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	4	66,7	66,7	66,7
	Masculino	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 1

Distribución por sexo



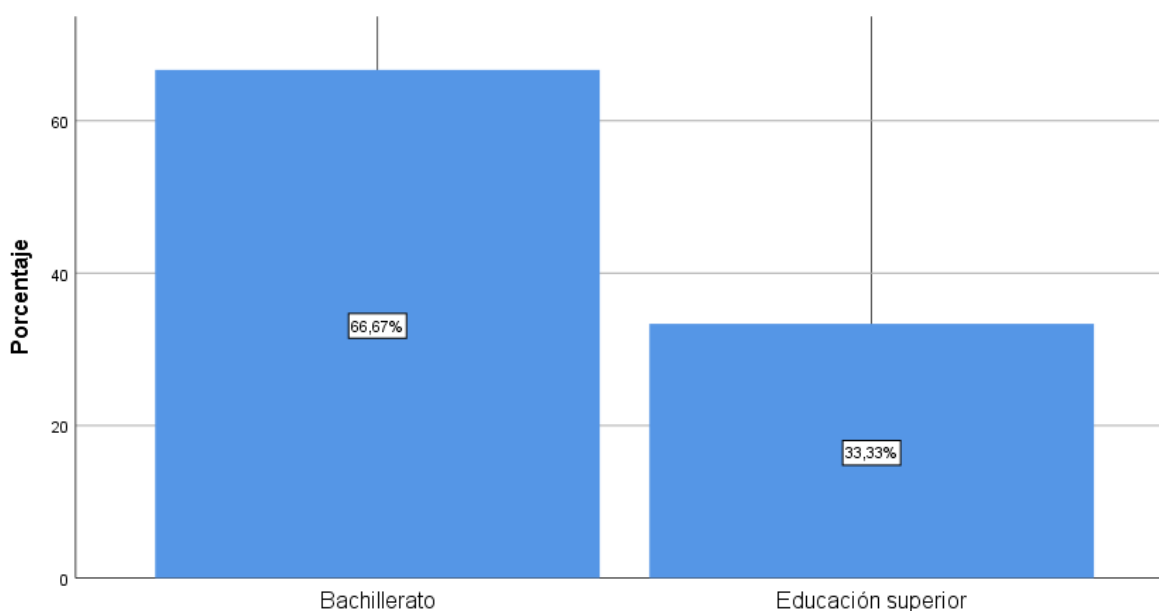
Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

En lo referente a la distribución por sexo de los colaboradores encuestados, el 66,7% corresponde al sexo femenino, mientras que el 33,3% al sexo masculino, lo que nos demuestra que existe una predominante participación de mujeres en el área operativa del hotel. Esta diferencia podría reflejar la composición de género típica en el sector hotelero, donde roles como recepción, servicio al cliente y la gestión interna suelen tener mayor presencia femenina.

Tabla 4*Nivel de educación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachillerato	4	66,7	66,7	66,7
	Educación superior	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 2*Nivel de educación*

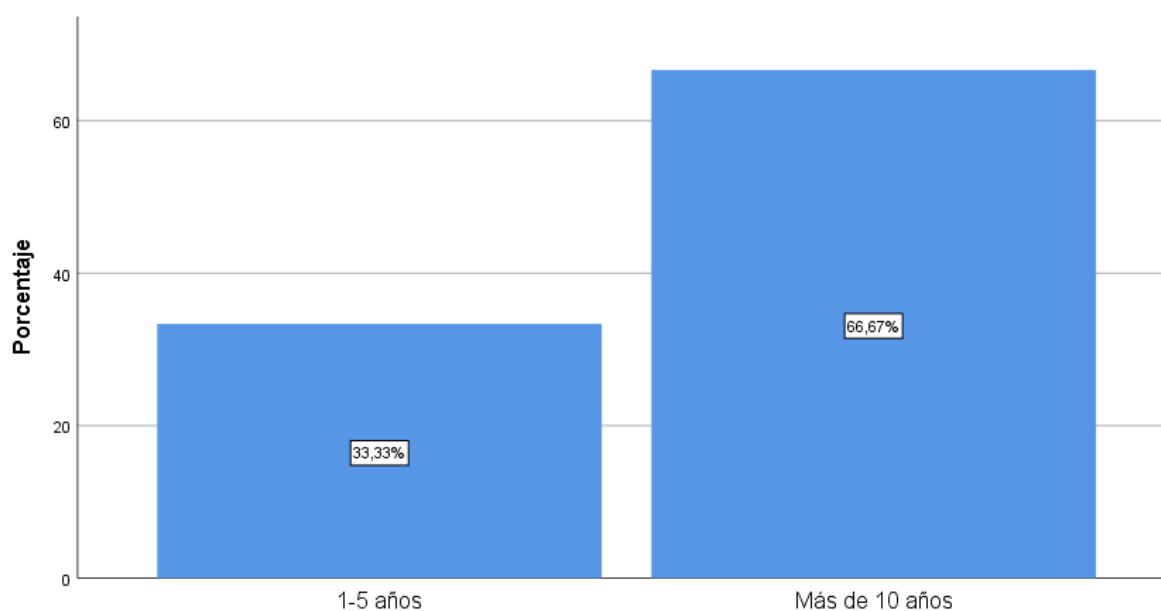
Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

El 66.7% de los encuestados cuenta con un nivel secundario, mientras que solo el 33.3% posee educación superior. Esto indica que la mayoría tiene un nivel educativo medio, lo que podría influir en su percepción y manejo de tecnologías innovadoras. La falta de formación especializada en algunos casos podría limitar la adopción de herramientas avanzadas, aunque también refleja que el personal opera con competencias básicas.

Tabla 5*Tiempo de experiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 años	2	33,3	33,3	33,3
	Más de 10 años	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 3*Tiempo de experiencia*

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

La mayoría de los participantes cuenta con más de 10 años de experiencia en el sector hotelero con un 66.7%, lo que sugiere un equipo con amplia trayectoria y conocimiento operativo. El 33.3% restante tiene entre 1 y 5 años de experiencia, lo que indica cierta diversidad en antigüedad. Esta combinación podría ser ventajosa para equilibrar experiencia con adaptabilidad a nuevas tecnologías. Sin embargo, también plantea la necesidad de capacitación continua para asegurar que el personal más experimentado no quede atrás en tecnología.

Tabla 6

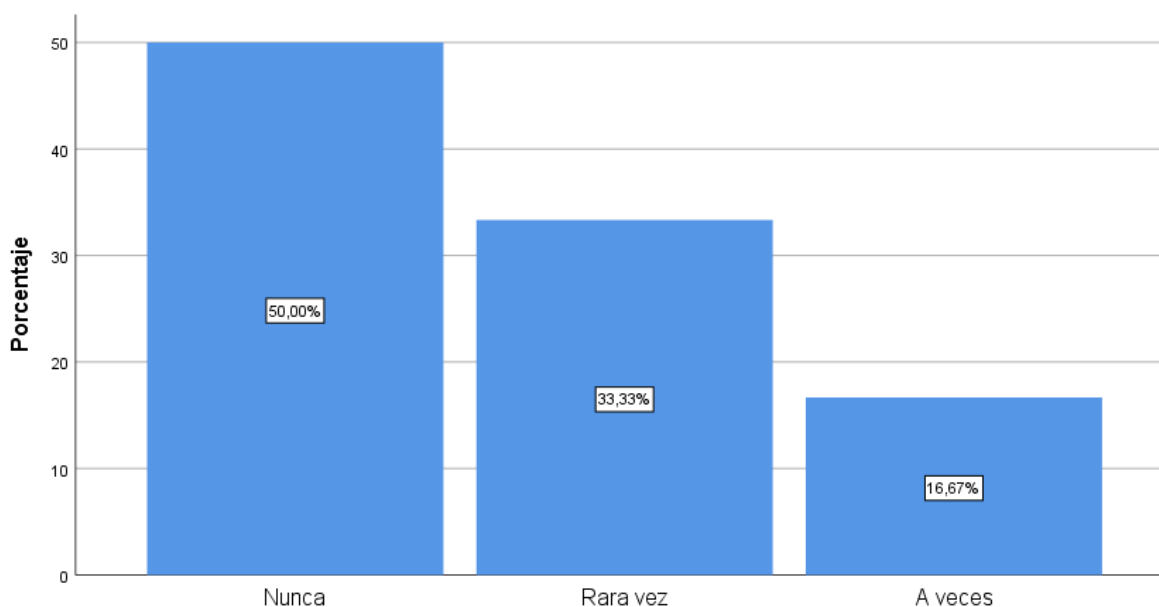
¿Con qué frecuencia se le consulta para proponer ideas innovadoras en el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Rara vez	2	33,3	33,3	83,3
	A veces	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 4

¿Con qué frecuencia se le consulta para proponer ideas innovadoras en el hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Los datos detallan que el 50% de los participantes afirman que nunca se les consulta para proponer ideas innovadoras, mientras que el 33,3% indica que rara vez y solo el 16,7% a veces. Esto revela una falta de involucramiento del personal en procesos de innovación, lo que podría limitar la mejora continua en el hotel. Fomentar una cultura de participación activa y retroalimentación podría aprovechar mejor el potencial creativo de los empleados y generar soluciones más efectivas.

Tabla 7

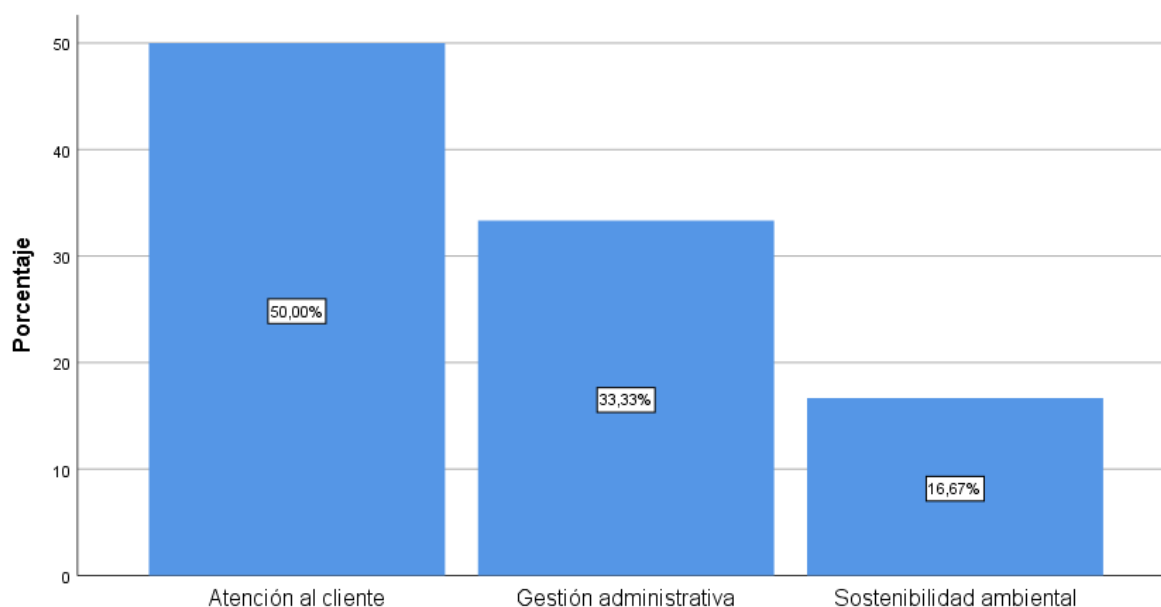
¿Qué áreas cree que necesitan más innovación en cuanto a tecnología?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Atención al cliente	3	50,0	50,0	50,0
	Gestión administrativa	2	33,3	33,3	83,3
	Sostenibilidad ambiental	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 5

¿Qué áreas cree que necesitan más innovación en cuanto a tecnología?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

A través de los datos recolectados, se evidencia que el 50% de los participantes considera que la atención al cliente es el área que más requiere innovación, seguida por la gestión administrativa con un 33,3% y la sostenibilidad ambiental cuenta con un 16,7%. Estos resultados destacan la importancia de mejorar la interacción con los huéspedes mediante herramientas tecnológicas, como sistemas de reservas automatizados. Además, la gestión administrativa y la sostenibilidad también son áreas clave, lo que sugiere una necesidad de inversión en soluciones integrales que aborden estos tres aspectos.

Tabla 8

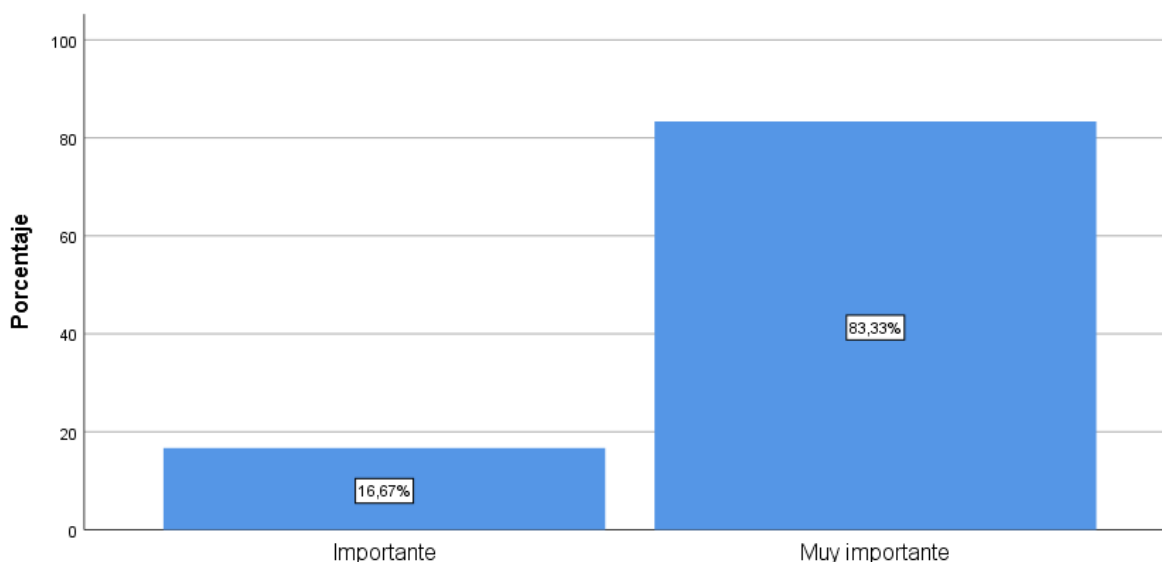
¿Considera importante la implementación de tecnologías sostenibles en el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Importante	1	16,7	16,7	16,7
	Muy importante	5	83,3	83,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 6

¿Considera importante la implementación de tecnologías sostenibles en el hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 83,3% considera muy importante la implementación de tecnologías sostenibles, mientras que el 16,7% las califica como importantes. Esto refleja una clara conciencia sobre la necesidad de reducir el impacto ambiental y optimizar recursos. La concordancia en esta respuesta indica que el personal valora positivamente las iniciativas verdes, lo que facilitaría la adopción de prácticas como el uso de energías renovables o sistemas de reciclaje automatizados.

