



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA

SISTEMA DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DEL CANTON
QUEVEDO

AUTORA:

MELANIE BRIGITH CHING MACIAS

TUTOR:

MSC. ANA MARIA CANDELL SALDARREAGA

BABAHOYO - LOS RÍOS - ECUADOR
2018



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



DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi abuela Inés Parraga, por brindarme su apoyo, por cuidarme y aconsejarme, quererme mucho, y creer en mí.

Mi madre Marcia Macías, por darme la vida, por apoyarme en estas últimas etapas de mi carrera. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Al docente tutor

Msc. Ana Maria Candell., por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Melanie Brigith Ching Macías



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



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Técnica de Babahoyo y todos los maestros ya que ellos me enseñaron valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mi abuela, mi mamá, y a mis tíos porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante. Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, por tener una cabeza con la que puedo pensar muy bien y además un cuerpo sano y una mente de bien. Estoy seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.



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



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **MELANIE BRIGITH CHING MACIAS**, portadora de la cédula de ciudadanía **120676436-5**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (o) en **HOTELERÍA y TURISMO**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

SISTEMA DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DEL CANTON QUEVEDO

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

MELANIE BRIGITH CHING MACIAS
CI. 1206764365



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



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

Babahoyo, 21,09, 2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N.º 00153-C-HT, con 7/09/2018, mediante resolución CD-FAC.C.C.J.S.E – S0-009-RES-004-2018, certifico que el Sr. (a) (ta) **Melanie Brighth Ching Macias**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

**SISTEMA DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DEL CANTON
QUEVEDO**

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



Msc. Ana María Candell Saldarreaga
DOCENTE DE LA FCJSE.



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



RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,
TITULADO: **SISTEMA DE RESERVAS EN LOS SERVICIOS HOTELEROS DEL**
CANTON QUEVEDO

PRESENTADO POR EL SEÑOR (ITA): CHING MACIAS MELANIE BRIGITH

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

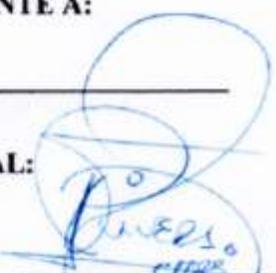
7.62

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:



MSC. ROMERO JACOME
VICTOR ABEL
DELEGADO DE LA DECANA



PHD. RIVERA GARCIA
CHRISTIAN GEOVANNY
DELEGADO DEL
COORDINADOR DE CARRERA



MSC. CASTILLO ZUÑIGA VICTOR
JAVIER
DELEGADO DEL CIDE



ABC. ISLLA BERRUZ
MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE



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



RESUMEN

El presente caso busca identificar el número de establecimientos hoteleros que utilizan los sistemas de reservas en el cantón Quevedo. Esta investigación se realizó a través de diferentes fuentes, levantando la información a través de encuestas que ayudaron a tener certera firmeza de lo que está sucediendo en el Cantón Quevedo con respecto a la utilización de los sistemas de reservas en los servicios hoteleros del cantón.

Luego de realizar las encuestas se evidenció que no todos los hoteles utilizan sistemas de reservas. Algunos establecimientos de alojamiento realiza las reservaciones por medio de llamadas telefónicas y redes sociales como: Facebook, whatsapp, y correos electrónicos

Algunos de los propietarios de los hoteles supieron manifestar que no se sienten con la necesidad de obtener un sistema de reservas on line ya que los clientes que visitan sus establecimientos son clientes fijo de grandes empresas que los visitan continuamente.

Palabras clave: Sistemas de reservas, servicios hoteleros, servicios online, establecimientos

ÍNDICE

CAPITULO I - MARCO METODOLÓGICO	2
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	2
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.4 OBJETIVO	4
1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
1.6 HIPÓTESIS	8
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.7.1 Tipos de Investigación	8
1.7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	9
CAPITULO II – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1 DESARROLLO DEL CASO	11
2.2 SITUACIONES DETECTADAS.....	12
2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS	17
2.4 CONCLUSIONES.....	18
2.5 RECOMENDACIONES	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20

INTRODUCCIÓN

El siguiente estudio de caso tiene consigo investigaciones de diferentes fuentes, que además para concretarlas, se aplicaron encuestas de campo las que me ayudaron a tener certeza firmeza de lo que está sucediendo en el Cantón Quevedo con respecto a los sistemas de reservas en los servicios hoteleros del mismo.

Luego de realizar las encuestas pude observar que no todos los hoteles utilizan sistemas de reservas un porcentaje realiza las reservaciones por medio de llamadas telefónicas y redes sociales como: Facebook, Whatsapp, y correos electrónicos

Los propietarios de los hoteles supieron manifestar que para algunos no se sienten con la necesidad de obtener un sistema de reservas on line ya que los clientes que visitan sus establecimientos son clientes fijos de grandes empresas que los visitan continuamente

CAPITULO I - MARCO METODOLÓGICO

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO

Sistema de reserva en los servicios hoteleros del Cantón Quevedo

1.2 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Quevedo es una ciudad comercial perteneciente a la Provincia de los Ríos, la ubicación del cantón es muy fácil de reconocer ya que ofrece oportunidades muy interesantes para turistas nacionales y extranjeros, de allí es la importancia de fortalecer el crecimiento del cantón invirtiendo ingresos económicos para el mejoramiento del mismo, este lugar tiene un potencial turístico por desarrollar, haciendo énfasis en el río que era conocido por ser el principal lugar de reunión y diversión para los jóvenes, las lanchas a vapor, y, que no es tarde para recuperar las sanas distracciones que se vivían en este hermoso paraíso.

