



ESCUELA DE NEGOCIOS

IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL CELULAR, EN EL SISTEMA OPERATIVO ANDROID, PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL ORQUÍDEA'S Y DEL HOTEL PALMETTO UBICADO EN LA PARROQUIA DE CANOA, BAJO EL ENFOQUE DE PMI.

Autora

Jaira Mabel Saavedra Paredes

Año
2018



ESCUELA DE NEGOCIOS

IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL CELULAR, EN EL SISTEMA OPERATIVO ANDROID, PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL ORQUÍDEA'S Y DEL HOTEL PALMETTO UBICADO EN LA PARROQUIA DE CANOA, BAJO EL ENFOQUE DE PMI.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el título de Magister en Administración de Empresas mención en Dirección Estratégica en Proyectos.

Profesor guía

Msc. Gonzalo Dávalos Chiriboga

Autora

Jaira Mabel Saavedra Paredes

Año

2018

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo “Implementación de una aplicación móvil celular, en el sistema operativo Android, para la gestión administrativa del hotel Orquídea’s y del hotel Palmetto ubicado en la parroquia de Canoa, bajo el enfoque de PMI” a través de reuniones periódicas con la estudiante Jaira Mabel Saavedra Paredes, en el semestre 2018 – 2, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Gonzalo Dávalos Chiriboga
Master en Marketing
CI. 0601902182

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

Declaro haber dirigido este trabajo “Implementación de una aplicación móvil celular, en el sistema operativo Android, para la gestión administrativa del hotel Orquídea’s y del hotel Palmetto ubicado en la parroquia de Canoa, bajo el enfoque de PMI” a través de reuniones periódicas con la estudiante Jaira Mabel Saavedra Paredes, en el semestre 2018 – 2, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Carlos Alberto Venegas López
Magister en Administración de Negocios con Mención en Dirección Estratégica
CI. 1713026050

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Jaira Mabel Saavedra Paredes
C.I. 171936565-0

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento a Dios por otorgarme la fuerza y voluntad necesarias, para culminar los objetivos planteados, obteniendo resultados positivos. Llegando a tener la certeza que todo lo que pasaba era una bendición y no una simple casualidad.

Jaira

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo a Dios como una humilde ofrenda hacia él, a mis seres queridos que estuvieron acompañándome todo el tiempo (Luis, Leticia) y a quienes no se encuentran de forma física junto a mí, pero siempre fueron mi inspiración

(Victoriano A, Rosa A, Rosa R, Juana A)

Jaira

RESUMEN

El presente trabajo nace de la necesidad mejorar la administración de los Hoteles Orquidea´s y Palmetto ubicados en Canoa – Manabí, por lo que se inicia con la identificación del modelo de negocio, realizando varios análisis como son: análisis del entorno externo, análisis de la industria (diamante de Porter), cuatro Ps del Marketing, estructura del talento humano y el proceso de hospedaje.

En el estudio se determina que la organización realiza proyectos, de forma no estructurada, sin embargo, es necesario gestionarlos de forma técnica para obtener mejores resultados, siendo imprescindible realizar el presente proyecto con una metodología, es por ello que el proyecto se lo realiza bajo el enfoque del PMI, basándonos en el PMBOK sexta edición.

En la investigación también se identifica que para mejorar la gestión y disminuir las brechas en la comunicación y administración del hospedaje, es loable optar por el uso de la tecnología, es por ello que se realizó una aplicación móvil celular para el sistema operativo Android, puesto que el estudio reflejó, que el 100% de colaboradores que tiene un teléfono inteligente, es en el sistema operativo Android.

Palabras Clave:

Modelo de negocio, PMBOK, Gestión de Proyectos, App Inventor.

ABSTRACT

The present work arises from the need to improve the administration of the Orquidea's and Palmetto Hotels located in Canoa - Manabí, so it starts with the identification of the business model, performing various analyzes such as: analysis of the external environment, analysis of the industry (Porter's diamond), four Ps of Marketing, structure of human talent and the hosting process.

In the study it is determined that the organization carries out projects in an unstructured way, however, it is necessary to manage them in a technical way to obtain better results, being essential to carry out the present project with a methodology, that is why the project is carried out under the focus of the PMI, based on the sixth edition of the PMBOK.

The research also identifies that to improve management and reduce gaps in communication and hosting management, it is praiseworthy to opt for the use of technology, which is why a cellular mobile application was made for the Android operating system, since that the study reflected, that 100% of employees who have a smartphone, is in the Android operating system.

Keywords:

Business model, PMBOK, Project Management, App Inventor.