Tabla 9

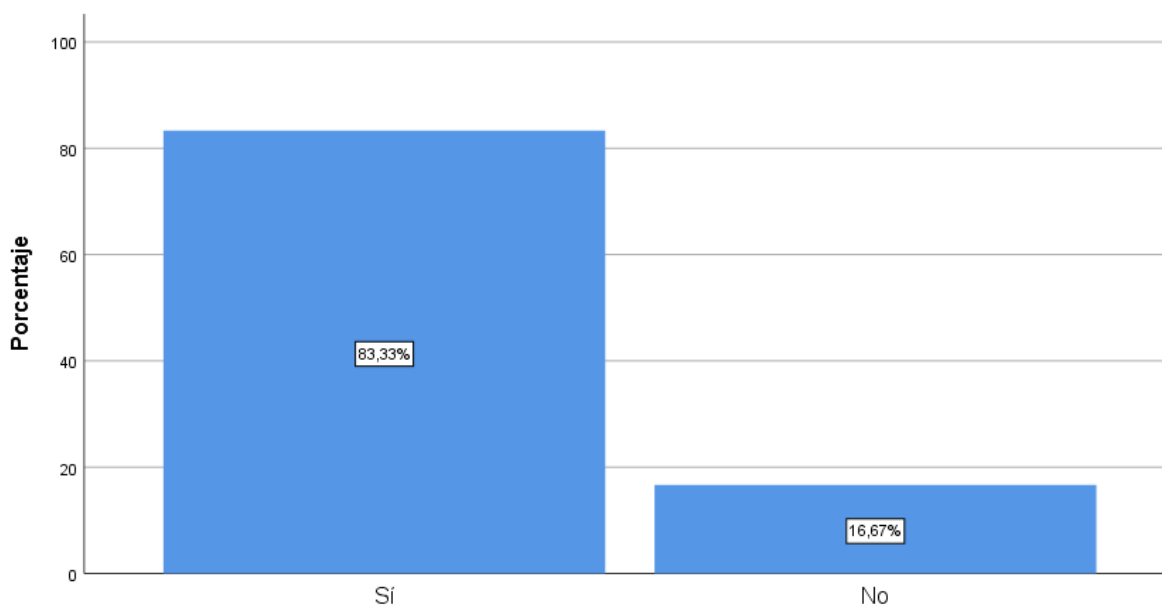
¿Considera que el hotel ha implementado tecnologías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	5	83,3	83,3	83,3
	No	1	16,7	16,7	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 7

¿Considera que el hotel ha implementado tecnologías?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Considerando los datos hallados, el 83,3% de los encuestados afirma que el hotel ya ha implementado tecnologías, frente a un 16,7% que opina lo contrario. Esto sugiere que existe una gestión básica tecnológica en la operatividad del establecimiento, aunque podría haber discrepancias en la percepción debido a diferencias en los departamentos o roles que pueda poseer cada colaborador.

Tabla 10

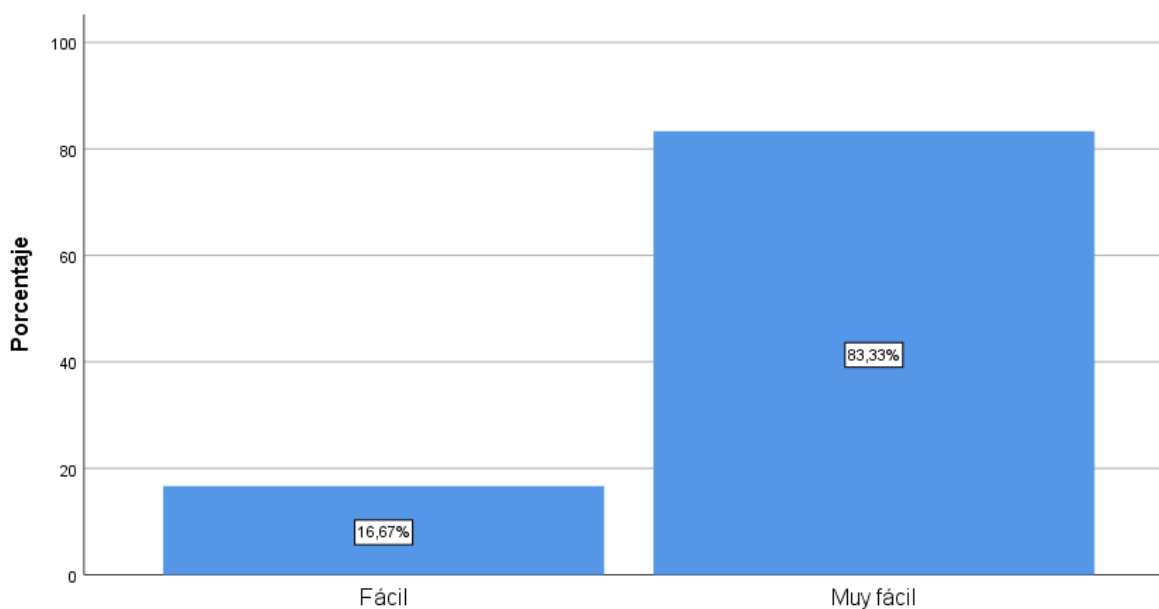
¿Cómo evalúa el uso de las tecnologías actuales aplicadas en la operatividad del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fácil	1	16,7	16,7	16,7
	Muy fácil	5	83,3	83,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 8

¿Cómo evalúa el uso de las tecnologías actuales aplicadas en la operatividad del hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Los datos destacan que el 83,3% califica como muy fácil el manejo de las tecnologías actuales, mientras que el 16,7% las considera solo fáciles. Esto indica que las herramientas implementadas son manejables y accesibles para el personal, lo que favorece su adopción. Sin embargo, es importante asegurar que esta facilidad de uso no limite la exploración de sistemas más avanzados que podrían ofrecer mayores beneficios operativos.

Tabla 11

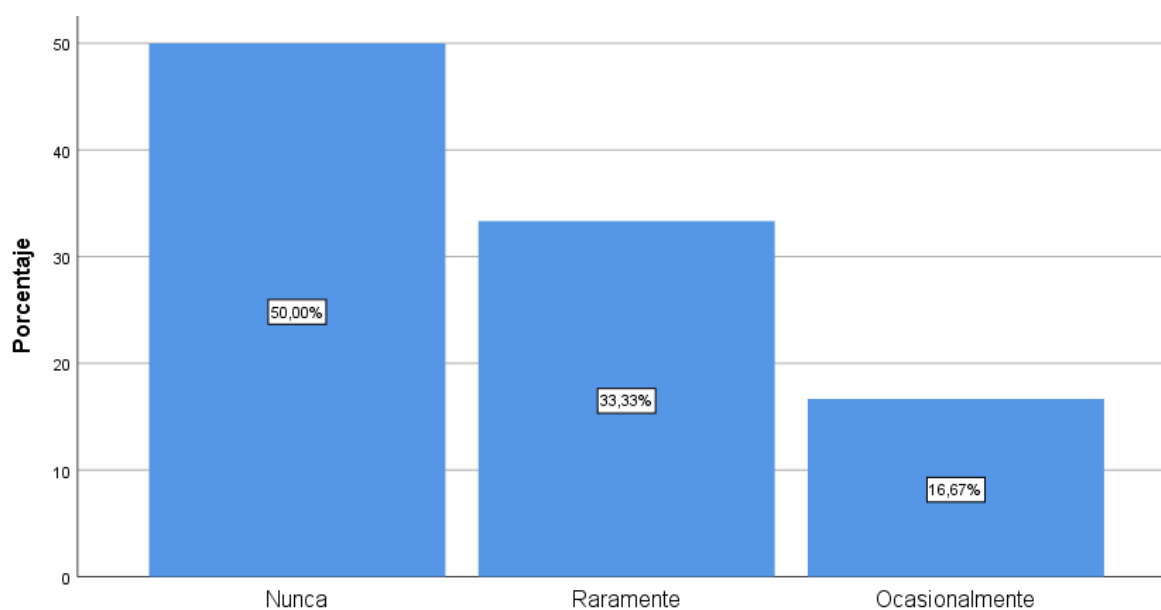
¿Con qué frecuencia considera que el hotel promueve el uso de tecnologías limpias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Raramente	2	33,3	33,3	83,3
	Ocasionalmente	1	16,7	16,7	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 9

¿Con qué frecuencia considera que el hotel promueve el uso de tecnologías limpias?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

A través de la información recolectada, el 50% de los encuestados nunca ha percibido la promoción de tecnologías limpias en el hotel, mientras que el 33,3% señala que estas iniciativas se dan rara vez y solo el 16,7% las ha observado ocasionalmente. La aparente falta de iniciativa por parte de la dirección en este ámbito podría estar limitando no solo el desempeño ambiental del hotel, sino también su potencial para posicionarse como un establecimiento comprometido con el turismo sostenible.

Tabla 12

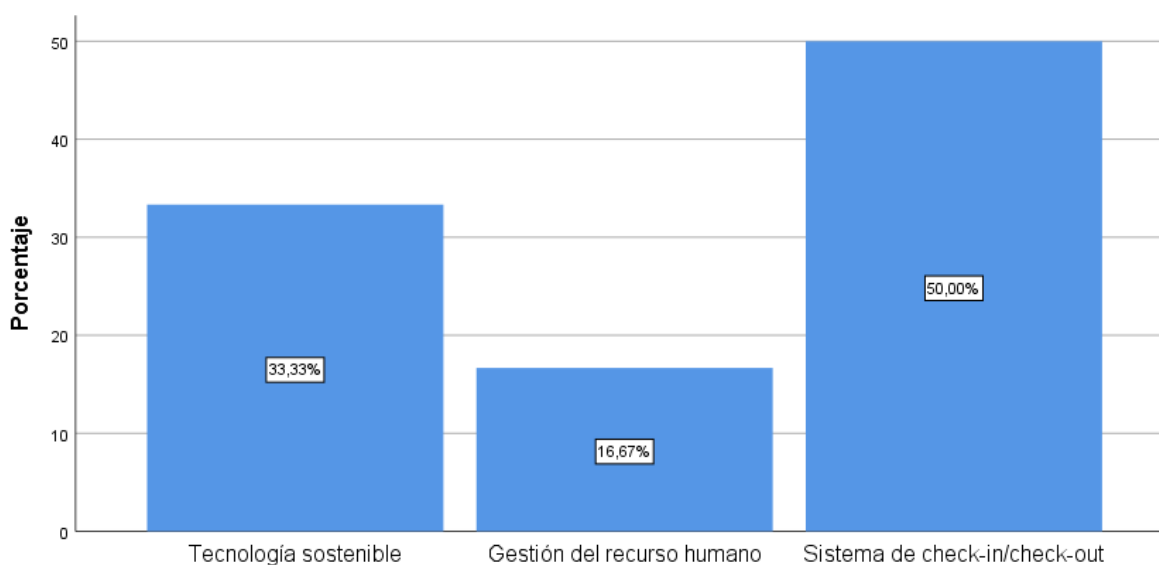
¿Qué estrategias de innovación tecnológica percibe como más importantes para el funcionamiento operativo del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tecnología sostenible	2	33,3	33,3	33,3
	Gestión del recurso humano	1	16,7	16,7	50,0
	Sistema de check-in/check-out	3	50,0	50,0	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 10

¿Qué estrategias de innovación tecnológica percibe como más importantes para el funcionamiento operativo del hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

De acuerdo con los datos obtenidos, el 50% prioriza sistemas de check-in/check-out automatizados, mientras que el 33,3% tecnologías sostenibles y solo el 16,7% considera la gestión de recursos humanos como importante para el funcionamiento operativo del hotel. Esto refleja una demanda clara por modernizar procesos clave que impactan directamente en la experiencia del huésped y la eficiencia operativa.

Tabla 13

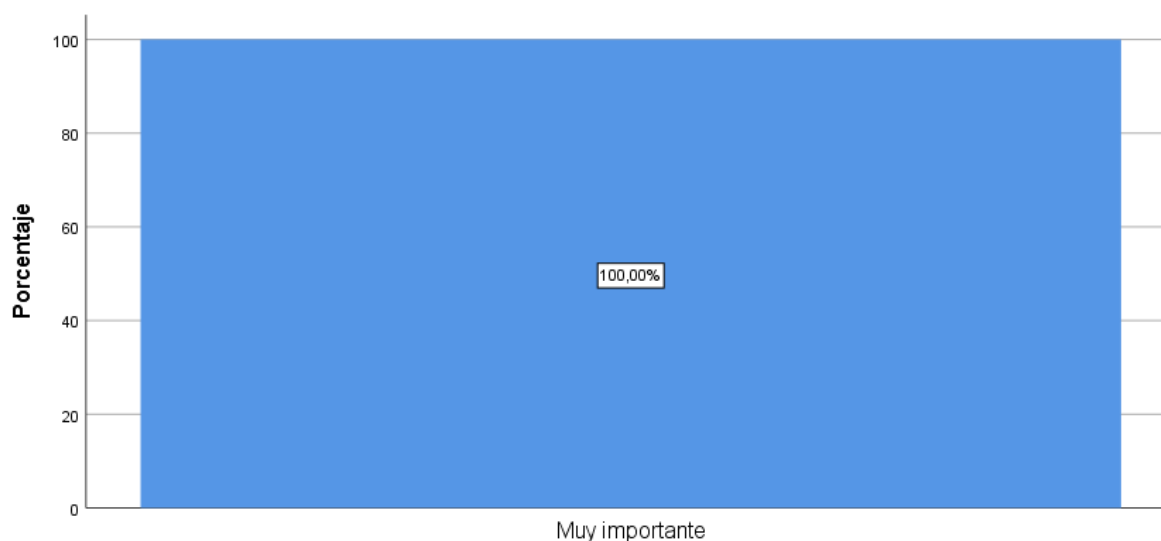
¿Considera importante implementar tecnologías de monitoreo en servicios básicos para una gestión sostenible del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	6	100,0	100,0	100,0

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 11

¿Considera importante implementar tecnologías de monitoreo en servicios básicos para una gestión sostenible del hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Todos los encuestados consideran muy importante implementar tecnologías de monitoreo para una gestión sostenible, lo que refleja una aprobación absoluta sobre este aspecto clave. Este resultado unánime destaca la creciente conciencia ambiental que posee el personal y su comprensión de cómo estos sistemas pueden optimizar en consumo de agua, energía y otros recursos reduciendo costos y minimizando el impacto ambiental. Este nivel de aceptación es particularmente valioso, ya que facilita la transición hacia prácticas más eficientes sin resistencia interna.