La ciudad de Quevedo se constituye como uno de los puertos fluviales más importantes del país. Tiene un profundo sentimiento artístico y cultural. En las calles se puede observar distintas manifestaciones públicas; al recordar anécdotas del vivir pasado y leyendas con costumbres que están presentes hasta en las actuales generaciones.

El cantón Quevedo cuenta con cuatro parques que son: La Amistad, El Velero, Central, y El Avión. Cuenta con tres centros comerciales: Victoria Ventura Plaza, Paseó Shopping y Quevedo Shopping Center, y lugares representativos como Plaza Cívica, Iglesia San José, Malecón, Palacio de Cristal, Terminal Terrestre que es construido con una infraestructura moderna. Estadio Siete de Octubre y centros turísticos haciéndolo un cantón precioso, llamativo y atractivo para los turistas.

A mediados del siglo pasado se convirtió en el centro de producción de cacao obteniendo actualmente denominación de origen por su producto "Sabor arriba", un chocolate negro de un fino aroma. El banano también tiene prestigio en esta región. La diversidad de productos que contiene le ha dado el nombre de "granero del Ecuador".

Según del catastro provincial de Los Ríos existen 14 hoteles ubicados en la ciudad de Quevedo, entre estos tenemos: 4 de tercera categoría, 1 de lujo, 2 de 4 estrellas, 3 de 2 estrellas, 2 de segunda categoría, de los cuales algunos de ellos utilizan sistemas de reservas on line que le permite al cliente minimizar tiempo y asegurar la estadía en el establecimiento.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La proyección de este trabajo investigativo para el cantón Quevedo es fomentar el turismo y buscar no tan solo crear lugares que resulten agradables, sino también mejorar los servicios básicos que ofrecen los establecimientos de alojamiento; pues los servicios brindados a visitantes nacionales y extranjeros permitirán que se mantengan rentables los negocios y apoyar también a emprendedores que contribuyan con la economía del cantón.

La importancia de este proyecto recae en la identificación de los sistemas de reservas en los servicios hoteleros los cuales permiten al turista minimizar el tiempo de búsqueda y facilitan la decisión de compra de los servicios de alojamiento. También es importante identificar qué se desconoce los establecimientos que en la actualidad cuentan con sistemas de reservas para poder recomendar acciones que permiten la mejora del sector hotelero del cantón Quevedo. Con esto se incentivará a la mejora del sector y por lo tanto del turismo en la zona.

Este proyecto tiene impacto positivo tanto a nivel local como nacional pues de esta forma el turismo contribuirá con un ingreso económico adicional para las personas vinculadas a la actividad turística.

1.4 OBJETIVO

Identificar los sistemas de reservas más utilizados en los servicios hoteleros en la ciudad de Quevedo.

1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según El Comercio de Perú (2015) la reserva hotelera es la obligación que asume un alojamiento turístico de guardar para una fecha o un periodo de tiempo determinado una o varias habitaciones o plazas, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio que éste supondrá, penalizando en caso de cancelación.

TIPOS DE RESERVAS:

GARANTIZADAS: el PAX realiza un depósito o seña (puede ser directa o indirecta) y se le da una fecha límite para realizarla.

NO GARANTIZADA: Cuando el PAX no da seña se le da una hora límite de llegada.

DE GRUPOS: Son varias habitaciones reservadas para una misma fecha, por una misma persona o empresa.

DENEGADAS: es cuando no se puede aceptar una reserva. Se le dan las disculpas al PAX y se le recomienda un hotel que tenga las condiciones que piden pero que no sea mejor que el nuestro.

CANCELADA: por el cliente o por el hotel debe dar una solución de inmediata.

Los **Servicios Hoteleros más valorados en el 2015** son:

1. Conexión wifi (9,07 puntos). En una época como la actual, un turista promedio necesita de una conexión wifi buena para poder estar al tanto de todo lo que sucede en el mundo. Revisar su correo, realizar tareas y chequear las noticias es algo necesario.

2. Aire acondicionado (8,62 puntos). Contar con un sistema de aire acondicionado en la habitación que te permita manejar la temperatura es algo muy importante para los turistas.

3. Late Check-out (6,73 puntos). El último día suele ser incómodo arreglar el equipaje mucho más si existe una hora específica para dejar el hotel. Los turistas prefieren quedarse algunas horas más.

4. Buffet libre (6,21 puntos). Es muy cómodo poder ir a desayunar o a cenar y tener la posibilidad de comer lo que quieras de manera ilimitada. Un hotel que ofrece eso les da un plus a sus visitantes.

5. Secadora de pelo (5,91 puntos). A las mujeres les resulta incómodo tener que movilizarse con su secadora en la maleta. Por eso es importante que el hotel que les ofrezca este servicio.

Otros servicios que son bien recibidos por los huéspedes: restaurante, televisión en las habitaciones, transporte al aeropuerto y una buena piscina.

Sistema de Reservas

Según Martínez, Majó y Casadesús (2006). A principios de los 70 las grandes cadenas hoteleras empezaron a usar sistemas computarizados de reservas o CRS, esto les permitía gestionar el inventario de sus habitaciones libres, como ya lo habían hecho las compañías aéreas.