ÍNDICE

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Análisis de la industria.....	2
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Objetivos.....	3
1.4.1 Objetivo general.....	3
1.4.2 Objetivos Específicos:.....	3
1.5 Justificación de la investigación.....	4
1.6 Aspectos metodológicos.....	4
2. CAPÍTULO II. CARACTERIZACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO DEL HOTEL “ORQUIDEA´S” Y HOTEL “PALMETO”	5
2.1 Análisis del entorno externo.....	5
2.2 Análisis de la Industria (Diamante de Porter)	8
2.3 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA).....	9
2.4 Cuatro Ps del Marketing	10
2.5 Misión.....	14
2.6 Visión.....	15
2.7 Objetivos.....	15
2.8 Organigrama Estructural.....	15
2.8.1 Funciones del personal.....	16
2.9 Diagrama de flujo	17
3. CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo de Investigación.....	19
3.2 Hipótesis.....	19

3.4 Variables Independientes	20
3.5 Variables Dependientes.....	20
3.6 Muestra de la población.....	20
3.7 Análisis Cuantitativo	21
3.8 Herramienta y Procedimiento	21
3.8.1 La Encuesta.....	21
4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	23
4.1 Resultado Cuantitativo	23
4.2 Análisis del perfil de la empresa	23
4.3 Evaluación.....	32
4.3.1 Gestión de proyectos dentro de la organización	32
4.3.2 Gestión administrativa en base a las TICs.....	33
5. CAPÍTULO V. DISEÑO DE LA APLICACIÓN MÓVIL PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, BAJO EL ENFOQUE DEL PMI.....	35
5.1 Desarrollo del Acta de constitución del proyecto.....	35
5.2 Análisis de alternativas generales del proyecto	40
5.3 Plan de integración del proyecto	41
5.4 Desarrollo el EDT/ WBS	45
6. CAPÍTULO VI. DESARROLLO DE LA APLICACIÓN EN EL SISTEMA OPERATIVO ANDROID, QUE BRINDE AL PERSONAL ADMINISTRATIVO COMUNICACIÓN EN TIEMPO REAL, PARA GESTIONAR LA OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE.....	46
6.1 desarrollo de las áreas del conocimiento con metodología MPI-PMBOK.....	46

6.1.1 Desarrollo del Plan de gestión de comunicaciones	46
6.1.2 Gestión de los Recursos Humanos del proyecto	51
6.1.3 Desarrollo del Plan de Calidad	52
PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	53
6.1.4 Desarrollo del Plan de Riesgos.....	54
6.1.5 Desarrollo de la Matriz de interesados.....	56
6.2 Desarrollo de la aplicación en el sistema operativo Android...	58
6.2.1 Módulos de la Aplicación móvil celular “Hotel O&P”	59
7. CAPÍTULO VII. ANÁLISIS ECONÓMICO,	
FINANCIERO DEL PROYECTO Y SU VIABILIDAD	63
7.1 Análisis Económico.....	63
7.2 Ingresos	63
7.3 Costos	65
7.4 Gastos Operacionales.....	66
7.5 Inversiones.....	67
7.6 Flujo de Caja	68
7.7 Costos de la Aplicación O&P.....	69
7.8 Indicadores	69
7.9 Viabilidad.....	70
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
8.1 Conclusiones.....	72
8.2 Recomendaciones	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estratificación de nivel socioeconómico	7
Tabla 2 Distancia y tiempo a Canoa.....	13
Tabla 3 Tabla de penetración.....	22
Tabla 4 Gestión de proyectos dentro de la organización	32
Tabla 5 Gestión administrativa en base a las TICs, preguntas 2, 11 y 14.....	33
Tabla 6 Gestión administrativa en base a las TICs, preguntas 8, 9 y 10.....	34
Tabla 7 Acta de constitución del proyecto	35
Tabla 8 Análisis de alternativas para la App.....	41
Tabla 9 Plan para la dirección del proyecto	43
Tabla 10 Plan de gestión de comunicaciones del proyecto App. O&P	46
Tabla 11 Roles y responsabilidades de los involucrados	51
Tabla 12 Matriz RACI.	52
Tabla 13 Plan de Gestión de la calidad	53
Tabla 14 Plan de gestión de riesgos	54
Tabla 15 Categorización de riesgos	56
Tabla 16	57
Tabla 17 Tabla significado de los colores de las habitaciones	59
Tabla 18 Días/Ingresos de temporada Alta	64
Tabla 19 Días/Ingresos Temporada baja	64
Tabla 20 Costos	65
Tabla 21 Costos Indirectos.....	66
Tabla 22 Gastos operacionales.....	66
Tabla 23 Gastos por ventas	67
Tabla 24 Inversiones del último año.....	67
Tabla 25 Flujo de Caja	68
Tabla 26 Costos de la App. O&P.....	69
Tabla 27 Indicadores de evaluación con App. O&P.	70
Tabla 28 Tasas, VAN	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Matriz PEST	5
Figura 2. Estratificación Socioeconómico.....	6
Figura 3. Análisis de las cinco fuerzas de Porter (1987)	8
Figura 4. FODA	10
Figura 5. 4Ps del Marketing.....	11
Figura 6. Ubicación de Hoteles: Orquidea´s, Palmetto.....	12
Figura 7. Hotel Orquidea´s	12
Figura 8. Hotel Palmetto.....	13
Figura 9. Organigrama Estructural	16
Figura 10. Flujograma de Registro de Huésped.....	18
Figura 11. Pregunta 1. ¿Seleccione el rango de edad al que pertenece?.....	23
Figura 12. Pregunta 2. ¿Considera que la tecnología (TIC´s) coadyuva a mejorar administración empresarial?	24
Figura 13. Pregunta 3. ¿Ha tenido inconvenientes en la administración.....	25
Figura 14. Pregunta 4. ¿Por qué razón cree que existe inconvenientes en la administración hotelera?.....	25
Figura 15. Pregunta 5. ¿Cómo considera la gestión por proyectos (inicio, planificación, ejecución, monitoreo & control y cierre) en los hoteles Orquidea´s y Palmetto?.....	26
Figura 16. Pregunta 6. Considera que los proyectos realizados han	27
Figura 17. Pregunta 7. ¿Qué rango de importancia le da a la gestión de	27
Figura 18. Pregunta 8. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente?.....	28
Figura 19. Pregunta 9. ¿Qué sistema operativo usa actualmente?.....	29
Figura 20. Pregunta 10. ¿Su teléfono tiene acceso al servicio de internet, a través de datos o wifi?.....	29
Figura 21. Pregunta 11. ¿Siente la necesidad de incrementar alguna herramienta	30
Figura 22. Pregunta 12. ¿Estarías dispuesto a usar una Aplicación móvil.....	30
Figura 23. Pregunta 13. Identifique su conocimiento en el uso de aplicaciones para el.....	31