Tabla 14

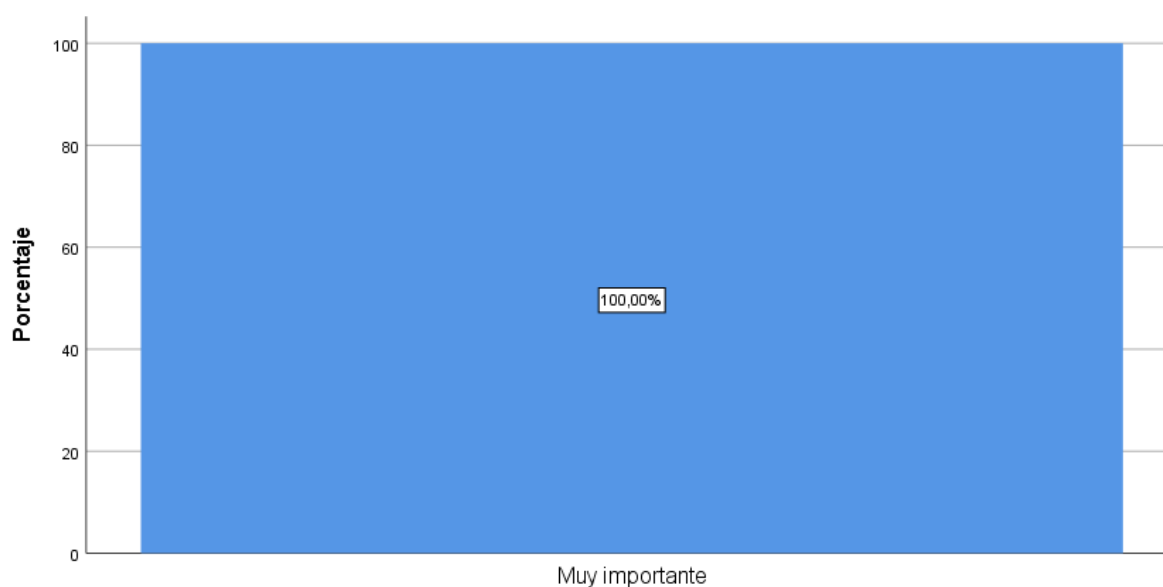
¿Considera importante que el hotel invierta en tecnologías para mantenerse competitivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	6	100,0	100,0	100,0

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 12

¿Considera importante que el hotel invierta en tecnologías para mantenerse competitivo?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Los datos destacan que el 100% de los colaboradores consideran como muy importante invertir en tecnologías para mantener la competitividad del hotel. Esto demuestra que el personal reconoce plenamente el papel fundamental de la innovación tecnológica en la industria hotelera actual, donde la diferenciación de servicios y la optimización operativa se han convertido en factores determinantes para el éxito. Estos resultados refuerzan la necesidad de que la gerencia priorice la modernización tecnológica como eje central de su estrategia de crecimiento y posicionamiento en el mercado.

Tabla 15

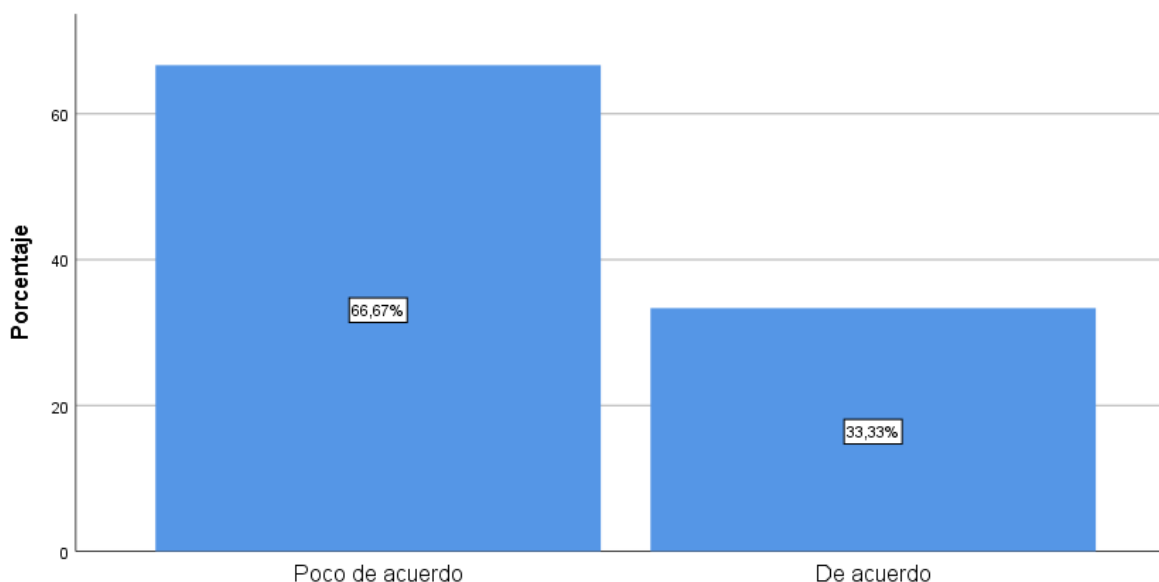
¿Se considera en la capacidad para manejar nuevas tecnologías que puedan implementarse en el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	4	66,7	66,7	66,7
	De acuerdo	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 13

¿Se considera en la capacidad para manejar nuevas tecnologías que puedan implementarse en el hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

A través de los resultados, se evidencia que el 66,7% se siente poco de acuerdo con su capacidad para manejar nuevas tecnologías, mientras que el 33,3% está de acuerdo con poder operar nuevos sistemas tecnológicos. Esto indica cierta inseguridad o falta de formación en el uso de herramientas avanzadas. Implementar programas de capacitación y acompañamiento durante la adopción de nuevas tecnologías no solo puede mejorar la gestión operativa, sino que también puede aumentar la confianza y competencia del equipo.

Tabla 16

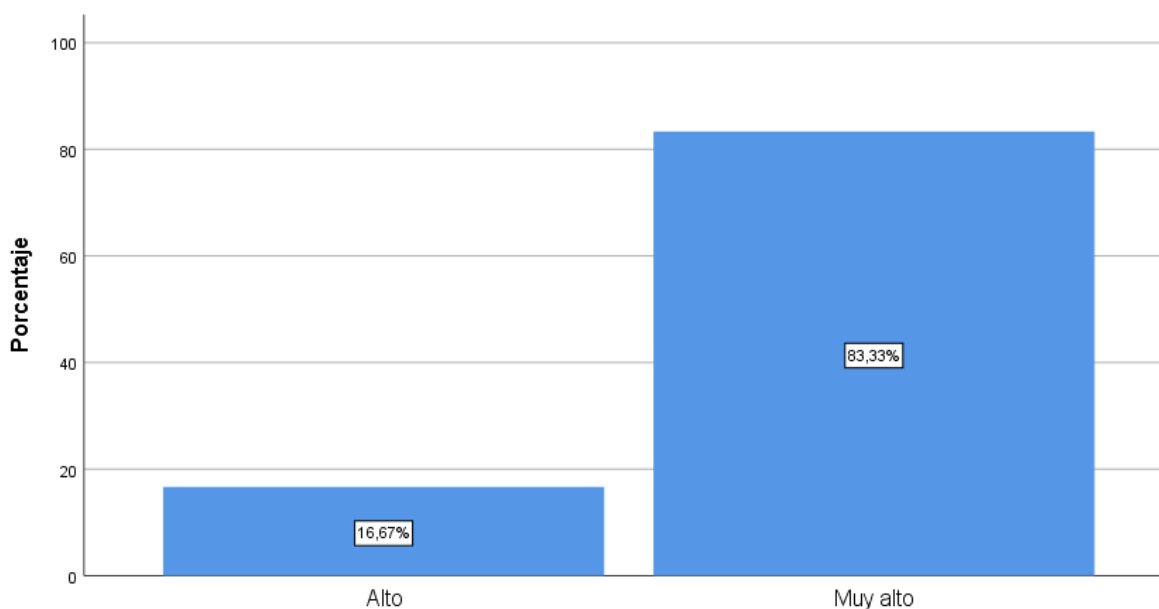
¿Cómo calificaría el impacto de las tecnologías actuales en la productividad del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	1	16,7	16,7	16,7
	Muy alto	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 14

¿Cómo calificaría el impacto de las tecnologías actuales en la productividad del hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Los datos obtenidos reflejan que el 83,3% califica el impacto de las tecnologías en la productividad del hotel como “muy alto”. Mientras que el 16,7% lo considera como “alto”, lo que confirma que las tecnologías actuales están contribuyendo positivamente a la eficiencia operativa. Estos resultados adquieren mayor relevancia al considerar que provienen directamente del personal operativo, quienes son los usuarios finales y principales beneficiarios de estas implementaciones.

Tabla 17

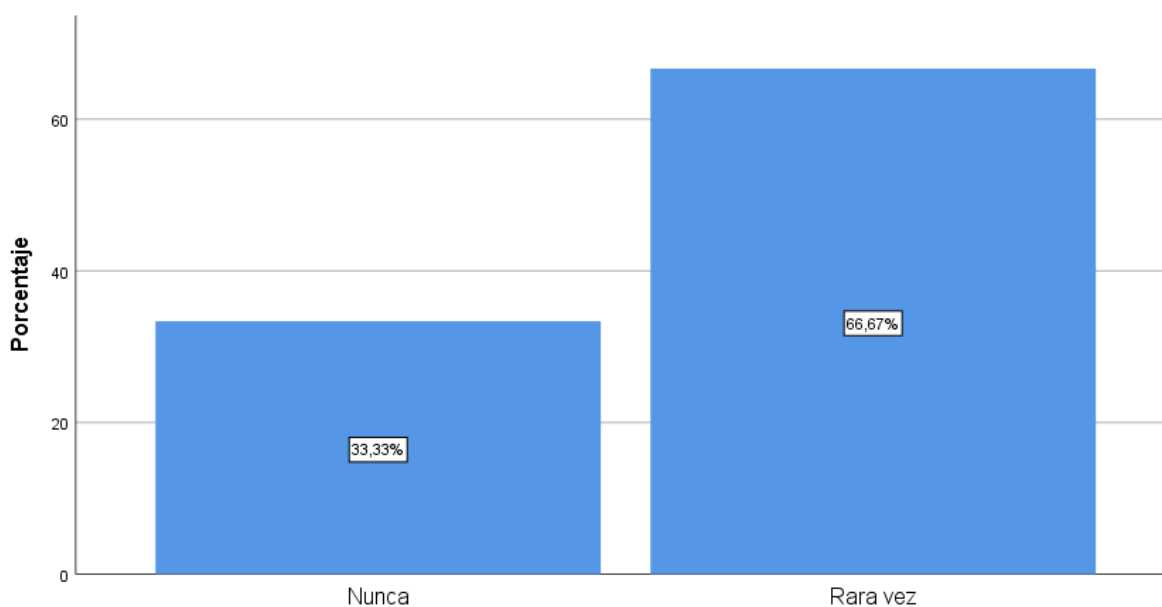
¿Ha recibido capacitación formal para usar nuevas tecnologías en el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	33,3	33,3	33,3
	Rara vez	4	66,7	66,7	100,0
Total		6	100,0	100,0	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 15

¿Ha recibido capacitación formal para usar nuevas tecnologías en el hotel?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

De acuerdo con los resultados, el 66,7% rara vez ha recibido capacitación sobre el uso de tecnologías y el 33,3% no las ha recibido, lo que revela una carencia significativa en formación tecnológica. Dado que el personal valora la innovación pero se siente poco preparado, diseñar planes de capacitación periódicos sería esencial para cerrar esta brecha y asegurar una transición fluida hacia nuevas herramientas.

Tabla 18

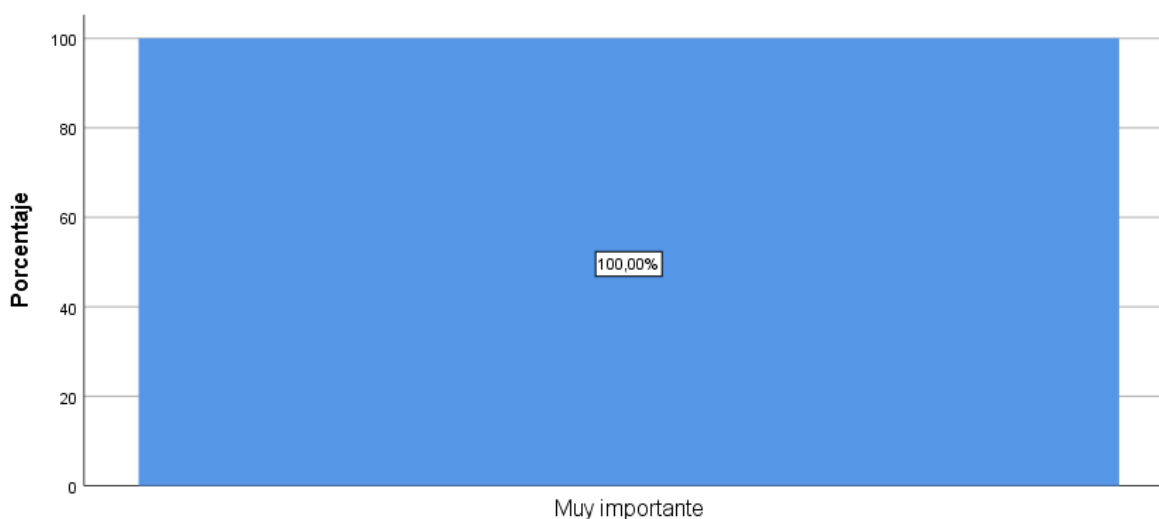
¿Consideraría importante la implementación de un sistema de check-in y check-out para la mejora del proceso y satisfacción del huésped?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	6	100,0	100,0	100,0

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Figura 16

¿Consideraría importante la implementación de un sistema de check-in y check-out para la mejora del proceso y satisfacción del huésped?



Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Todos los colaboradores consideran como muy importante el implementar el sistema automatizado de check-in y check-out para mejorar el proceso y la satisfacción del huésped. La coincidencia en esta valoración también sugiere que los colaboradores reconocen la creciente demanda de los clientes por procesos ágiles y auto-gestionados, como rasgo fundamental del turista, ya que requiere de soluciones digitales que reduzcan tiempos de espera y optimicen la gestión de llegadas y salidas.

Resultados acorde a los objetivos

Resultados del primer objetivo específico

Diagnosticar la situación actual en cuanto a estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi del cantón Salinas.

Acorde a los resultados obtenidos a través de la entrevista, se elaboró la siguiente matriz FODA con el propósito de identificar la situación actual del Hotel Caridi con respecto a las innovaciones tecnológicas.