Los primeros CRS solo eran capaces de gestionar el inventario de un único hotel pero en 1987 aparece Holidex, de la compañía HolidayInn, capaz de gestionar el inventario de todos los hoteles de la cadena de forma conjunta (Buhalis 2003). Esto se consigue gracias a la evolución de las telecomunicaciones que permiten conectar ordenadores ubicados en zonas geográficas alejadas. También aparecen los principales GDS, “Global Distribution System”, que permiten a las agencias de viaje contratar los servicios de las diferentes empresas turísticas, como compañías aéreas u hoteles. El sistema actualiza automáticamente el inventario de los servicios contratados por la agencia en los CRS.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han producido un cambio radical en la gestión, promoción y comercialización de las empresas e instituciones del turismo. En este sentido y de igual modo, las agencias de viajes se vienen enfrentando en los últimos años a un importante proceso de cambio: la llegada de las centrales de reservas aéreas (CRS) en los setenta y de los Sistemas Globales de Distribución (GDS) a finales de los ochenta, seguido del desarrollo de las redes de Internet a finales de los noventa, han provocado una transformación radical en la operativa de las agencias de viajes.

Los GDS actuales ofrecen al usuario rigurosidad y rapidez en la información suministrada. En la actualidad, el profesional, desde la pantalla de su ordenador, es capaz de informar con total seguridad sobre el producto turístico que gestiona. (Vallespín, Arán, Rodríguez y Romero, 2014).

La incorporación de Tecnologías de Información a los sistemas en hoteles es una cuestión estratégica fundamental para competir en un entorno que demanda cambios en los atributos del servicio hotelero ofertado. Cornellá (1995) indica que las TI prestan ayuda a los hoteles para modificar y variar las condiciones de la oferta, ajustar la demanda, obtener información sobre clientes, determinar perfiles de grupos de clientes, diseñar y generar productos flexibles para asegurar la fidelización de los mismos.

Los hoteles también necesitan conocer el modo en que la competencia, sus clientes y proveedores están empleando dichas herramientas, así como el valor que asignan a las innovaciones en TI que han incorporado en el servicio hotelero y en los procesos que lo configuran. No basta con aplicar y usar bien los recursos de sistemas y TI sino que es necesario que desarrollen una habilidad para usarlos mejor que la competencia y empezar a considerar su gestión como un factor estratégico clave que podría ayudarles a obtener mejores resultados y, en última instancia, a ser más competitivas. (Ponce, Arzate, Loza, 2007)

Fernández, Sotoca, María, (2011). El área de reservas se constituye como uno de los subdepartamentos con mayor peso de todo establecimiento de alojamiento, pues es el encargado de la venta del servicio más importante y razón de ser de dichos establecimientos: las habitaciones. Esta importancia radica en el hecho de que una habitación que no se venda hoy no puede ser guardada para venderse mañana, sino que habrá supuesto una pérdida de oportunidad para la empresa de obtener beneficios. Es por ello que el subdepartamento de reservas ha de saber cómo mantener los índices de ocupación adecuados y generar la máxima rentabilidad del establecimiento.

Servicios Hoteleros

En las últimas décadas ha tenido lugar una expansión importante de los mercados de productos derivados; concretamente los mercados de futuros han visto aumentada su importancia con la llegada de los nuevos financieros. Las posibilidades de cobertura que estos mercados ofrecen e invitan a plantear la posibilidad de crear un mercado sobre servicios hoteleros. En este sentido, este trabajo propone algunas alternativas para la estructuración del mismo, basándose en el caso mexicano, cuya economía depende de manera importante de los ingresos del sector hotelero. (Alcaraz, Chávez, 2012)

En esta sección se tratará de dar respuesta a una serie de preguntas que recogen las condiciones que se esperan que existan para el establecimiento de cualquier mercado. Estas condiciones se refieren al proceso de establecer precios en el mercado, quiénes serían los potenciales usuarios de este mercado y si éste genera un interés suficiente para su establecimiento, mantenimiento y desarrollo. Lo que afecta a unos y a otros es la incertidumbre de los precios, por tanto desearán fijar hoy un precio al que realizar las operaciones en un plazo futuro determinado.(Alcaraz, Chávez, 2012)

El desarrollo y difusión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones influye en la forma de competir de las empresas. En la industria turística (hoteles, tour-operadores, agencias de viajes, líneas aéreas, etcétera), estas tecnologías influyen en la manera en que las empresas turísticas distribuyen sus productos en el mercado. El desarrollo de Internet en casos es identificado como forma interactiva de comunicación, al igual que los

cambios en las actitudes y comportamiento de los consumidores, han cambiado la forma de distribución de los productos turísticos (O'Connor y Frew, 2000). En la actualidad, los consumidores buscan la información sobre hoteles, vuelos, paquetes turísticos, etcétera, de la misma forma está aumentando proporción de alojamientos y de viajes contratados a través de la red. (Pérez, Martínez, Abella, 2002).

1.6 HIPÓTESIS

Identificando los sistemas de reservas más utilizados en lo servicios hoteleros de la ciudad de Quevedo se podrá proponer mejoras para el sector hotelero del Cantón.