Figura 24. Pregunta 14. ¿Considera usted que se optimizaría recursos al administrar.....	32
Figura 25. Desglose de trabajo	45
Figura 26. Pantalla principal de App H&O	58
Figura 27. Pantalla disponibilidad de habitaciones.....	60
Figura 28. Pantalla de ingresos financieros	59

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

El talento humano de la parte gerencial de los hoteles Orquidea's y Palmeto presentan inconvenientes en la comunicación y control de los establecimientos, puesto que por otras actividades la mayoría del tiempo pasan en la ciudad de Quito, debiendo acudir a los hoteles ubicados en Manabí - Canoa, principalmente en temporada alta, por lo que es menester diseñar una forma de comunicación y control instantáneo que trascienda la ubicación geográfica de los involucrados.

Las inversiones en la infraestructura existente son altas, considerando que se trata de un negocio estacionario es decir que hay temporadas altas y temporadas bajas, por lo que debe existir una buena gestión adaptable a las diferentes etapas, sin embargo, existen ganancias menores a las deseadas, ya que hay desfases en la captación de huéspedes. Pese a los esfuerzos que ha accionado la gerencia para establecer medios de comunicación, monitoreo y control, ha logrado obtener resultados casi imperceptibles ya que los nudos críticos son los mismos.

El autor (Zambrano, 2007) menciona que los procesos relacionados con la planificación, monitoreo y control conlleva a tener mejores resultados en la gestión que se desempeña dentro de las organizaciones. Lo mencionado en concordancia con lo que (Benavides Velasco, 1998) en su libro Tecnología, innovación y empresa, menciona que las organizaciones deben de irse adaptando a los cambios tecnológicos y procesos innovadores de su generación para desarrollar ventajas competitivas. Por lo descrito se sostiene que existe la necesidad de automatizar los procesos existentes en los Hoteles Orquidea's y Palmetto los cuales se reflejan en resultados eficaces y eficientes dentro de la empresa.

1.2 Análisis de la industria

Canoa está situada en el centro de la zona costera de la provincia de Manabí, siendo una de las parroquias del cantón San Vicente, la ubicación le permite ser parte de la Ruta del Spondylus o Ruta del Sol.

Posee una playa plana, abierta y despejada de 3.5 kilómetros de longitud y 30 metros de ancho aproximadamente, se caracteriza por la arena semi-fina de color gris claro y aguas transparentes, con oleaje adecuado para generar eventos de surf y más deportes como: airoman y la ruta del parapente. Los cuales se encuentran entre los principales atractivos del sector, generando la visita de turistas nacionales y extranjeros.

Una de las principales fuentes de ingreso de la parroquia Canoa es el turismo, lo que conlleva a que el sector hotelero se encuentre en constante innovación para brindar un servicio de calidad.

1.3 Planteamiento del problema

En la actualidad la mayoría de personas utilizan Smartphones y Tablets esto se da debido a la evolución tecnológica que existe en el mundo, en el censo realizado en el año 2015 por el INEC, demostró que el 55,4% de la población del Ecuador usa diariamente la tecnología móvil, lo cual es un indicador positivo para la realización de este proyecto, al usar correctamente el aplicativo, proporciona una alternativa y solución para el objetivo de la presente tesis. (INEC, 2015)

En los hoteles Orquidea's y Palmetto la reservación de habitaciones se lo realiza de forma manual, sujetándose a errores y pérdida de tiempo, donde el huésped debe entregar la cédula en la recepción para llenar ciertos campos establecidos por el Ministerio de Turismo, lo cual genera tiempo de espera e incomodidad para los clientes y la administración del hotel.

Los hoteles en mención están ubicados en la provincia de Manabí, cantón de San Vicente, parroquia de Canoa, sin embargo, los propietarios quienes manejan la parte administrativa se encuentran en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, parroquia de San Antonio. Existiendo una distancia de 368Km. Y en tiempo aproximadamente de 5 a 6 horas, por lo que se dificulta la gestión de los hoteles por medio de métodos tradicionales, entre las cuales tenemos: llamadas por teléfono, mensajes de texto, mails, registros manuales. Inconvenientes que se dan principalmente en las reservas de los feriados, ya que en tiempo real se desconoce que habitaciones están reservadas, cuales dejaron de reservar, número de habitaciones que se encuentran con huéspedes y número de habitaciones disponibles.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Implementar una aplicación móvil celular en el sistema operativo Android, para la gestión administrativa del hotel Orquídea's y hotel Palmetto ubicados en la parroquia de Canoa, bajo el enfoque de PMI.