Tabla 19

Matriz FODA del Hotel Caridi

Fortalezas	Debilidades
F1. Sistema para realizar transacciones de pago	D1. Escasez de tecnologías aplicadas
F2. Facturación electrónica	D2. Check-in/check-out no automatizado
F3. Marketing digital	D3. Personal no capacitado en tecnología
F4. Página web	
F5. Personal comprometido	
Oportunidades	Amenazas
O1. Mejoras en tecnologías	A1. Constantes cambios tecnológicos
O2. Interés en sistemas innovadores	A2. Competencia con hoteles tecnificados
O3. Alianzas con proveedores tecnológicos	A3. Ciberseguridad
O4. Turismo tecnológico	

Nota. Diagnóstico de la situación actual. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

El análisis de la situación actual del Hotel Caridi revela tanto las fortalezas como las debilidades que impactan en su funcionamiento operativo, así como también revela las oportunidades significativas y las amenazas con las que se enfrenta día a día el hotel. Si bien cuentan con sistemas de transacciones de pago y facturación electrónica la falta de automatización en el check-in y check-out y tecnologías obsoletas afectan la eficiencia en las operaciones internas. Actualmente, su principal desafío es modernizar sus procesos para mejorar la operatividad ya que posee un gran potencial para crecer y fortalecerse a través de las tecnologías. Para lograrlo, debe priorizar la integración de sistemas, invertir en automatización y capacitar al personal.

Resultados del segundo objetivo específico

Identificar las estrategias de innovación tecnológica que se adapten a las necesidades del Hotel Caridi del cantón Salinas.

A través de la matriz CAME se evidencia las estrategias que el hotel requiere adoptar para mejorar su funcionamiento operativo.

Tabla 20

Matriz CAME

	Fortalezas	Debilidades
	F1. Sistema para realizar transacciones de pago F2. Facturación electrónica F3. Marketing digital F4. Página web F5. Personal comprometido	D1. Escasez de tecnologías aplicadas D2. Check-in/check-out no automatizado D3. Personal no capacitado en tecnología
Oportunidades	Estrategias Ofensivas	Estrategias de Reorientación
O1. Mejoras en tecnologías O2. Interés en sistemas innovadores O3. Alianzas con proveedores tecnológicos O4. Turismo tecnológico	O2F5: Reforzar el compromiso del personal con formación continua O4F3: Crear publicidad eco-consciente O4F5: Adoptar tecnología sostenible	O1D3: Capacitar al personal en sistemas de automatización O2D2: Implementar un sistema de check-in/check-out automatizado O3D1: Adquirir tecnologías actualizadas
Amenazas	Estrategias Defensivas	Estrategias de Supervivencia
A1. Constantes cambios tecnológicos A2. Competencia con hoteles tecnificados A3. Ciberseguridad A4. Resistencia al cambio	A1F4: Actualizar la página web A4F5: Capacitar al personal.	A1D3: Capacitar al personal en herramientas digitales A2D1: Adoptar un sistema de autoservicio

Nota. Cruce de variables CAME. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

En concordancia, con la pregunta clave identificada en la encuesta ubicada en la [Tabla 12](#) se determinó las estrategias de innovación tecnológica que se adaptan a las necesidades del Hotel Caridi del cantón Salinas.

Tabla 21

Porcentaje de resultados de encuesta a los colaboradores sobre estrategias de innovación tecnológica

Estrategias de innovación tecnológica	Porcentaje de encuesta
Sistema de check-in/check-out	50,0%
Tecnología sostenible	33,3%
Gestión del recurso humano	16,7%

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Por tanto, el procesamiento de los datos determinó que las estrategias de innovación tecnológica que aportarían al Hotel Caridi son la implementación de un sistema de check-in y check-out automatizado, el cual agilizaría las entradas y salidas de los huéspedes, mejorando la gestión interna. Además, la adopción de tecnologías sostenibles, como Noytrall, reduciría significativamente los costos de los servicios básicos y alinearía al hotel con prácticas ecoamigables. Asimismo, una gestión eficiente del recurso humano optimizaría los tiempos en actividades operativas, incrementando la productividad del personal.

Resultados del tercer objetivo específico

Proponer estrategias de innovación tecnológica que aportarían al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.

A través de los resultados y análisis de las encuestas realizadas se determinó las estrategias de innovación tecnológica que aportarían al funcionamiento operativo del Hotel Caridi.

Tabla 22

Estrategias de innovación tecnológica

Estrategia	Sistema	Descripción	Beneficios
Sistema de check-in/check-out	MEWS	Plataforma digital que optimiza el proceso de llegada y salida de los huéspedes mediante la automatización.	-Reducción de tiempos de espera. -Mejora la experiencia del cliente. -Minimiza errores humanos.
Tecnología sostenible	Noytrall	Solución tecnológica para monitorear la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental.	-Ahorro en costos de energía. -Reducción de huella de carbono. -Cumplimiento de normativas ambientales.

Gestión del recurso humano	Bitrix24	Herramienta integral para la administración del personal y comunicación interna.	-Mejora la organización del equipo. -Facilita la comunicación. -Automatiza procesos administrativos.
----------------------------	----------	--	--

Nota. Estrategias de innovación tecnológica. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Propuesta: Plan piloto

El Hotel Caridi requiere una gestión que sea efectiva y eficiente en cuanto al cuidado de los servicios. En términos generales, la falta de control y monitoreo de los recursos podría colocar en riesgo el proceso de toma de decisiones.

Objetivo

Implementar un sistema que aporte a la eficiencia del funcionamiento operativo del Hotel Caridi, con base en los resultados del análisis situacional.

Por esta razón, se sugiere Noytrall como la herramienta más innovadora ya que tiene un gran impacto en este tipo de negocio, como el sector de hospedaje. Su tecnología avanzada facilita la optimización de procesos clave, como la administración de reservas y el análisis de datos en tiempo real de los servicios básicos, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa. La adopción del sistema permite aumentar la rentabilidad del negocio al disminuir los costos operativos, pues cumple eficientemente las necesidades detectadas en la investigación.

Por motivos de licencia no se pudo acceder por completo a todos los beneficios que ofrece el sistema. Sin embargo, se realizó una implementación inicial para corroborar su viabilidad y posibles dificultades antes de su ejecución completa.

El sistema cuenta con un panel de control que permite el acceso a:

1. Ocupación de reservas: permite al recepcionista distribuir correctamente las habitaciones.
2. Base de datos de clientes: da acceso a los datos principales de los huéspedes, lo cual facilita el poder ofrecer promociones u ofertas para fidelizar a los clientes.
3. Indicadores de sostenibilidad: posee un índice de referencia el cual ayuda a tener un monitoreo constante y no gastar recursos excesivamente.

4. Consumo por espacio: permite al administrador tener un control del gasto de recursos por habitación, lo cual le ayuda a estimar cuánto sería el costo de la habitación para posteriores reservaciones.
5. Base de datos del consumo de electricidad: facilita la detección de anomalías en el consumo si existiere un mal funcionamiento en sistemas de climatización, iluminación o electrodomésticos.
6. Base de datos del consumo de agua: facilita el monitoreo y detección de anomalías en el consumo si existiera alguna fuga, evitando desperdicios y costos elevados.

Cronograma de actividades para la implementación del sistema

Tabla 23

Cronograma de actividades

Fases	Actividades	Duración	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Fase I Compra de licencia y registro en el sistema	Compra de licencia	1 semana	01-07-2025	07-07-2025
	Registro en el sistema	1 semana	01-07-2025	07-07-2025
Fase II Capacitación a recepcionistas y gerente	Solicitud de capacitación	1 semana	08-07-2025	14-07-2025
	Capacitaciones virtuales	2 semanas	15-07-2025	28-07-2025

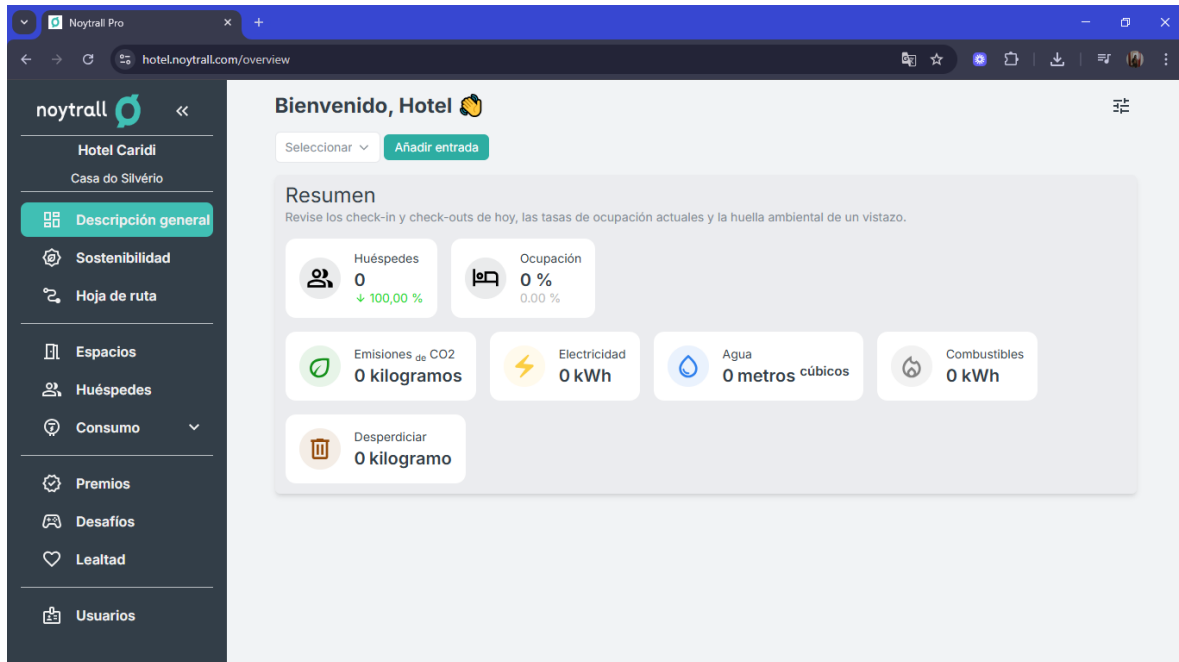
Nota. Cronograma de actividades. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Estructura del sistema Noytrall

Se presenta a detalle los campos que permite supervisar en tiempo real de la gestión interna que requieren monitoreo y control, como el registro de ocupación del hotel, indicadores que nos permiten medir el nivel de sostenibilidad y base de datos del consumo de energía eléctrica y agua.

Figura 17

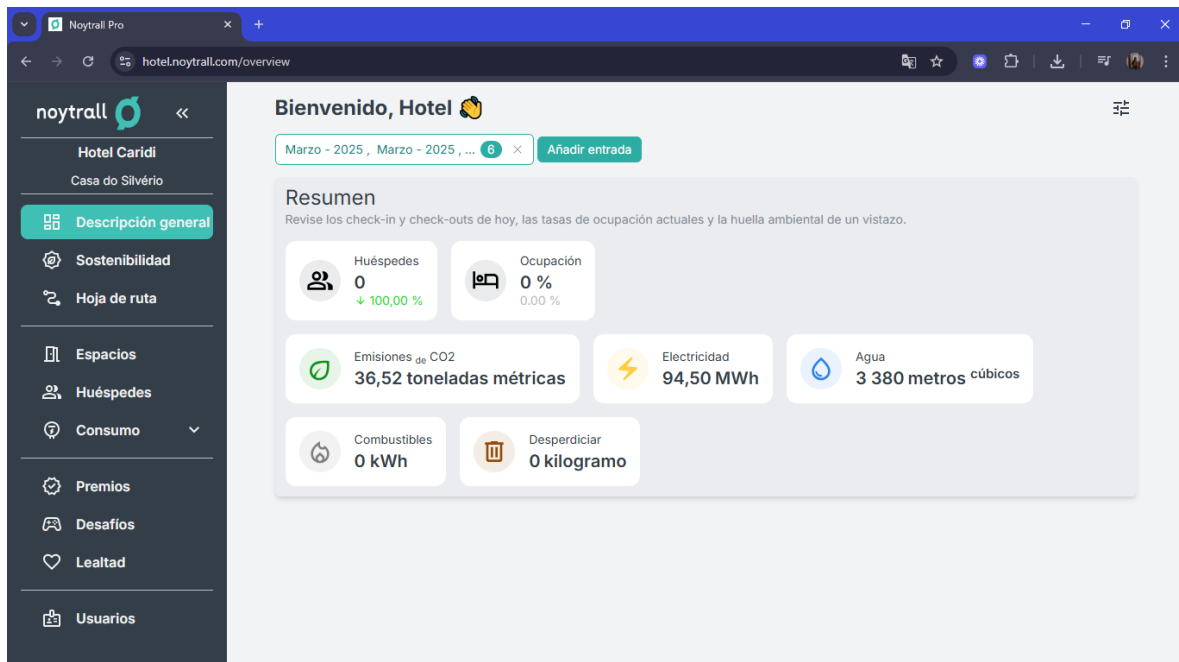
Aspectos clave



Nota. Descripción general de los aspectos clave que ofrece el sistema.

Figura 18

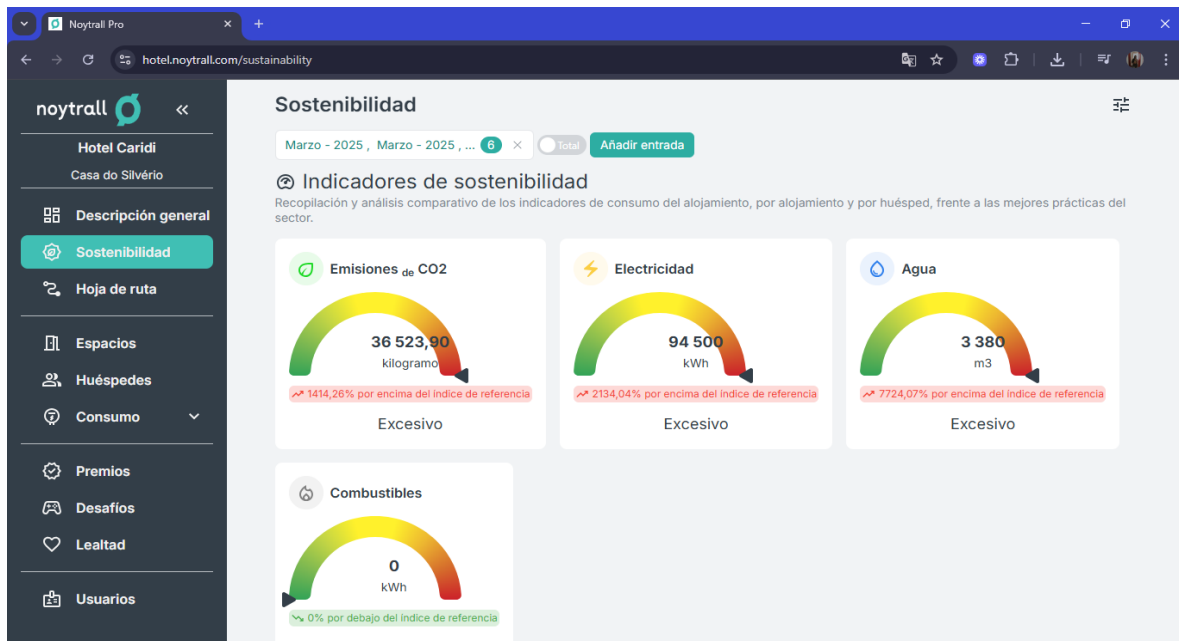
Visualización con datos del hotel



Nota. Visualización de los datos del hotel procesados por Noytrall.