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Tipos de Investigación

- **Cuantitativa:** Se necesita contar con datos numéricos obtenidos de la encuesta que se le realizó a los propietarios de hoteles del cantón Quevedo, para la definición de los diversos objetos de estudio, ya que es indispensable conocer el tipo de sistemas reservas que utilizan en el establecimiento, para poder así plantear mecanismos que faciliten de forma satisfactoria las reservas que los clientes realizan.
- **Bibliográfica:** Tuvo importancia dentro de la consulta de autores para el desarrollo de los diversos temas que conforman el marco teórico, ya que era indispensable fortalecer de forma concreta y veraz el estudio de caso desarrollado.
- **De campo:** Se consideró su aplicación dentro de la investigación, en vista de que se requirió realizar un análisis de los hoteles que existen en el cantón Quevedo, para poder entender el comportamiento de la demanda y oportunidades existentes en el mercado turístico.

1.7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

- **Inductivo.-** Este método consistió en seleccionar la información significativa del medio en estudio, mediante la utilización de encuestas, proporcionalmente a los propietarios de hoteles del cantón Quevedo.
- **Deductivo.-** Permitió descifrar y examinar los datos alcanzados en las encuestas, con la intención de fortalecer el crecimiento del cantón, ya que es primordial de reconocer y responder los objetivos establecidos y sobre todo comprobar la idea que determinada esta investigación.
- **Analítico.-** Este método permitió recopilar toda la información seleccionada, tanto del estudio de la investigación, como la citada de acuerdo a las distintas fuentes bibliográficas. Mediante la observación del análisis se logró conseguir los objetivos e implantar las referentes conclusiones y recomendaciones necesarias para este proyecto.
- **Estadístico.-** Este método de representación estadística se basa en los datos seleccionados a través de las entrevistas realizadas en el estudio de campo, el cual nos llevó a representar de forma gráfica dichos datos para una mejor comprensión de la información.

Técnicas

- **Encuesta:** Se las realizó a los propietarios de hoteles del cantón Quevedo, para lo cual se diseñaron varios cuestionarios con preguntas conforme a las necesidades de la investigación; con ello se determinó el grado, conocimiento y satisfacción en lo referente a los sistemas de reservas en los servicios hoteleros.

Instrumento

- **Cuestionarios:** Se les aplicaron con el fin de conocer las ventajas y desventajas del mercado, además obtener información valiosa sobre los principales servicios que se ofertan los usuarios en el medio, para poder consolidar un direccionamiento adecuado de los principales servicios y alternativas que debería de considerar una nueva empresa que quiera ingresar a este mercado.

- Luego de realizar las encuestas a un aproximado de 8 hoteles hemos podido detectar que el porcentaje de establecimientos que utilizan sistemas de reservas en los servicios hoteleros es muy bajo sin importar su categoría

CAPITULO II – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DESARROLLO DEL CASO

El presente caso busca que sea analizado y puesto en consideración de los organismos reguladores de las normas y leyes aplicadas a los establecimientos hoteleros. Además de tener en cuenta los temas del sector social como aporte a desarrollo local se debe enfocar en la realidad que vive la ciudad actualmente desde la perspectiva turística.

Ecuador se caracteriza como uno de los países con mayor biodiversidad en el mundo, debido a su estratégica ubicación dentro del globo terrestre lo cual ha permitido dividir consecuentemente su territorio en cuatro regiones naturales: Costa, Sierra, Amazonia, y Galápagos, cada una de éstas con características ambientales propias y diferentes entre sí, lo que le ha dado al país una gran riqueza natural y cultural, otorgándole el título de PAÍS MEGADIVERSO. (Dirección Nacional de Biodiversidad, 2013).

Dentro de la riqueza tangible e intangible, material e inmaterial que posee este bello país en una de sus provincias más importantes, Los Ríos, encontramos el Cantón Quevedo como parte de la fuente turística y agropecuaria de este paraíso. Cabe destacar la importancia de los establecimientos hoteleros como servicio básico para la actividad turística y la forma de utilizar los sistemas de reservas necesarios para adquirir estos servicios.

Como se mencionaba anteriormente, según del catastro provincial de los Ríos existen 14 hoteles ubicados en la ciudad de Quevedo, entre estos tenemos: 4 de tercera categoría, 1 de lujo, 2 de 4 estrellas, 3 de 2 estrellas, 2 de segunda categoría, entre otros.

El Cantón Quevedo, tiene un porcentaje muy débil de establecimientos hoteleros con espacios recreativos para disfrutar en familia o recrearse en un sitio donde el entorno sea acogedor. Ya que el turismo es una forma particular del uso del tiempo libre y una forma especial de recrearse, es necesario que los alojamientos sean cómodos y cubran las necesidades de los turistas.