1.4.2 Objetivos Específicos:

Identificar el modelo de negocio del hotel “Orquídea´s” y hotel “Palmetto”

- Diseñar una aplicación móvil que sea amigable para el personal administrativo, bajo el enfoque del PMI.
- Desarrollar la aplicación en el sistema operativo Android, que brinde al personal administrativo comunicación en tiempo real, para gestionar la oferta y demanda del servicio de hospedaje.

1.5 Justificación de la investigación

El presente proyecto se realiza por la necesidad de mejorar los procesos administrativos del Hotel Orquidea's y Palmetto. Por consiguiente, el trabajo tiene como finalidad implementar una aplicación en el sistema operativo Android que brinde una mejor gestión de los hoteles.

De acuerdo a registros presentados en la página web del Ministerio de Turismo, en el 2017 el turismo se ubicó como tercera fuente de ingresos no petroleros luego de productos tradicionales como el camarón y banano. Dejando la balanza turística con un saldo positivo de 575,9 millones de dólares, teniendo un incremento del 38% con respecto al año 2016. (Ministerio de Turismo, 2017).

1.6 Aspectos metodológicos

El estudio inicia con investigación exploratoria y posteriormente con investigación descriptiva del modelo de negocio del "Hotel Orquidea's" y del "Hotel Palmetto" los cuales se encuentran ubicados en la parroquia de Canoa, identificando las características del universo de la investigación.

El diseño de la investigación se fundamenta en un panel de expertos para obtener información tanto cuantitativa como cualitativa identificando las características que debe de poseer la Aplicación Android, para los hoteles.

2. CAPÍTULO II. CARACTERIZACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO DEL HOTEL “ORQUIDEA’S” Y HOTEL “PALMETO”

2.1 Análisis del entorno externo

Martinez & Milla (2012) manifiestan que las estrategias deben responder al análisis situacional actual del entorno de negocio y para esto existe la herramienta PEST. Que se enfoca en cuatro factores claves los cuales son: económico, tecnológico, político y social.

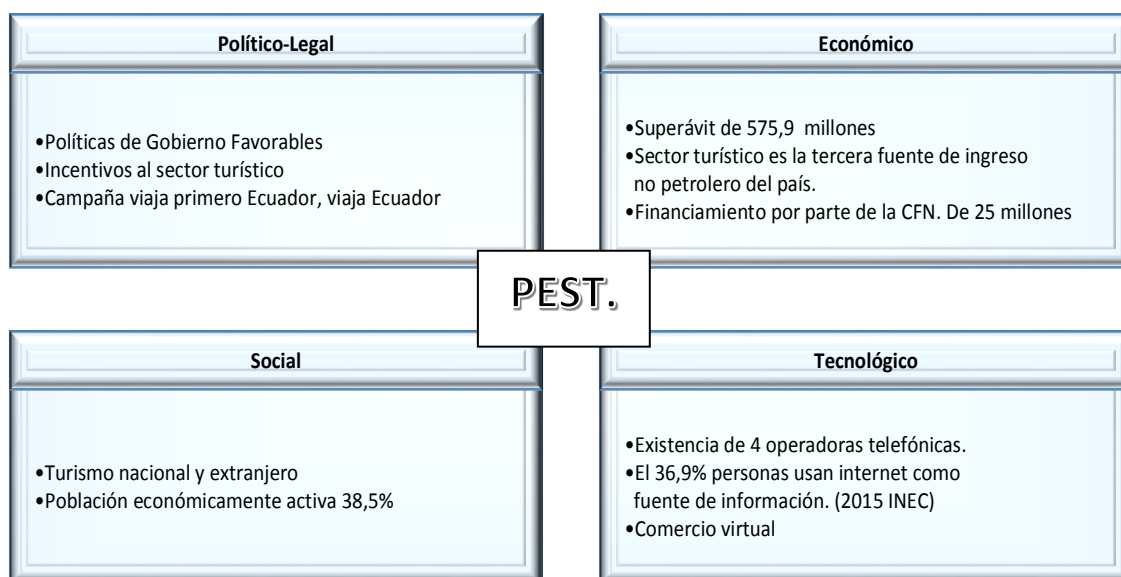


Figura 1. Matriz PEST

Político – Legal

Existencia de programas implementados por el gobierno a través del Ministerio de Turismo tales como: Campaña viaja primero Ecuador y Viaja Ecuador (Ministerio de Turismo, 2017)

Luego del terremoto ocurrido el 16 de abril de 2016 en el cantón Pedernales, el Ministerio de Turismo trabajo en los ejes de: levantamiento de información, oferta turística, reactivación del turismo solidario, y coordinación con el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos (GAD). (El Comercio, 2017).