Figura 19

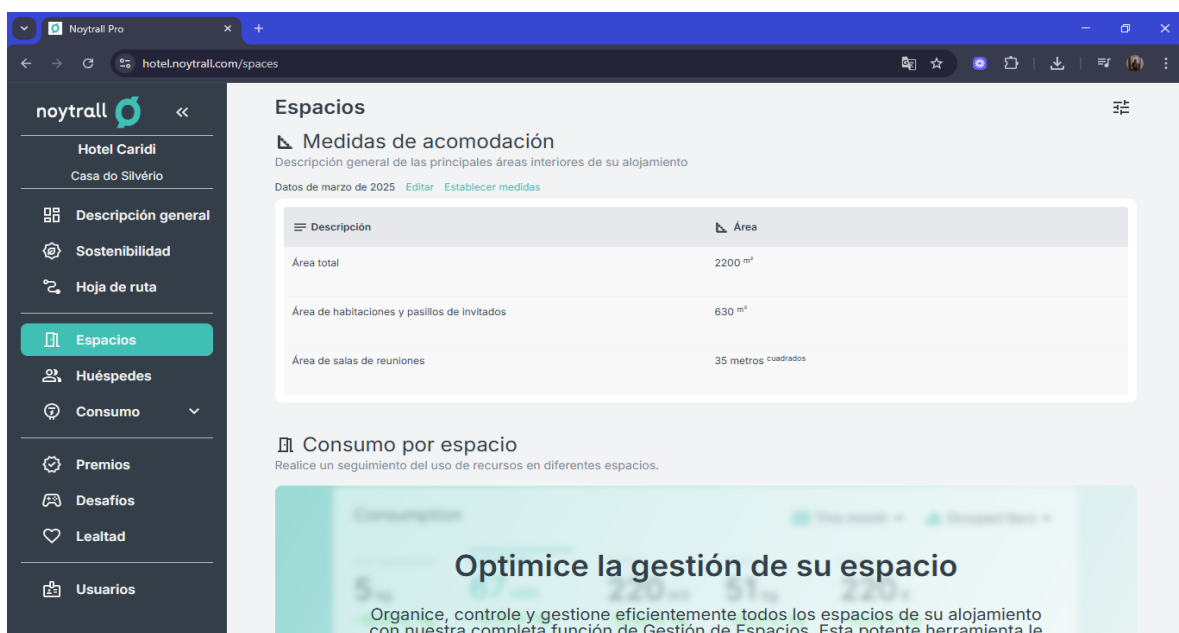
Visualización de indicadores de sostenibilidad



Nota. Los indicadores de sostenibilidad nos ayudan a analizar el nivel de sostenibilidad del hotel, permitiendo evaluar su desempeño ambiental y eficiencia en el uso de recursos.

Figura 20

Visualización de espacios de ocupación del hotel



Nota. Visualización de la distribución de espacios y ocupación del hotel por pisos y habitaciones, ayudando a medir el consumo por área.

Figura 21

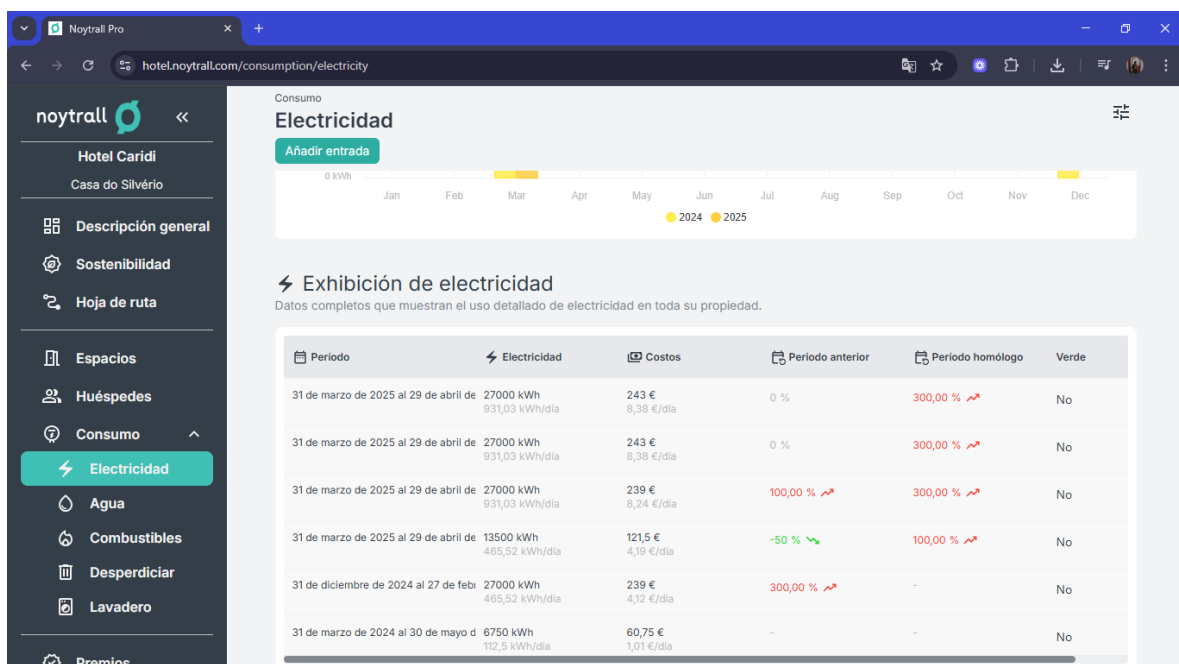
Visualización de datos gráficos sobre el consumo de electricidad



Nota. Gráfico que resume el consumo de electricidad, proporcionando una visión clara de los patrones de uso y áreas potenciales para reducir costos.

Figura 22

Visualización de datos detallados sobre el consumo de electricidad



Nota. Detalle del consumo de electricidad con datos específicos.

Figura 23

Visualización de datos gráficos sobre el consumo de agua



Nota. Gráfico que resume el consumo de agua, proporcionando una visión clara de los patrones de uso y áreas potenciales para reducir costos.

Figura 24

Visualización de datos detallados sobre el consumo de agua



Nota. Visualización detallada del consumo de agua, incluyendo fuentes y horarios críticos.

Presupuesto para la implementación del sistema

En el presente presupuesto del plan piloto se detallan los costos a considerar, como la adquisición de la licencia premium para tener una visión más amplia de los beneficios que este sistema nos ofrece y las capacitaciones dirigidas al personal encargado en recepción y gerente general.

Tabla 24

Presupuesto del proyecto

Categoría	Total
Licencia premium	\$56,74
Capacitaciones	\$114,20
Total	\$170,94

Nota. Presupuesto para la implementación de la propuesta del sistema Noytrall.

Discusión

Nuestros hallazgos revelan la importancia de implementar estrategias tecnológicas innovadoras que atienden las necesidades operativas del hotel, destacando sistemas automatizados de check-in y check-out, tecnologías sostenibles para reducir el impacto ambiental y una gestión óptima del recurso humano. Estas estrategias no solo incrementan la eficiencia operacional, sino que también optimizan los procesos internos.

Los resultados que se obtuvieron en el trabajo investigativo, acerca de los datos cualitativos permitieron analizar cómo se encuentra actualmente el Hotel Caridi acerca de las estrategias de innovación tecnológica aplicadas, los datos revelan que el hotel ha implementado acciones limitadas en tecnología, centrándose principalmente en herramientas de marketing digital, como páginas web y redes sociales, para mejorar su alcance externo. Sin embargo, las innovaciones internas son escasas, lo que contrasta con lo expuesto por Prieto et al. (2024) en su artículo titulado “Optimización de la gestión hotelera en Babahoyo mediante innovaciones tecnológicas: una propuesta metodológica”, quienes destacan que la digitalización en el sector hotelero debe abarcar tanto procesos externos como internos, fomentando la capacitación constante del personal en tecnologías logrando impulsar una cultura organizacional innovadora.

En el estudio de Lastra-Bravo y Caseres (2020), titulado “Implementación de tecnologías limpias y servicios verdes en establecimientos de alojamiento del área urbana de Otavalo, Ecuador”, señalan que, aunque los hoteles valoran la sostenibilidad, las limitaciones financieras frenan su adopción. Además, la carencia de acciones concretas contrasta con la creciente demanda de turismo eco-consciente. El punto de vista que se encuentra en dicho trabajo coincide con los planes de incorporar tecnologías sostenibles en el Hotel Caridi, ya que los directivos mencionaron la oportunidad de implementar paneles solares, sin embargo los altos costos han impedido su aplicación.

La investigación realizada por Veintimilla (2022), titulada “Sistemas de información gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe” refuerza la idea que la implementación de sistemas digitales pueden reducir las ineficiencias por causa de los métodos manuales, ya que su estudio revela la necesidad de adoptar sistemas automatizados, específicamente los de monitoreo y control, para optimizar los procesos administrativos y operativos del hotel.

Por otra parte, los resultados cuantitativos revelan que la mayor parte del personal identifica la atención al cliente como área prioritaria para innovación tecnológica, ya que la necesidad de implementar sistemas automatizados de check-in/check-out y tecnologías de monitoreo sostenible, coinciden con Stylos et al. (2021), quienes destacan la importancia de implementar soluciones técnicas personalizadas, como dispositivos portátiles y sistemas de control remoto en habitaciones. Lo cual refuerza la importancia de adoptar herramientas digitales en servicios clave.

Sin embargo, la ausencia de capacitaciones reduce al mínimo la posibilidad que adoptar tecnologías de manera efectiva, lo que coincide con Sanabria (2024) quien recalca que una cultura innovadora y un liderazgo comprometido ayudan en la implementación eficiente de las estrategias tecnológicas. Así pues, el Hotel Caridi debe tener como prioridad el desarrollo de su capital humano y no solo dirigir la inversión en herramientas modernas, para poder garantizar una adopción efectiva y exitosa en dirección a una gestión interna más competitiva y sostenible a largo plazo.

Los colaboradores valoran la inversión tecnológica y menciona que es muy importante para ser competitivos, coincidiendo con Alcivar-Chiluza et al. (2025) quienes mencionan que las herramientas tecnológicas son un factor diferenciador clave para la competitividad, lo cual refuerza la necesidad de alinear las estrategias con las demandas del turismo moderno.

Conclusiones

En concordancia con el primer objetivo específico, se revela a través del análisis de la situación actual que el Hotel Caridi hace uso de poca tecnología para operar las actividades esenciales, ya que solo cuenta con una página web como estrategia digital y la ausencia de un sistema de check-in y check-out junto a un personal no capacitado no le permite lograr la eficiencia operativa deseada. Con la ayuda del análisis FODA, se hallaron oportunidades como la consideración de implementar estrategias tecnológicas más eficaces, dando paso a que actualicen sus herramientas tecnológicas y poder fomentar la capacitación constante para una transición tecnológica efectiva.

El segundo objetivo específico evidencia tres principales estrategias de innovación tecnológica que se adaptan a las necesidades requeridas del hotel, estas se encuentran en áreas clave como la recepción, la sostenibilidad y la productividad del personal. La adopción de estas soluciones estratégicas como el sistema de check-in/check-out, un sistema de monitoreo de servicios básicos y un sistema de control del recurso humano son esenciales para alinearse a las exigencias del mercado y poder transformar de manera positiva el funcionamiento operativo del hotel.

El tercer objetivo específico se centró en proponer estrategias de innovación tecnológica, en las cuales se distinguieron la plataforma MEWS, que está dirigido a la automatización del botón check-in/check-out, también el sistema Noytrall, que posee indicadores de sostenibilidad y, por último, la herramienta Bitrix24, que aporta a una administración eficiente del personal. La que más destacó fue Noytrall como herramienta clave, ya que este sistema demostró su potencial para monitorear los recursos básicos, incluyendo la administración de reservas, la cual aporta en la eficiencia operativa y mejora la sostenibilidad del hotel.

Finalmente, la investigación demostró que la integración de tecnologías como sistemas automatizados, herramientas de sostenibilidad y plataformas de gestión aportan significativamente al funcionamiento operativo del hotel. Estas innovaciones no solo resuelven problemas actuales, sino que también generarán beneficios a largo plazo, como la reducción de costos y una mejor gestión de las operaciones internas. Sin duda, la implementación de estas estrategias tecnológicas, son fundamentales para que el Hotel Caridi logre una operatividad eficiente, sostenible y competitiva en el mercado actual.

Recomendaciones

Se recomienda al Hotel Caridí priorizar la modernización de sus procesos operativos con la ayuda de alianzas con proveedores tecnológicos para actualizar sus sistemas obsoletos, además, es esencial invertir en la capacitación del personal para garantizar un manejo efectivo de las nuevas tecnologías. Estas acciones no solo aportarían al funcionamiento operativo, sino que también fortalecerían su posición frente a la competencia, aprovechando las oportunidades del mercado actual.

Se sugiere implementar el sistema de check-in y check-out automatizado para reducir los tiempos de espera y minimizar los errores manuales, mejorando significativamente la experiencia del cliente y la eficiencia operativa del hotel. Paralelamente, la adopción de un sistema de gestión de recursos humanos permitiría agilizar las tareas administrativas, optimizar la comunicación interna y fortalecer la coordinación entre departamentos.

Se recomienda ejecutar el plan piloto del sistema Noytrall de manera completa, superando las limitaciones de licencia para acceder a todos sus beneficios. Es importante asignar un equipo dedicado a monitorear el rendimiento de esta herramienta y realizar ajustes según sea necesario para aprovechar al máximo las funcionalidades que ofrece, asegurando una transición tecnológica fluida y efectiva.

Para finalizar, se propone desarrollar un plan estratégico que disponga de fondos, cronogramas e indicadores de rendimiento para evaluar el efecto que causan las nuevas implementaciones. También, se sugiere mantener una actitud proactiva ante los cambios tecnológicos, actualizando constantemente sus sistemas para no quedar atrás frente a la competencia. La adopción de estas estrategias no solo mejorará la operatividad del hotel, sino que también lo posicionará como un referente en innovación tecnológica dentro del cantón Salinas.