2.2 SITUACIONES DETECTADAS

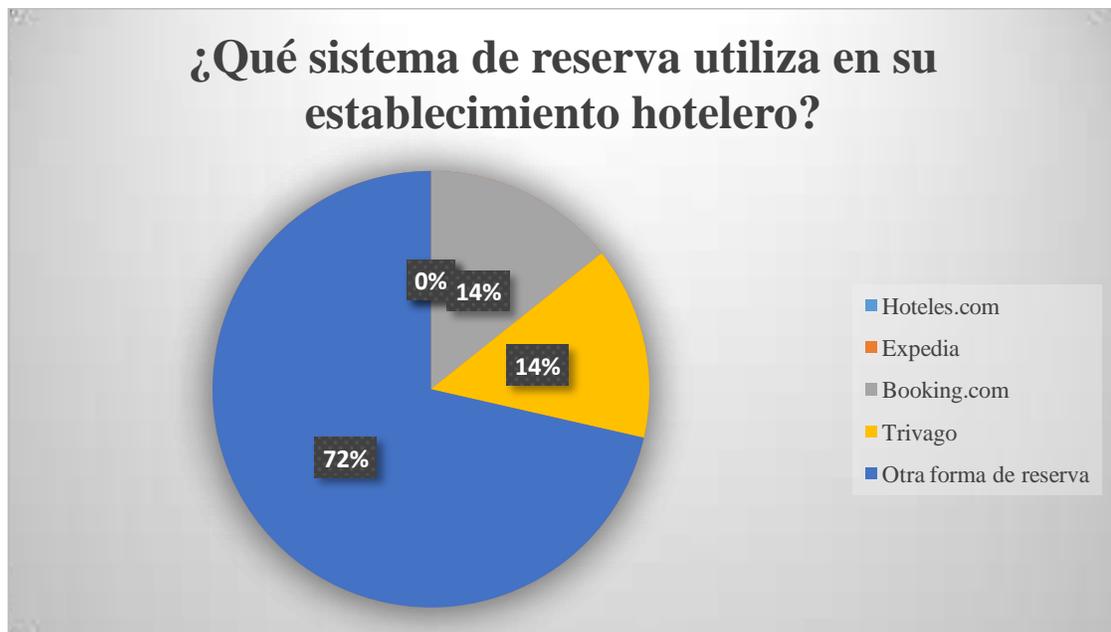
Durante la investigación realizada se pudo observar que: El servicio hotelero que brinda el cantón se encuentra limitado y de alguna forma alejado de lo que en realidad debe ser una buena atención y accesibilidad en la realización de reservas para servicios hoteleros, debido a eso se opta por realizar una encuesta para poder identificar que sistemas utilizan para realizar las reservaciones on line. Teniendo como principales preguntan:

1) ¿Qué sistema de reserva utiliza en su establecimiento hotelero?

Tabla #1. Establecimiento hotelero

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Hoteles.com	0	0%
Expedia	0	0%
Booking.com	1	14%
Trivago	1	14%
Otra forma de reserva	6	72%
Total	8	100%

Grafico #1. Establecimiento hotelero



Interpretación

En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, 5 dijeron que utilizan whatsapp y correo electrónico para realizar las reservas de su hotel, y 2 dijeron que utilizaban sistema On Line, que en este caso son Trivago y Booking.com.

Análisis

En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, un 72% dijeron que utilizan whatsapp y correo electrónico para realizar las reservas de su hotel debido a que tiene clientes fijos, y 28% dijeron que utilizan sistema On Line, que en este caso son Trivago y Booking.com.

2) Utiliza usted algún sistema de reserva para los siguientes servicios

Ama de llave ()

Cafetería ()

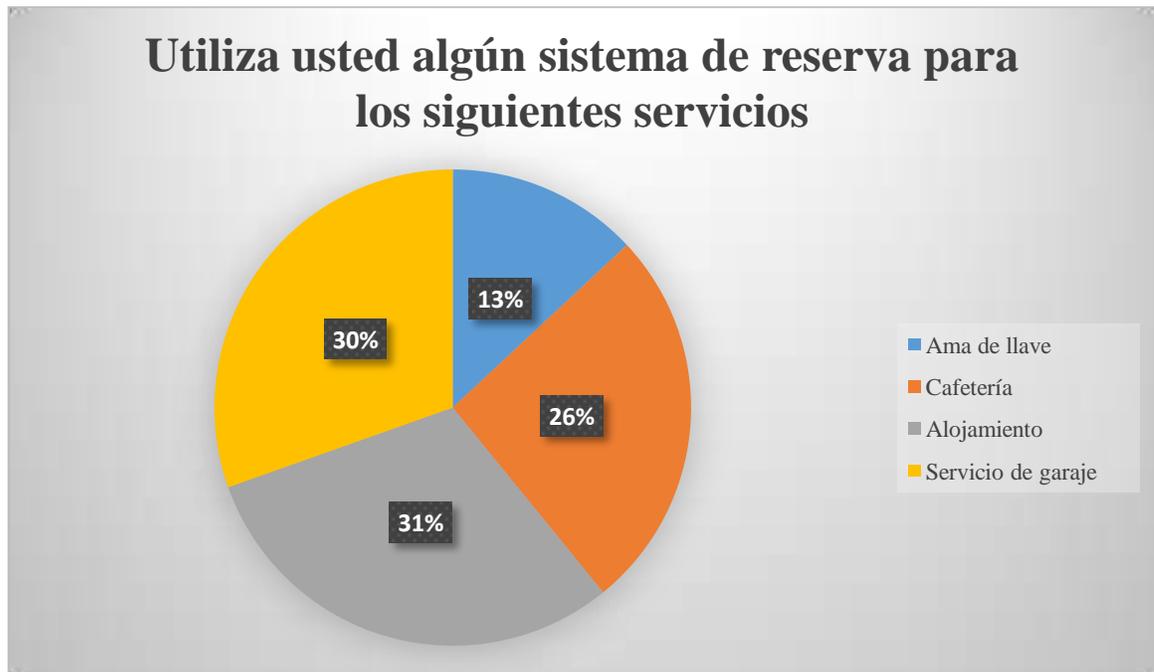
Alojamiento ()

Servicio de garaje ()

Tabla #2. Servicios

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Ama de llave	3	13%
Cafetería	6	26%
Alojamiento	7	30%
Servicio de garaje	7	31%
Total	8	100%

Grafico #2. Servicios



Interpretación En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, 3 dijeron que utilizan sistema de reservas para ama de llave, 6 dijeron que utilizan sistema de reservas para cafetería, 7 para alojamiento y servicio de garaje.