Económico

La Corporación Financiera Nacional (CFN) puso en marcha la línea de crédito contingente con un monto de 25 millones de dólares, a tasas de 7.5% de interés anual, con la finalidad de que la provincia de Esmeraldas y Manabí mejore la estructura y la calidad de vida de los habitantes. (El Universo, 2016).

Social

La Población económicamente activa en el 2017 fue de 38,5%, año en el que el desempleo se redujo en 1,3% con referencia al año 2016. (INEC, 2017)

Los hoteles están orientados a un segmento de mercado comprendido entre turismo extranjero y nacional que ingresa a canoa como viajeros corporativos o personas de turismo exclusivo provenientes de Chile, Argentina y otras nacionalidades.

En la encuesta realizada por el INEC. (2011), de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011, el servicio de hospedaje de los dos hoteles se encuentra enfocado al nivel socioeconómico: A, B, C+ que corresponde al 35,9% de la población.

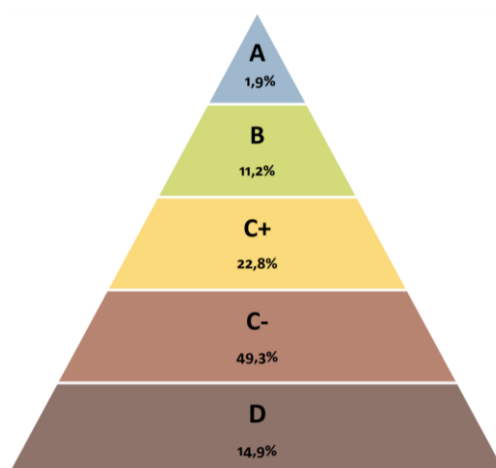


Figura 2. Estratificación Socioeconómico

Tabla 1

Estratificación de nivel socioeconómico

Población	Características	A	B	C+	C-	D
		1,9%	11,2%	22,8%	43,3%	14,9%
Vivienda	Casa /Acabados	Parquet, piso flotante, duela	Parquet, piso flotante, duela	Cerámica, baldosa, vinil	Ladrillo, cemento	Ladrillo, cemento, tabla, tierra
	N° de baños	2	1	1	1	31% baño exclusivo
	Teléfono	100%	97%	83%	52%	
Bienes	Línea blanca	95%	80% - 99%	67% - 96%	48% - 84%	
	Vehículo	80%	80% - 70%			
	Internet	99%	81%	39%		
Tecnología	Computadora	99%	81%	62%	11%	
	Celular	4	3	2	2	1
	Jefe hogar	3° / 4° nivel	3° nivel	Secundaria	Primaria	Primaria
Economía	Cargos	Ejecutivos	Ejecutivos	Servicios, comerciantes, operadores	Servicios, comerciantes, operadores	Trabajadores no calificados, operarios, servicios
	Seguro social o médico	95%	92%	77%	48%	11%

Adaptado de: (Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC.)

Tecnológico

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el año 2015 el 37% de personas poseen un teléfono inteligente y el 36,9% de las personas utiliza el internet como fuente de información, mientras que el 29,4% usa el internet como un medio de comunicación en general, también se puede destacar que el 12.2% de la población son analfabetos digitales. (INEC, 2015).

Actualmente existen cuatro empresas de telefonía móvil en Ecuador, las mismas que brindan un servicio avanzado, registrando incrementos anuales, debido a que presentan depuraciones en las bases de los operadores. (ARCOTEL, 2017)

2.2 Análisis de la Industria (Diamante de Porter)

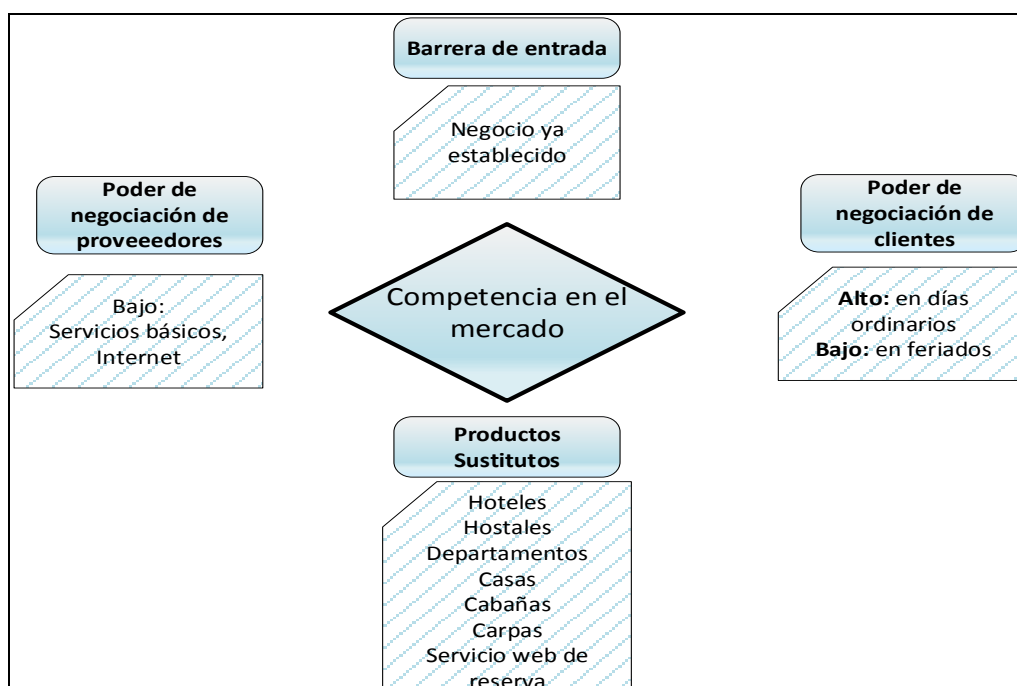


Figura 3. Análisis de las cinco fuerzas de Porter (1987),

Tomado de: (Adaptado de Porter 1987)