Referencias

- Acosta, V., Vega, B., González, M., y Carmenate, L. (2020). Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados. *Innova Research Journal*, 5(3), 1-21. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1288>
- Alcivar-Chiluiza, D., Guerra-Herrera, A., y Vera-Vera, J. (2025). La inteligencia artificial en la gestión hotelera del destino Manta: Adopción y tendencias futuras. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 4(1), e803. <https://doi.org/10.51252/race.v4i1.803>
- Asamblea Nacional & Ecuador. (2020). *Última Reforma: Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPREDIMIENTO-INNOVACION.pdf
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución del Ecuador*. <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/contenido/constitucion-de-la-republica-del-ecuador>
- Banco Central del Ecuador. (1 de Marzo de 2022). *Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectiva 2022*. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2021pers2022.pdf
- Belias, D., Malik, S., Rossidis, I., y Mantas, C. (2021). The Use of Big Data in Tourism: Current Trends and Directions for Future Research. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(5), 357. <https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0144>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bihouix, P. (2020). *The Age of Low Tech: Towards a Technologically Sustainable Civilization*. Bristol University Press.
- Brewis, C., Dibb, S., y Meadows, M. (2023). Leveraging big data for strategic marketing: A dynamic capabilities model for incumbent firms. *Technological Forecasting and Social Change*, 190, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122402>
- Buhalis, D., Leung, D., y Lin, M. (2023). Metaverse as a disruptive technology revolutionising tourism management and marketing. *Tourism Management*, 97(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104724>

- Camilleri, M. (2024). Factors affecting performance expectancy and intentions to use ChatGPT: Using SmartPLS to advance an information technology acceptance framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 201, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123247>
- Castillo, C., y Reyes, B. (2015). *Guía Metodológica de Proyectos de Investigación Social*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Castro-Lopez, A., Entrialgo, M., Liao, C., y Santos-Vijande, M. (2025). Towards circular economy through innovation: the role of entrepreneurial orientation and human resource management. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 21(36), 1-35. <https://doi.org/10.1007/s11365-024-01032-x>
- COA. (2017). *Código Orgánico del Ambiente*. https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf?form=MG0AV3
- Corporación Eléctrica del Ecuador. (27 de Mayo de 2022). *CELEC EP recibe terrenos para futuro proyecto fotovoltaico en Santa Elena*. https://www.celec.gob.ec/noticias/celec-ep-recibe-terrenos-para-futuro-proyecto-fotovoltaico-en-santa-elena/?utm_source=
- Dias, Á., Costa, R., Pereira, L., y Santos, J. (2021). Implementation of Eco-Innovation in Hotels: A Dynamic Capabilities Approach. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 69(1), 58-72. <https://doi.org/10.37741/t.69.1.5>
- Dohale, V., Kamble, S., Ambilkar, P., Gold, S., y Belhadi, A. (2024). An integrated MCDM-ML approach for predicting the carbon neutrality index in manufacturing supply chains. *Technological Forecasting and Social Change*, 201(1), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123243>
- Dzia-Uddin, D. (2023). A Review Paper on Technological Innovation of Hotel Industry in Post-Pandemic. *International Journal of Business and Technology Management*, 5(1), 9-25. <https://doi.org/10.55057/ijbtm.2023.5.S1.2>
- EY Ecuador. (8 de Marzo de 2022). *Tendencias Tecnológicas de Mayor Impacto en el Ecuador 2022 - Evolucionando Digitalmente los Negocios*. https://www.ey.com/es_ec/insights/consulting/tendencias-tecnologicas-de-mayor-impacto-en-el-ecuador-para-el-a1

- Fernandes, C., y Pires, R. (2021). Exploring the Conceptual Structure of the Research on Innovation in Hotels through Co-Word Analysis. *Administrative Sciences*, 11(3), 78. <https://doi.org/10.3390/admsci11030078>
- Fernández, A. (2023). *Nuevas tecnologías, industria 4.0 y sociedad*. Revista de la Academia Mexicana de Ciencias.
- Fernández, E. (2020). *Estrategia de innovación*. Paraninfo.
- Fondevila-Gascón, J., Bosch-Villarrubias, M., Puiggròs, E., y Pérez-Recouso, J. (2024). Ventajas del proceso de digitalización hotelera: estudio de un caso experimental. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 8(1), 185-202. <https://doi.org/10.21071/riturem.v8i1.16171>
- Foro Económico Mundial. (2 de Agosto de 2023). *El turismo regresa a los niveles previos a la pandemia, pero los retos persisten*. https://www3.weforum.org/docs/Travel_and_Tourism_2024_Press_Release_ES.pdf
- Gutiérrez, D., y Costa, M. (2021). Diseño de estrategias con enfoque tecnológico que permitan la reactivación turística asociada al Covid-19 en Ballenita, Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 8(2), 76-83. <https://doi.org/10.26423/rctu.v8i2.623>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Higuerey, A., Viñan-Merecí, C., Malo-Montoya, Z., y Martínez-Fernández, V. (2020). Data Envelopment Analysis (DEA) for Measuring the Efficiency of the Hotel Industry in Ecuador. *Sustainability*, 12(1), 1-18. <https://doi.org/10.3390/su12041590>
- Jiménez, M. (2021). *Análisis del desempeño acústico de paredes compuestas utilizando una matriz de polímeros termoplásticos y fibras vegetales de coco*. Universidad Técnica de Ambato.
- Jones, G., Lopes, T., Pananond, P., van Tulder, R., Sinkovics, N., y Sinkovics, R. (2025). Transitioning from responsible and reactive to deeply responsible and proactive international business. *Critical Perspectives on International Business*, 21(2), 196-225. <https://doi.org/10.1108/cpoib-08-2024-0092>

- Kottayil, S., y SampathNagi, M. (2017). Impact of check in and check out policies of hotels on service quality of hospitality industry. *International Journal of Advanced Research*, 5(5), 1319-1327. <https://doi.org/10.21474/IJAR01/4251>
- Kraus, S., Kanbach, D., Krysta, P., Steinhoff, M., y Tomini, N. (2022). Facebook and the creation of the metaverse: radical business model innovation or incremental transformation? *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 28(9), 52-77. <https://doi.org/10.1108/IJEER-12-2021-0984>
- Kraus, S., Vonmetz, K., Orlandi, L., Zardini, A., y Rossignoli, C. (2023). Digital entrepreneurship: The role of entrepreneurial orientation and digitalization for disruptive innovation. *Technological Forecasting and Social Change*, 193(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122638>
- Lastra-Bravo, X., y Caseres, L. (2020). Clean technologies and green services' implementation in accommodation establishments at the urban area of Otavalo, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 6(1), 23-43. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2020000100023>
- Latino, M., De Lorenzi, M., Corallo, A., y Petruzzelli, A. (2024). The impact of metaverse for business model innovation: A review, novel insights and research directions. *Technological Forecasting and Social Change*, 206(1), 1-20. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123571>
- Mancuso, I., Petruzzelli, A., y Panniello, U. (2023). Innovating agri-food business models after the Covid-19 pandemic: The impact of digital technologies on the value creation and value capture mechanisms. *Technological Forecasting and Social Change*, 190, 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122404>
- Mariani, M., y Dwivedi, Y. (2024). Generative artificial intelligence in innovation management: A preview of future research developments. *Journal of Business Research*, 175(1), 1-21. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114542>
- Ministerio del Turismo. (2020). *Registro Oficial Suplemento 733*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/ECLEX-PRO-MERCANTILEY_DE_TURISMO.pdf

- Molina, F., Meroño, Á., López-Nicolas, C., y Fernández-Espinar, L. (2023). Innovation and Technology in Hospitality Sector: Outcome and Performance. *Businesses*, 3(1), 198-219. <https://doi.org/10.3390/businesses3010014>
- Molina, L., Vera, N., Láinez, A., y Clery, A. (2017). *Investigación aplicada en Ciencias Sociales*. Instituto de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico INCYT – UPSE.
- Ning, J., Jiang, X., y Luo, J. (2023). Relationship between enterprise digitalization and green innovation: A mediated moderation model. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100326>
- Organización Mundial del Turismo. (6 de Mayo de 2020). *International Tourism and Covid-19*. <https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19>
- Parvez, M. O. (2021). Use of machine learning technology for tourist and organizational services: high-tech innovation in the hospitality industry. *Journal of Tourism Futures*, 7(2), 240-244. <https://doi.org/10.1108/JTF-09-2019-0083>
- Prieto, K., Zhunio, M., y Figueroa, J. (2024). Optimización de la gestión hotelera en Babahoyo mediante innovaciones tecnológicas: una propuesta metodológica. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 33(2), 1-13. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v1i12.4041>
- Purnama, N. P., Pantiyasa, I. W., y Hadi, I. M. (2022). Analysis of cooperation patterns of reservation, reception, and room attendant in handling guest check-in and check-out at hotel Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3209-3226. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11>
- Quiceno, S., Urrego, W., Posada, J., y Valencia-Aias, A. (2024). Revisión de modelos de gestión tecnológica e innovación orientados a la construcción de una metodología para el desarrollo de biomateriales biodegradables. *Ingeniare*, 31, 1-15. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052023000100231>
- Radacic, D., y Petkovic, S. (2023). Impact of digitalization on technological innovations in small and medium-sized enterprises (SMEs). *Technological Forecasting and Social Change*, 191(1), 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122474>

- Rouf Bhat, D. A., y Sharma, V. (2021). Dimensionality and consequences of service innovation: An empirical study of hospitality industry. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1924931>
- Sanabria, M. (2024). Cultura organizacional y su influencia en la adopción de tecnologías digitales en el sector hotelero. *Scienceevolution*, 3(11), 123-134. <https://doi.org/10.61325/ser.v3i11.106>
- Sanchez-Garcia, E., Martinez-Falco, J., Marco-Lajara, B., y Manresa-Marhuenda, E. (2024). Revolutionizing the circular economy through new technologies: A new era of sustainable progress. *Environmental Technology & Innovation*, 33, 1-23. <https://doi.org/10.1016/j.eti.2023.103509>
- Stoffers, J., Eringa, K., Niks, J., y Kleefstra, A. (2021). Workplace Innovation and Organizational Performance in the Hospitality Industry. *Sustainability*, 13(11), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su13115847>
- Stylos, N., Fotiadis, A., Shin, D., y Huan, T. (2021). Beyond smart systems adoption: Enabling diffusion and assimilation of smartness in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 89(1), 1-44. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103042>
- Suárez, R., Chávez, O., Cuétara, L., Corzo, J., Sablón, N., y Márquez, L. (2024). Characterization of the Innovation Management of the Hotel Portoviejo. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(4), 1-17. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n4-142>
- Švec, R., Pícha, K., Martinát, S., y Navrátil, J. (2023). Direct or indirect energy savings in food and beverage services? Visitors' preferences in hotel restaurants. *Heliyon*, 9(7), e17519. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17519>
- Tao, M., Poletti, S., Wen, L., y Sheng, M. (2024). Modelling the role of industrial structure adjustment on China's energy efficiency: Insights from technology innovation. *Journal of Cleaner Production*, 441, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.140861>
- Veintimilla, E. (2022). *Sistema de información gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, cantón Salinas, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Velázquez-Castro, J. (2024). Gestión de la innovación en turismo retos e implicaciones para las pymes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1417-1434. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.28>

Zaragoza-Sáez, P., Marco-Lajara, B., Úbeda-García, M., y Manresa-Marhuenda, E. (2024). Exploratory and co-exploratory innovation. The mediating role of digitalization on competitiveness in the hotel industry. *Technological Forecasting & Social Change*, 199(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123069>

Apéndice

Apéndice 1

Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDADES	FECHA	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular: Introducción																	
2	Primera reunión con mi tutor , se socializó los temas de tesis	13/3/2025																
	Revisión de los datos introductorios	24/3/2025																
	Capítulo I: Marco Referencial																	
3	Corrección de la revisión de la literatura	31/3/2025																
	Revisión del desarrollo de teorías y conceptos	10/4/2025																
	Capítulo II: Metodología																	
4	Revisión de los métodos de investigación	18/4/2025																
	Revisión de la población	18/4/2025																
	Capítulo III: Resultados y Discusión																	
5	Corrección de la redacción de los resultados	22/4/2024																
	Revisión de la discusión	9/5/2025																
	Redacción de la prueba piloto	29/5/2025																
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																	
	Revisión de las conclusiones y recomendaciones	2/6/2025																
7	Certificado Antiplagio	8/6/2025																
8	Entrega de Informe de Aprobación del TT, por parte del Tutor																	

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Apéndice 2

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos		Idea a defender	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
		Objetivo General	Objetivos Específicos					
Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024.	¿De qué forma las estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas?	Analizar de qué forma las estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.	Objetivos Específicos Diagnosticar la situación actual en cuanto a estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi del cantón Salinas. Identificar las estrategias de innovación tecnológica que se adaptan a las necesidades del Hotel Caridi del cantón Salinas. Proponer estrategias de innovación tecnológica que aportarían al funcionamiento operativo	La implementación de las estrategias de innovación tecnológica aportarían al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.	Innovación tecnológica	Gestión de la innovación Gestión de la tecnología	Innovación radical Innovación incremental Innovación disruptiva Innovación sostenible Tecnología limpia Tecnología blanda Tecnología de producto Tecnología de monitoreo energético	Diseño: Transversal Enfoque: Mixto (cuantitativo y cualitativo) Alcance: Descriptivo Métodos: Deductivo, Analítico Técnicas: Entrevista, Encuestas Instrumentos: Guía de entrevista, Cuestionario
		Objetivo General Analizar de qué forma las estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas.						
	Sistematización ¿Cuál es la situación actual en cuanto a estrategias de innovación tecnológica en el Hotel Caridi del cantón Salinas?							
	¿Cuáles son las estrategias de innovación tecnológica que se adaptan a las necesidades del Hotel Caridi del cantón Salinas?							
	¿Qué estrategias de innovación tecnológica aportan al funcionamiento operativo del Hotel Caridi del cantón Salinas?							
	¿Qué estrategias de innovación tecnológica aportarían al funcionamiento operativo del cantón Salinas?							