Análisis

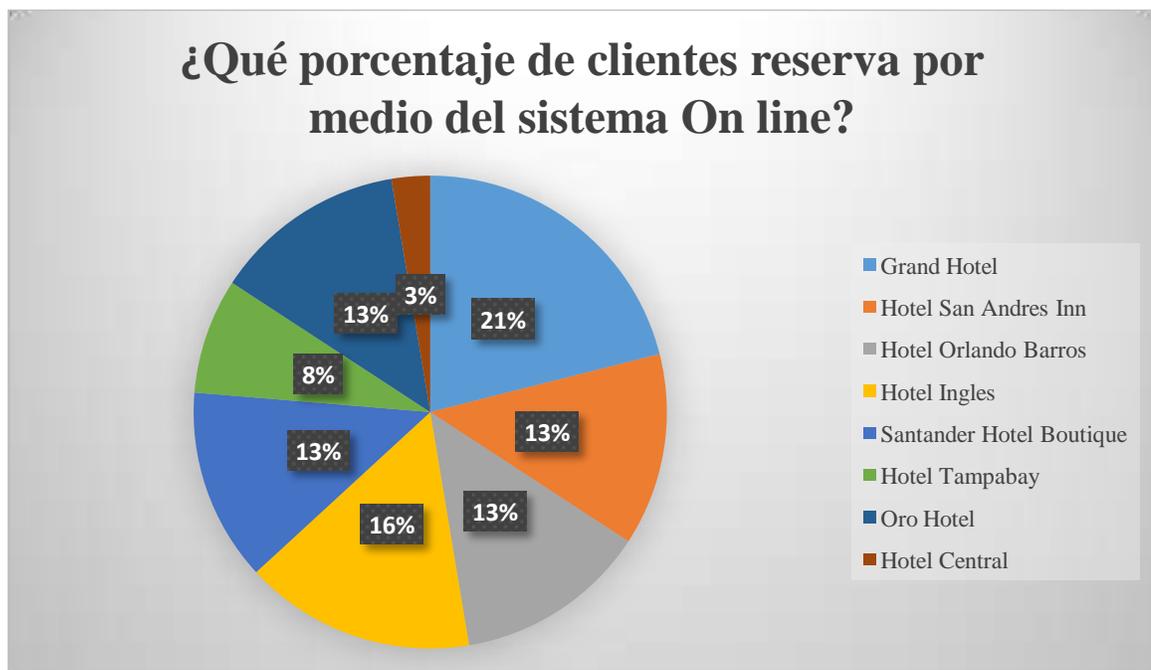
En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, 13% dijeron que utilizan sistema de reservas para ama de llave, 26% dijeron que utilizan sistema de reservas para cafetería, y 31% para alojamiento y servicio de garaje.

3) ¿Qué porcentaje de clientes reserva por medio del sistema On line?

Tabla #3. Porcentaje

Establecimientos	Factores	Porcentaje
Grand Hotel	80%	21%
Hotel San Andres Inn	50%	13%
Hotel Orlando Barros	50%	13%
Hotel Ingles	60%	16%
Santander Hotel Boutique	50%	13%
Hotel Tampabay	30%	8%
Oro Hotel	50%	13%
Hotel Central	10%	3%
Total		100%

Grafico#3. Porcentaje



Interpretación

A diferencia del Hotel San Andres y Hotel Tamabay que si utilizan los sistemas on line Booking.com y Tivago pero con muy poco porcentaje de reservas la mayoría de estas reservas son realizadas personalmente por medio de whatsapp, llamadas telefónicas o mediante correo electrónico.

No todos los establecimientos cuentan con sistemas de reservas, Existe un gran margen de monotonía y falta de originalidad de las empresas turísticas existentes en el sector de estudio.

En el momento que el turista se muestra insatisfecho con el servicio recibido causa un declive en la incrementación de la oferta y demanda turística, impide la expansión del reconocimiento nacional e internacional de la misma.

2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS

Después de realizar las investigaciones respectivas para obtener información necesaria para la elaboración de este proyecto podemos plantear las siguientes soluciones.

- Realizar una socialización a los propietarios de los establecimientos hoteleros para que conozcan la importancia de utilizar sistemas de reservas en los servicios de alojamiento
- Diagnosticar el estado actual acerca de los servicios hoteleros a través del estudio de mercado en el cantón de Quevedo y sus zonas de influencia
- Diseñar una estructura orgánica para el reconocimiento de las necesidades de los clientes y satisfacerlas.
- Permitir reconocimiento nacional e internacional de los servicios hoteleros mediante los sistemas de reservas on line donde se obtenga acceso desde cualquier parte del país y del mundo.

2.4 CONCLUSIONES

- El turismo es una de las principales actividades que se desarrollan alrededor de todo el mundo en busca de generar distracción y recreación en las personas, agotadas por el ritmo de vida que llevan.
- Los diversos negocios que ofertan los servicios de alojamiento, mantienen una promoción constante que les permita generar ingresos que solventes sus costos operativos y a su vez generen ganancia.
- Luego de realizar las encuestas e investigaciones correspondientes se llegó a la conclusión que los hoteles del Cantón Quevedo no se encuentran lo suficiente capacitados acerca de la importancia que tienen los sistemas de reservas en los servicios hoteleros y de qué forma le ayudaría por el reconocimiento del establecimiento
- De los 14 hoteles que existen en el Cantón Quevedo un 50% utiliza sistema de reserva un 25% utilizan las redes sociales y 25% restante realizan las reservas por medio de llamadas telefónicas
- En el Ecuador en la actualidad el turismo ha contado con un mayor impulso ya que los recursos ecológicos y condiciones lo consolidan como un destino turístico importante, en vías de desarrollo aún, pero con la viabilidad necesaria para competir y marcar terreno en este mercado.
- Las condiciones del entorno en donde se cree un hotel, hostería o negocio parecido, debe cumplir primero con un análisis profundo de todas las características que se requieren para su correcto funcionamiento, tales como lugar, costo y oportunidades.