Barreras de Entrada

Los hoteles en mención son negocios establecidos, sin embargo, existen barreras de entradas para nuevos competidores por los costos de terreno, requisitos y trámites de construcción y la falta de experiencia en el sector.

Poder de negociación de proveedores

Los productos que se requieren para el funcionamiento de los hoteles son principalmente: servicios básicos, material de limpieza, amenities, los cuales son de fácil accesibilidad.

Poder de negociación de clientes

Por tratarse de un negocio estacionario existe la temporada alta y baja, considerando también lugar servicio e instalaciones, en lo referente al hotel Orquidea's y Palmetto en temporada alta el poder negociación está en quien ofrece el producto de hospedaje, mientras que en temporada baja el poder de negociación lo tiene el cliente.

Amenaza de Servicios y Productos Sustitutos

Por tratarse de un sector turístico existen varios establecimientos que brindan el servicio de hospedaje como: Hostales, Hoteles, Departamentos, casas, cabañas, carpas; los cuales son ofertados a través de sitios web: TripAdvisor, Booking.com, Hoteles.com, Airbnb.

2.3 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA)

Rodriguez & Alonso (2008) En su libro Organización y dirección de empresas hoteleras manifiesta que los entornos por los cuales se direccionan son a través del conocimiento de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas coadyuvando a que la empresa pueda tomar una respuesta rápida y minimizar los errores.

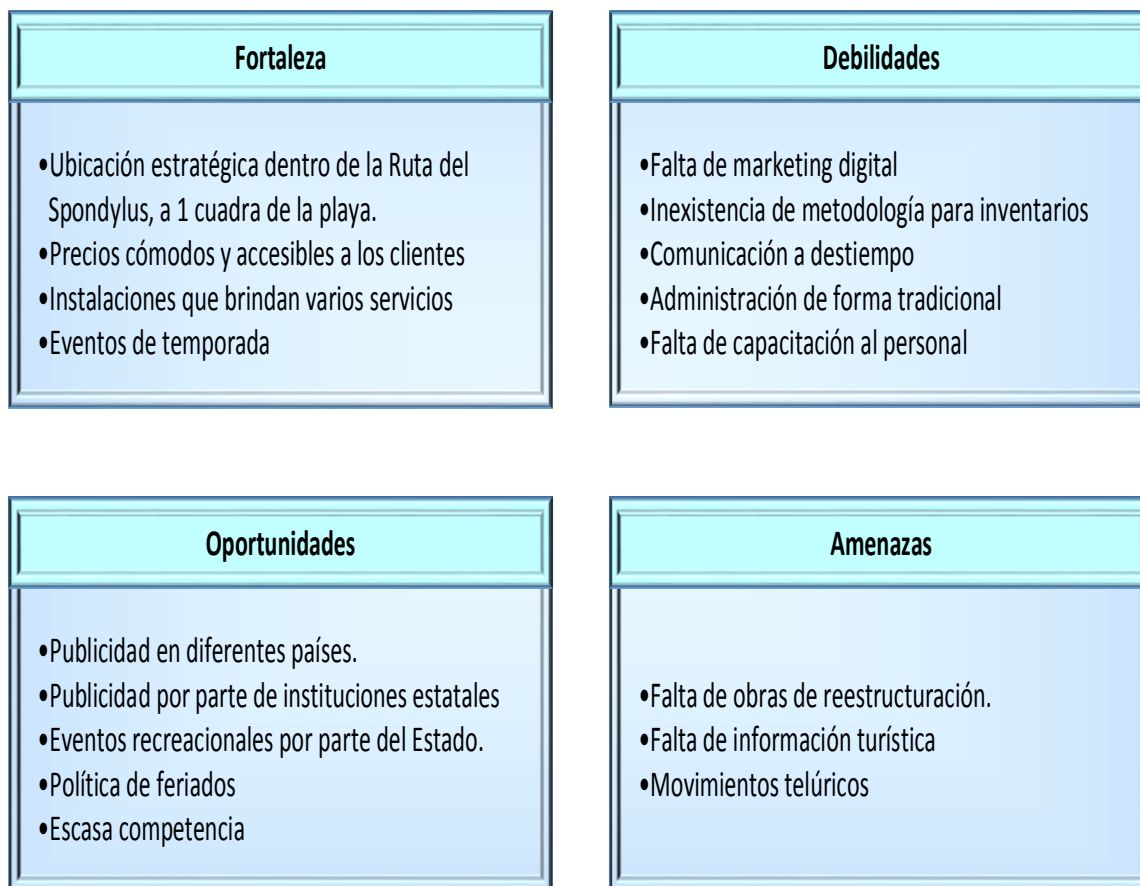


Figura 4. FODA

2.4 Cuatro Ps del Marketing

Desde la década de 1950 que Jerome McCarthy planteó las 4ps del marketing se ha venido trabajando en estrategia que reside en la forma de trabajar los cuatro elementos de la teoría del marketing los cuales son: Producto, posición, precio y promoción. (Dvoskin, 2004, pág. 24).