		del Hotel Caridi del cantón Salinas.			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 539 1125 781">Modelos de innovación</td> <td data-bbox="181 275 1125 539"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Modelo de innovación lineal</td> <td data-bbox="181 275 1125 275" rowspan="7"> Herramienta: Google forms, SPSS Población: 9 colaboradores del Hotel Caridi </td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 383">Modelo interactivo de innovación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 383 1125 427">Modelo de Marquis</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 427 1125 472">Modelo de Roberts</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 472 1125 517">Estrategia proactiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 517 1125 562">Estrategia reactiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 562 1125 607">Estrategias de baja intensidad tecnológica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 607 1125 781">Estrategias tecnológicas</td> <td data-bbox="181 275 1125 539"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Estrategia check-in</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 356">Estrategia check-out</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Modelos de innovación	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Modelo de innovación lineal</td> <td data-bbox="181 275 1125 275" rowspan="7"> Herramienta: Google forms, SPSS Población: 9 colaboradores del Hotel Caridi </td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 383">Modelo interactivo de innovación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 383 1125 427">Modelo de Marquis</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 427 1125 472">Modelo de Roberts</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 472 1125 517">Estrategia proactiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 517 1125 562">Estrategia reactiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 562 1125 607">Estrategias de baja intensidad tecnológica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 607 1125 781">Estrategias tecnológicas</td> <td data-bbox="181 275 1125 539"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Estrategia check-in</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 356">Estrategia check-out</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Modelo de innovación lineal	Herramienta: Google forms, SPSS Población: 9 colaboradores del Hotel Caridi	Modelo interactivo de innovación	Modelo de Marquis	Modelo de Roberts	Estrategia proactiva	Estrategia reactiva	Estrategias de baja intensidad tecnológica	Estrategias tecnológicas	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Estrategia check-in</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 356">Estrategia check-out</td> </tr> </table>	Estrategia check-in	Estrategia check-out
Modelos de innovación	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Modelo de innovación lineal</td> <td data-bbox="181 275 1125 275" rowspan="7"> Herramienta: Google forms, SPSS Población: 9 colaboradores del Hotel Caridi </td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 383">Modelo interactivo de innovación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 383 1125 427">Modelo de Marquis</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 427 1125 472">Modelo de Roberts</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 472 1125 517">Estrategia proactiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 517 1125 562">Estrategia reactiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 562 1125 607">Estrategias de baja intensidad tecnológica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 607 1125 781">Estrategias tecnológicas</td> <td data-bbox="181 275 1125 539"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Estrategia check-in</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 356">Estrategia check-out</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Modelo de innovación lineal	Herramienta: Google forms, SPSS Población: 9 colaboradores del Hotel Caridi	Modelo interactivo de innovación	Modelo de Marquis	Modelo de Roberts	Estrategia proactiva	Estrategia reactiva		Estrategias de baja intensidad tecnológica	Estrategias tecnológicas	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Estrategia check-in</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 356">Estrategia check-out</td> </tr> </table>	Estrategia check-in	Estrategia check-out					
Modelo de innovación lineal	Herramienta: Google forms, SPSS Población: 9 colaboradores del Hotel Caridi																		
Modelo interactivo de innovación																			
Modelo de Marquis																			
Modelo de Roberts																			
Estrategia proactiva																			
Estrategia reactiva																			
Estrategias de baja intensidad tecnológica																			
Estrategias tecnológicas	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="181 275 1125 315">Estrategia check-in</td> </tr> <tr> <td data-bbox="181 315 1125 356">Estrategia check-out</td> </tr> </table>	Estrategia check-in	Estrategia check-out																
Estrategia check-in																			
Estrategia check-out																			

Nota. Trabajo de campo. Fuente: Andrea Mendoza (2025).

Apéndice 3

Guía de entrevista a gerente general y directivos

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Entrevista dirigida a gerente general y directivos del Hotel Caridi

Tema: Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024.

Objetivo: Conocer la percepción de la gerente general y directivos sobre el estado actual del funcionamiento operativo del Hotel Caridi, así como también conocer su perspectiva sobre la propuesta de innovaciones tecnológicas como estrategias que aporten en la operatividad del hotel.

Cargo: _____

Nivel de educación:

Licenciatura	
Maestría	
Doctorado	

Tiempo de experiencia:

1 – 5 años	
6 – 10 años	
Más de 10 años	

Variable: Innovación Tecnológica

Dimensión: Gestión de la innovación

1. ¿Cómo describiría la cultura de innovación tecnológica en el Hotel Caridi?

Innovación incremental

2. ¿Qué acciones concretas han implementado en los últimos años para mejorar progresivamente en cuanto a innovaciones tecnológicas en el hotel?

Innovación sostenible

3. ¿Qué planes tienen para incorporar tecnologías sostenibles en los próximos 5 años?

Innovación disruptiva

4. ¿Cómo valora la posibilidad de invertir recursos con el fin de implementar tecnologías disruptivas en el hotel?

Dimensión: Gestión de la Tecnología

5. ¿Qué papel juega la gestión de tecnologías en la optimización de la eficiencia operativa del hotel?

Tecnología limpia

6. ¿Qué tipo de tecnologías limpias han evaluado para implementar en el hotel?

Tecnología de producto

7. ¿Cómo monitorean los procedimientos del funcionamiento operativo del hotel?

Tecnología de monitoreo energético

8. ¿Qué criterio le merece a las tecnologías como Noytrall en cuanto al monitoreo de recursos para mejorar la sostenibilidad del hotel?

Dimensión: Modelos de innovación

9. ¿Qué modelo de innovación consideraría implementar para optimizar las operaciones en el hotel?

Dimensión: Estrategias tecnológicas

Estrategia proactiva – Estrategia reactiva

10. ¿Cuáles estrategias proactivas o reactivas optaría por utilizar para mejorar la eficiencia operativa del hotel?

Estrategias de baja intensidad tecnológica

11. ¿Qué medidas toman para capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías para optimizar los procesos operativos del hotel?

Estrategia check-in/check-out

12. ¿Considera la posibilidad de implementar un sistema de check-in y check-out automatizado?

Apéndice 4

Cuestionario de encuesta a trabajadores

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida al personal que labora en el Hotel Caridi

Tema: Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024.

Objetivo: Conocer las percepciones de los trabajadores del hotel sobre la implementación de estrategias de innovación tecnológica que aporten al funcionamiento operativo.

Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

Nivel de educación:

Educación básica	<input type="checkbox"/>
Bachillerato	<input type="checkbox"/>
Educación superior	<input type="checkbox"/>

Tiempo de experiencia:

1 – 5 años	<input type="checkbox"/>
6 – 10 años	<input type="checkbox"/>
Más de 10 años	<input type="checkbox"/>

Variable: Innovación tecnológica

Dimensión: Gestión de la innovación

1. ¿Con qué frecuencia se le consulta para proponer ideas innovadoras en el hotel?

5	4	3	2	1
Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara vez	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Innovación incremental

2. ¿Qué áreas cree que necesitan más innovación en cuanto a tecnologías?

- Atención al cliente
- Gestión administrativa
- Sostenibilidad ambiental
- Tecnología en habitaciones
- Recursos humanos
- Otros... ¿Cuál? _____

Innovación sostenible

3. ¿Considera importante la implementación de tecnologías sostenibles en el hotel?

5	4	3	2	1
Muy importante	Importante	Moderadamente importante	Poco importante	Nada importante
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Considera que el hotel ha implementado tecnologías?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Dimensión: Gestión de la tecnología

5. ¿Cómo evalúa el uso de las tecnologías actuales aplicadas en la operatividad del hotel?

5	4	3	2	1
Muy fácil	Fácil	Moderadamente fácil	Poco fácil	Nada fácil
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tecnología limpia

6. ¿Con qué frecuencia considera que el hotel promueve el uso de tecnologías limpias?

5	4	3	2	1
Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tecnología de producto

7. ¿Qué estrategias de innovación tecnológica percibe como más importante para el funcionamiento operativo del hotel?

- Tecnología sostenible
- Gestión del recurso humano
- Sistema de check-in/check-out
- Inteligencia Artificial
- Chat bots
- Otros... ¿Cuál? _____

Tecnología de monitoreo energético

8. ¿Considera importante implementar tecnologías de monitoreo en servicios básicos para una gestión sostenible del hotel?

5	4	3	2	1
Muy importante	Importante	Moderadamente importante	Poco importante	Nada importante
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dimensión: Estrategias tecnológicas

9. ¿Considera importante que el hotel invierta en tecnología para mantenerse competitivo?

5	4	3	2	1
Muy importante	Importante	Moderadamente importante	Poco importante	Nada importante
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Estrategia proactiva

10. ¿Se considera con la capacidad para manejar nuevas tecnologías que puedan implementarse en el hotel?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Poco de acuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>

Estrategia reactiva

11. ¿Cómo calificaría el impacto de las tecnologías actuales en la productividad del hotel?

5	4	3	2	1
Muy alto <input type="radio"/>	Alto <input type="radio"/>	Moderado <input type="radio"/>	Bajo <input type="radio"/>	Muy bajo <input type="radio"/>

Estrategias de baja intensidad tecnológica

12. ¿Ha recibido capacitación formal para usar nuevas tecnologías en el hotel?

5	4	3	2	1
Siempre <input type="radio"/>	Frecuentemente <input type="radio"/>	A veces <input type="radio"/>	Rara vez <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>


Estrategia de check-in/check-out

13. ¿Consideraría importante la implementación de un sistema de check-in y check-out para la mejora del proceso y satisfacción del huésped?

5	4	3	2	1
Muy importante <input type="radio"/>	Importante <input type="radio"/>	Moderadamente importante <input type="radio"/>	Poco importante <input type="radio"/>	Nada importante <input type="radio"/>

Apéndice 5

Certificado de Anti-plagio



Mendoza Miranda Andrea - para antiplagio

6%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas


< 1% Idiomas no reconocidos
5% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: Mendoza Miranda Andrea - para antiplagio.docx
ID del documento: d25f5630ac539739aa046518f4334dc09d593b24
Tamaño del documento original: 1,38 MB

Depositante: FAUSTO VINO CALDERON PINEDA
Fecha de depósito: 8/6/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 8/6/2025

Número de palabras: 13.733
Número de caracteres: 93.012

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scielo.conicyt.cl Clean technologies and green services[46217]: implementation... https://scielo.conicyt.cl/pdf/PatAr/16n1/0718-235X-nat-16-01-23.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
2	dx.doi.org Optimización de la gestión hotelera en Sabahoy mediante innovaci... http://dx.doi.org/10.46377/dllemac.v11i2.4041	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	fastercapital.com Planificación de capacidad equilibrio de oferta y demanda de... https://fastercapital.com/es/contenido/Planificacion-de-capacidad-equilibrio-de-oferta-y-de...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Estrategias de Innovación tecnológica para el Hotel Caridl, cantón Sa... #44097 El documento proviene de mi grupo	30%		Palabras idénticas: 30% (4142 palabras)
2	Estrategias de Innovación tecnológica para el Hotel Caridl, cantón Sa... #44097 El documento proviene de mi grupo	3%		Palabras idénticas: 3% (433 palabras)
3	Revisión literaria y Fuentes bibliográficas.pdf Revisión literaria y Fuen... #17111 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (76 palabras)
4	Documento de otro usuario #12137 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	TESIS EMVS ANTIPLAGIO.pdf TESIS (EMVS ANTIPLAGIO) #09541 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

Apéndice 6

Certificado de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024", planteado por el/la estudiante **Andrea Liliana Mendoza Miranda** con cédula de identidad # 0959372152, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Guía de Entrevista
2. Cuestionario de Encuesta

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 15 de mayo de 2025.

Lcdo. Joseph Stalin Castillo Yagual, MSc.
DOCENTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Apéndice 7

Ficha de informe de Guía de entrevista



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024"

Autor del Instrumento: Andrea Liliana Mendoza Miranda

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 15 de mayo de 2025

Firma del Experto Informante
 Lcdo. Joseph Stalin Castillo Yagual MSc.

Apéndice 8

Ficha de informe de Cuestionario de encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "Estrategias de innovación tecnológica para el Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2024"

Autor del Instrumento: Andrea Liliana Mendoza Miranda

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 15 de mayo de 2025

Firma del Experto Informante
Lcdo. Joseph Stalin Castillo Yagual MSc.

Apéndice 9

Carta aval




Hotel Caridi

Salina –Ecuador

Señor:

Lcdo. José Xavier Tómalá Uribe, Msc.

DIRECTOR DE LA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente yo Grendy Echeverría Murillo con cédula de ciudadanía No. 0923246191, en calidad de Gerente General del **HOTEL CARIDI**, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptado y autorizado a la señorita **Andrea Liliana Mendoza Miranda** con cédula No. **0959372152**, a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"Estrategias de Innovación Tecnológicas para el HOTEL CARIDI, Cantón Salinas, año 2024"**, brindando todas las facilidades para el desarrollo del estudio y la aceptación a que dicho trabajo sea publicado en la página de la UPSE.

Atendiendo a su requerimiento, me suscribo de usted.

Atentamente.


CPA. Grendy Echeverría Murillo.
Gerente General



 (04)2775006-(04)2775047

 caridi_hotell@hotmail.com

   Hotel Caridi

Apéndice 10

Evidencias de entrevistas



Nota. Entrevista realizada a Gerente del hotel.



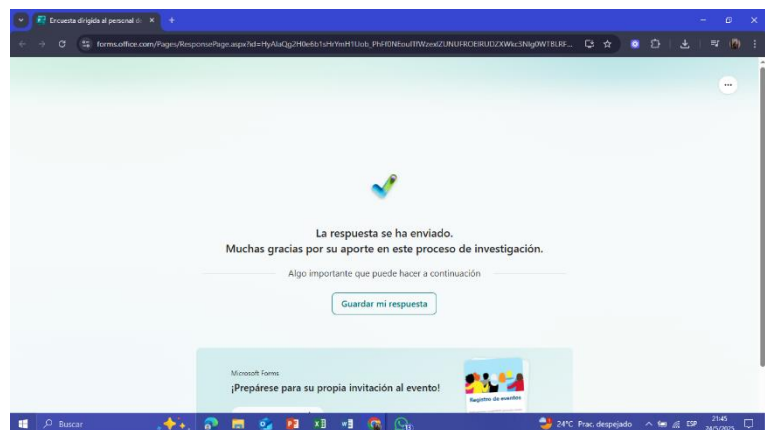
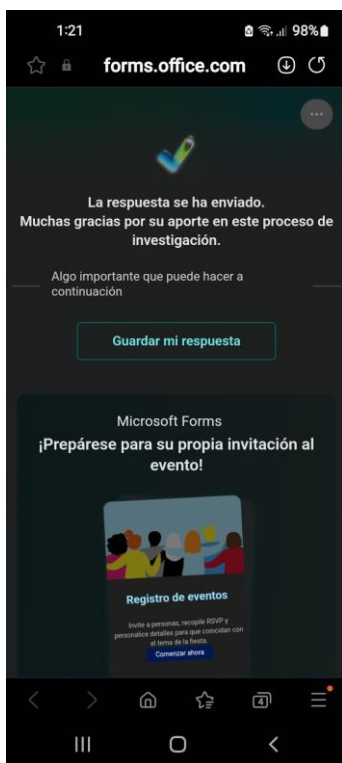
Nota. Entrevista dirigida a Jefa de piso.