2.5 RECOMENDACIONES

- La industria hotelera en la provincia de Los Ríos tiene muchas deficiencias como son la calidad, la poca especialización de servicios, desconocimiento del mercado y la inexistencia de programas administrativos y de inversión por lo cual es necesario que mejoren y se renueven continuamente.
- El Reglamento General De La Ley De Turismo obligue a todo establecimiento de servicios hotelero a llevar una base estadística de visitantes y sobre todo a utilizar sistemas de reservas para facilitar la búsqueda de establecimiento y demás que brinden servicios turísticos.
- Los propietarios de establecimientos hoteleros deben capacitar a sus empleados de manera que estos al momento de brindar sus servicios lo hagan con calidad y calidez, y sobre todo de manera eficiente para de esta forma satisfacer las necesidades de los turistas.

BIBLIOGRAFÍA

Catastro Provincial de los Ríos recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/catastro-de-establecimientos-turisticos/>

Ecostravel ecuador recuperado de: <https://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/quevedo/>

Ponce, Arzate y Loza, (2007) Gestión innovadora de procesos: una propuesta para el sector hotelero (p.9) Red Internacional de Investigadores en Competitividad (2007) recuperado de: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1055/416>

Alcaraz, Chávez, (2012) Mercado de futuros de servicios hoteleros: posibilidad de creación en México (p.6).

Hostería Brisas del Río Quevedo (2015): Una alternativa para la gestión integral de servicios de hostelería en la parroquia San Camilo recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1293/1/TUQADM005.1-2015.pdf>

Plan de ordenamiento territorial sistema económico recuperado de: <http://www.losrios.gob.ec/phocadownloadpap/PlandeOrdenamientoTerritorial/Sistema%20Economico.pdf>

Según Martínez, Majó y Casadesús (2014) El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero (p.3) recuperado de: [file:///C:/Users/HP/Downloads/El uso de las tecnologias de la informacion en el %20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/El%20uso%20de%20las%20tecnologias%20de%20la%20informacion%20en%20el%20sector%20hotelero.pdf)

Vallespín, Arán, Rodríguez y Romero (2014). Gestión de sistemas de distribución global (GDS) (p.7) recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/detail.action?docID=4499218>

Fernández, Sotoca, María, (2011) Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento. (p.7) recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/detail.action?docID=3211709>

Pérez, Martínez, Abella, (2002). El sector turístico y el comercio electrónico recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Angel_Sanchez4/publication/28120835_El_sector_turistico_y_el_comercio_electronico/links/09e41509b6148bd3f3000000/El-sector-turistico-y-el-comercio-electronico.pdf

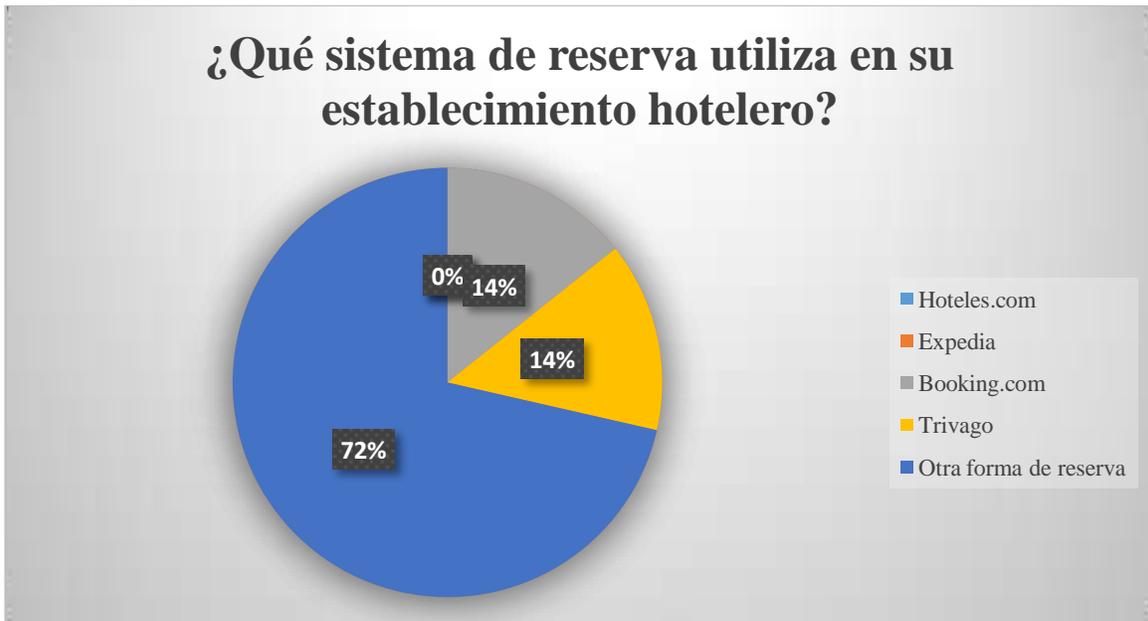
ANEXOS

1) ¿Qué sistema de reserva utiliza en su establecimiento hotelero?