Figura 5. 4Ps del Marketing

Plaza

El hotel Orquidea's y el hotel Palmetto están ubicados en la provincia de Manabí, cantón San Vicente, parroquia de Canoa, el hotel Orquidea's se encuentra a una cuadra de distancia de la playa y a tres cuerdas del malecón del mismo lugar, mientras que el hotel Palmetto se encuentra a tres cuerdas de la playa y a cuatro cuerdas del malecón.

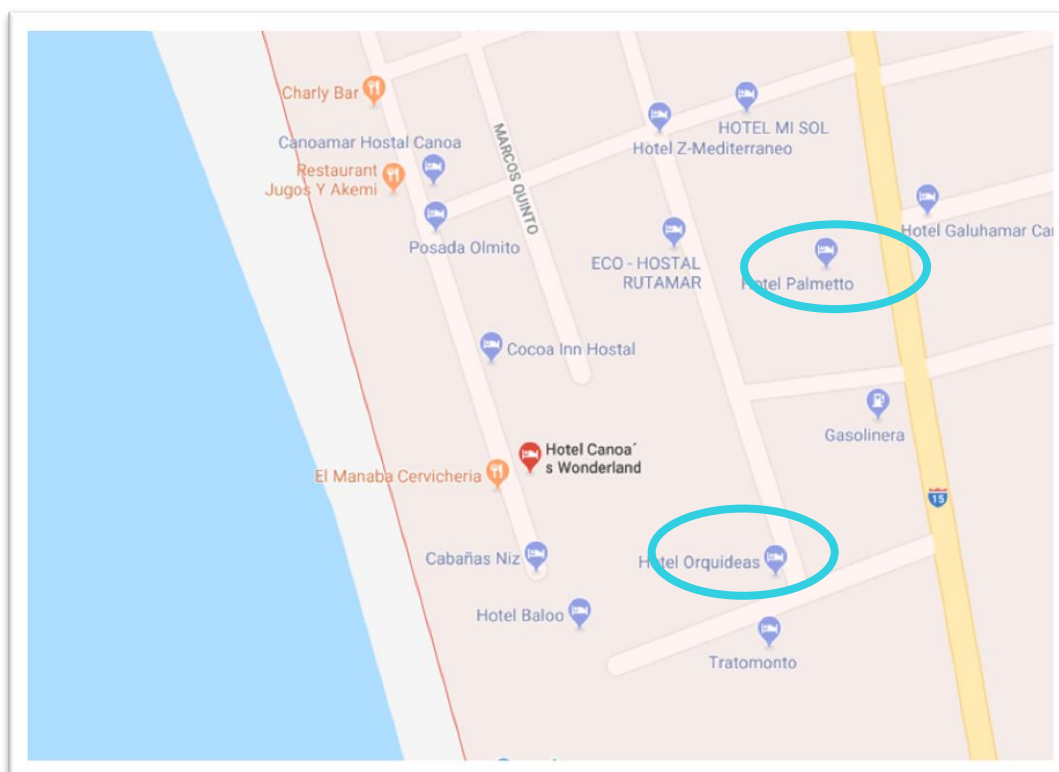


Figura 6. Ubicación de Hoteles: Orquidea's, Palmetto

Hotel Orquidea's



Figura 7. Hotel Orquidea's

Hotel Palmetto



Figura 8. Hotel Palmetto

Es conveniente identificar la ruta a seguir desde Cuenca, Guayaquil, Manta y Quito, que son los lugares donde habitan los clientes que mayormente visitan Canoa y de acuerdo al sitio web de, (Google maps, s.f.) la distancia y el tiempo que existe entre las mencionadas ciudades se determina en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Distancia y tiempo a Canoa

Distancias			
Lugar	Kms	Tiempo (horas)	Ruta
Cuenca - Canoa	476,7	7 - 8	Cuenca – Molleturo Puerto Inca Virgen de Fátima - Durán- Guayaquil Jipijapa - La Pila - Portoviejo - Rocafuerte - Charapotó - San Clemente - Bahía de Caráquez - San Vicente - Canoa
Guayaquil - Canoa	282,7	4 - 5	Jipijapa - La Pila - Portoviejo - Rocafuerte - Charapotó - San Clemente - Bahía de Caráquez - San Vicente - Canoa
Manta - Canoa	103,7	2	Jaramijó -Rocafuerte Bahía de Caráquez - San Vicente - Canoa
Quito - Canoa	270	5 - 6	Simón Bolívar, Calacalí la independencia, Pedernales Jama, Canoa

Adaptado de Google Maps.