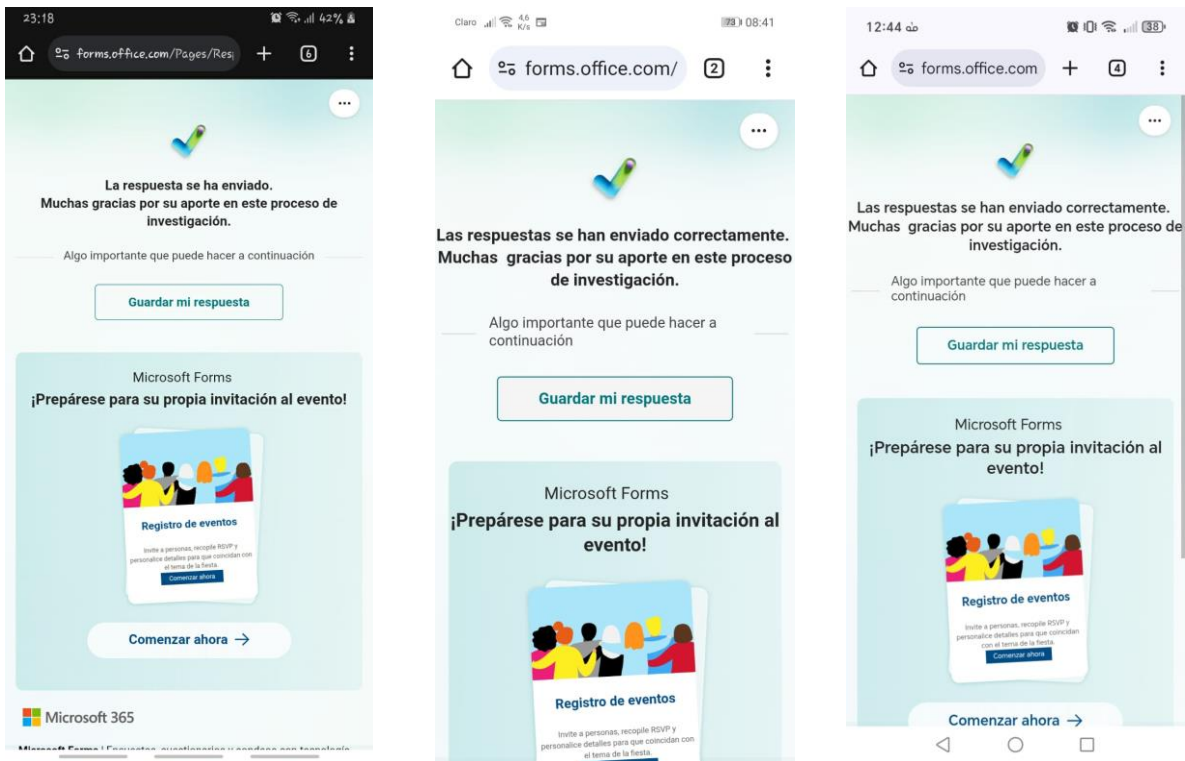


Nota. Entrevista dirigida a Jefe de recepción.

Apéndice 11

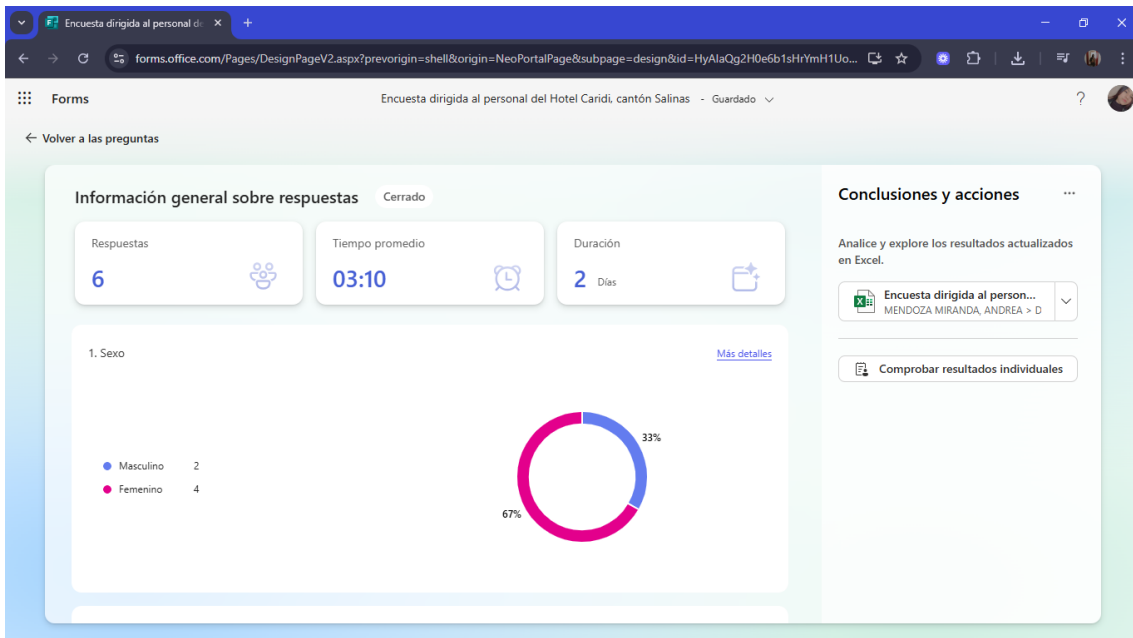
Evidencia de encuestas a través de la plataforma Google Forms

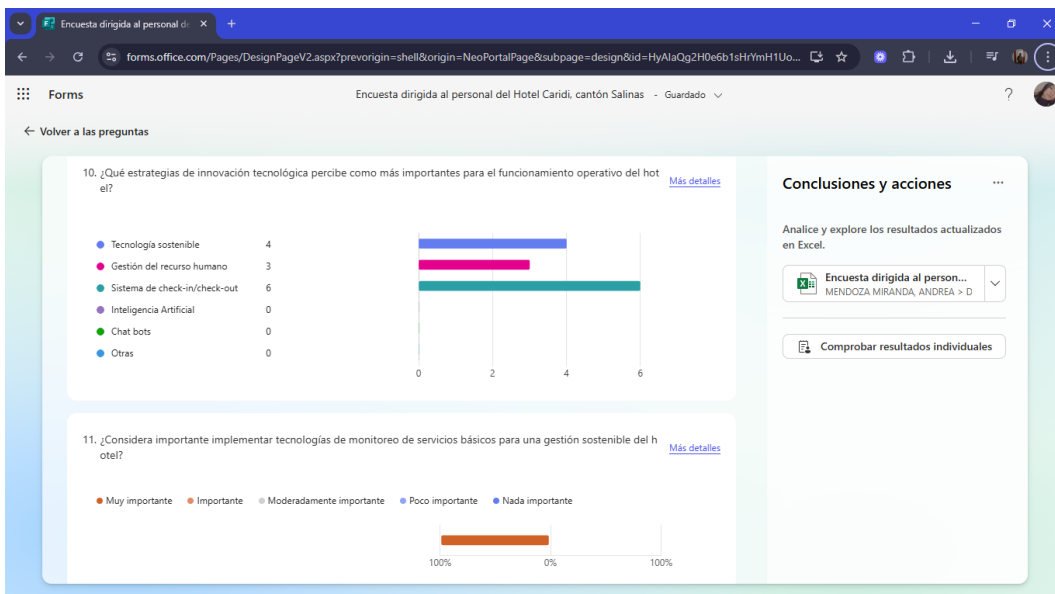
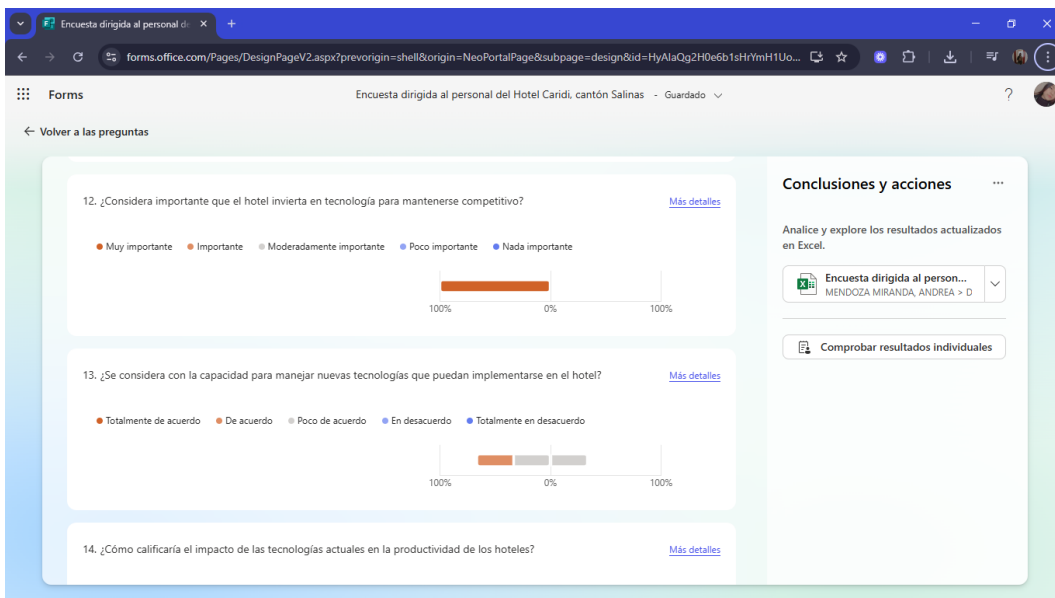
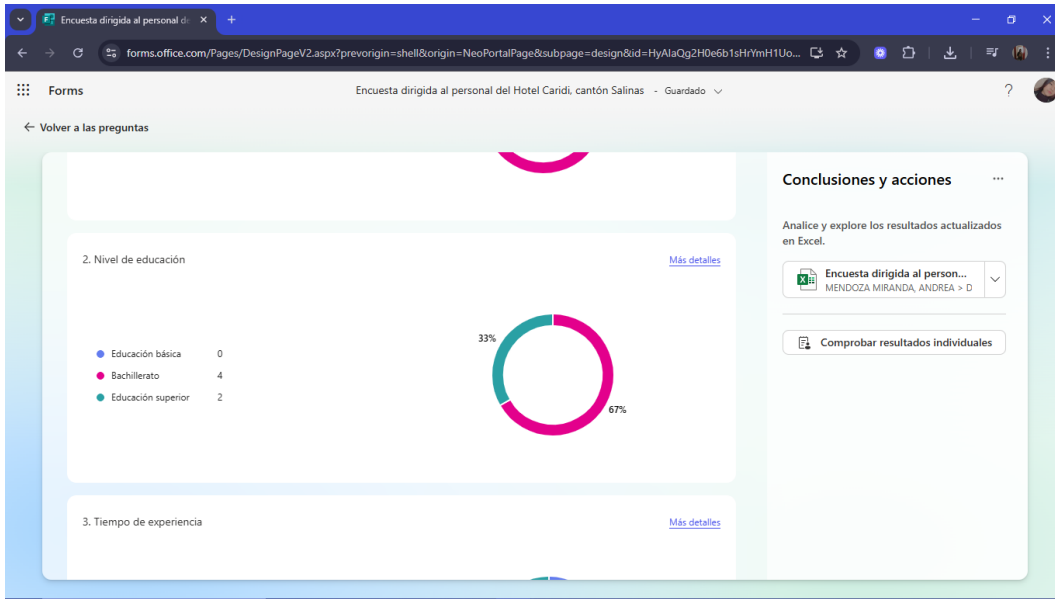




Apéndice 12

Base de datos de encuestas en Google Forms





Apéndice 13

Base de datos en SPSS

Datos encuesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	12	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	Niveldeeduc...	Numérico	12	0	Nivel de educación	{1, Educaci...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	Tiempodeex...	Numérico	12	0	Tiempo de experiencia	{1, 1-5 años...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	¿Conquéfre...	Numérico	12	0	¿Con qué frecuencia se le consulta para proponer ideas innovadoras ...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	¿Quéáreas...	Numérico	12	0	¿Qué áreas cree que necesitan más innovación en cuanto a tecnolo...	{1, Atención...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	¿Considera...	Numérico	12	0	¿Considera importante la implementación de tecnologías sostenibles ...	{1, Nada im...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	¿Considera...	Numérico	12	0	¿Considera que el hotel ha implementado tecnologías?	{1, Si}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	¿Cómoevalú...	Numérico	12	0	¿Cómo evalúa el uso de las tecnologías actuales aplicadas en la op...	{1, Nada fác...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	¿Conquéfre...	Numérico	12	0	¿Con qué frecuencia considera que el hotel promueve el uso de tecn...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	¿Quéestrat...	Numérico	12	0	¿Qué estrategias de innovación tecnológica percibe como más impo...	{1, Tecnolog...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	¿Considera...	Numérico	12	0	¿Considera importante implementar tecnologías de monitoreo de ser...	{1, Nada im...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	¿Considera...	Numérico	12	0	¿Considera importante que el hotel invierta en tecnología para mante...	{1, Nada im...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	¿Seconside...	Numérico	12	0	¿Se considera con la capacidad para manejar nuevas tecnologías qu...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	¿Cómocalifi...	Numérico	12	0	¿Cómo calificaría el impacto de las tecnologías actuales en la produ...	{1, Muy baj...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	¿Harecibido...	Numérico	12	0	¿Ha recibido capacitación formal para usar nuevas tecnologías en el ...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	¿Considerar...	Numérico	14	0	¿Consideraría importante la implementación de un sistema de check...	{1, Nada im...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Suma	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
18	Pregunta04i	Numérico	12	0	Pregunta04i	{1, Si}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Pregunta10i	Numérico	12	0	Pregunta10i	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Pregunta07i	Numérico	12	0	Pregunta07i	{1, Tecnolog...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											
26											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:CN

Datos encuesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	¿Considera impo...	¿Considera que i...	¿Cómo evalúa e...	¿Con qué frecue...	¿Qué estrategia...	¿Considera impo...	¿Considera impo...	¿Se considera c...	¿Cómo calificar...	¿Harecibido ca...	¿Consideraría i...
1	5	1	5	2	1	5	5	3	5	2	5
2	5	1	5	2	1	5	5	3	5	2	5
3	5	1	5	3	2	5	5	4	5	2	5
4	5	1	5	1	3	5	5	3	4	2	5
5	5	1	5	1	3	5	5	3	5	1	5
6	4	2	4	1	3	5	5	4	5	1	5
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:CN

Apéndice 14

Evidencia de tutorías



Nota. Revisión de matriz de consistencia.



Nota. Revisión de instrumentos de recolección de datos.



Nota. Revisión general del proyecto.



Nota. Revisión del proyecto con el especialista.

Apéndice 15

Evidencia de charla con Miguel Clemente Co-fundador de Noytrall



Nota. Charla sobre el funcionamiento y manejo del sistema Noytrall