Tabla #1. Establecimiento hotelero

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Hoteles.com	0	0%
Expedia	0	0%
Booking.com	1	14%
Trivago	1	14%
Otra forma de reserva	6	72%
Total	8	100%

Grafico #1. Establecimiento hotelero



Interpretación

En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, 5 dijeron que utilizan whatsapp y correo electrónico para realizar las reservas de su hotel, y 2 dijeron que utilizaban sistema On Line, que en este caso son Trivago y Booking.com.

Análisis

En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, un 72% dijeron que utilizan whatsapp y correo electrónico para realizar las reservas de su hotel debido a que tiene clientes fijos, y 28% dijeron que utilizan sistema On Line, que en este caso son Trivago y Booking.com.

2) Utiliza usted algún sistema de reserva para los siguientes servicios

Ama de llave ()

Cafetería ()

Alojamiento ()

Servicio de garaje ()

Tabla #2. Servicios

	Factores	Frecuencia	Porcentaje
G r a f i c		3	13%
	Cafetería	6	26%
	Alojamiento	7	30%
	Servicio de garaje	7	31%
	Total	8	100%

o #2. Servicios



Interpretación En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, 3 dijeron que utilizan sistema de reservas para ama de llave, 6 dijeron que utilizan sistema de reservas para cafetería, 7 para alojamiento y servicio de garaje.

Análisis

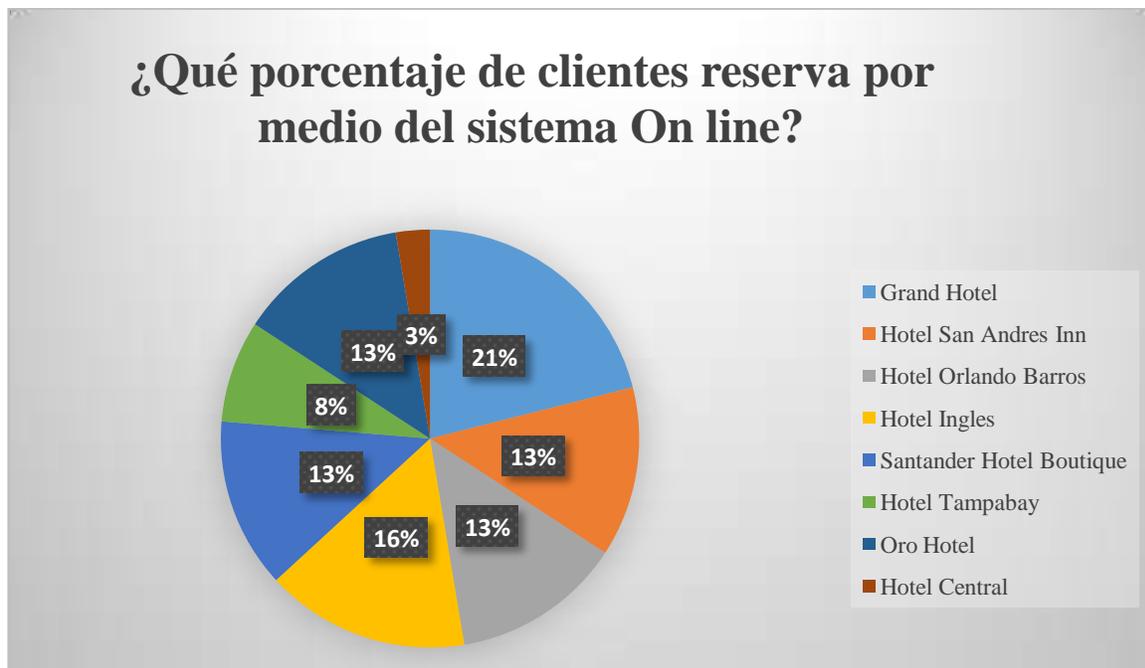
En la encuesta aplicada a 8 establecimientos hoteleros, 13% dijeron que utilizan sistema de reservas para ama de llave, 26% dijeron que utilizan sistema de reservas para cafetería, y 31% para alojamiento y servicio de garaje.

3) ¿Qué porcentaje de clientes reserva por medio del sistema On line?

Tabla #3. Porcentaje

Establecimientos	Factores	Porcentaje
Grand Hotel	80%	21%
Hotel San AndresInn	50%	13%
Hotel Orlando Barros	50%	13%
Hotel Ingles	60%	16%
Santander Hotel Boutique	50%	13%
Hotel Tampabay	30%	8%
Oro Hotel	50%	13%
Hotel Central	10%	3%
Total		100%

Grafico#3. Porcentaje



Interpretación

A diferencia del Hotel San Andres y Hotel Tamabay que si utilizan los sistemas on line Booking.com y Tivago pero con muy poco porcentaje de reservas la mayoría de estas reservas son realizadas personalmente por medio de whatsapp, llamadas telefónicas o mediante correo electrónico.

FOTOS TOMADAS EN LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA
EN HOTELES DE LA CIUDAD DE QUEVEDO



HOTEL TAMPA BAY



HOTEL SANTANDER



HOTEL CENTRAL



HOTEL SAN ANDRES INN



HOTEL BRAVO



HOTEL INGLES



HOTEL D'BARROS



HOTEL ORO