Precio

Los hoteles tienen una variación en su precio dependiendo las temporadas, en las temporadas altas que comprende los feriados o días de ocio para las personas, su precio varía entre los veinte y veinticinco dólares por persona, sin embargo, en las temporadas donde existe menos afluencia de personas sus precios llegan a variar entre los doce y quince dólares por persona.

Producto

El hotel Orquidea's brinda el servicio de alojamiento con un total de 9 habitaciones familiares, con aire acondicionado, televisión, wifi, piscina, parqueadero, áreas de descanso al aire libre y áreas verdes.

El hotel Palmetto que brinda servicio de alojamiento consta con una cabaña y 14 habitaciones que brindan una excelente vista del lugar, piscina, wifi, áreas de descanso al aire libre y parqueadero.

Promoción

Los hoteles se encuentran promocionándose en las redes sociales como: Facebook, Instagram, en las páginas web como: Tripadvisor, Booking.com y Trivago.

Los hoteles han tenido presentación en los medios de comunicación en noticias, también cuentan con descuentos por fidelización de clientes, grupos grandes de huéspedes, clientes corporativos, y publicidad por medio de gigantografías dentro de la parroquia de Canoa.

2.5 Misión

Brindar un servicio de alojamiento con atención de calidad y hospitalidad mediante un trato individualizado a nuestros clientes, con personal capacitado.

2.6 Visión

Ser hoteles líderes en el sector turístico tanto nacional como extranjero comprometidos con los valores sociales y ambientales para generar nuevas experiencias en nuestros huéspedes.

2.7 Objetivos

- Maximizar la calidad del servicio, otorgando un alojamiento acorde a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes.
- Elevar estándares en el servicio que se les brinda a los clientes.
- Desarrollar la fidelización de los clientes mediante promociones y buena atención.
- Crecer en el sector turístico, mantenernos a la vanguardia y generar mayor rentabilidad.

2.8 Organigrama Estructural

Al ser una empresa pequeña, el organigrama está constituido por nivel directivo, nivel ejecutivo y nivel operativo.

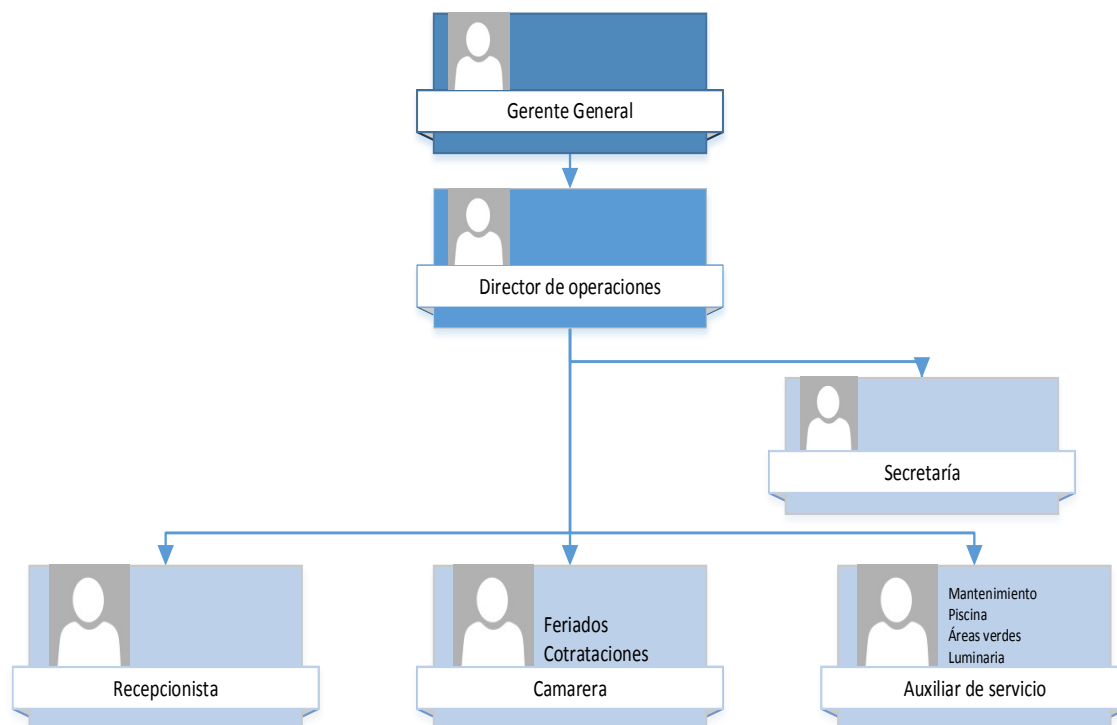


Figura 9. Organigrama Estructural

2.8.1 Funciones del personal

Gerente General

Es el cargo de mayor responsabilidad, el cual tiene como función la administración, monitoreo, control y toma de decisiones para el correcto funcionamiento de la organización.

Administra la gestión del talento humano, comercialización, calidad de servicio, estrategias de marketing y producción que lleven a mejorar el servicio de hospedaje.

Director de operaciones

Tiene como función el monitoreo y control de los diferentes procesos tales como: gestión del talento humano, alojamiento y gestión logística.

Secretaría

Se encarga de la comunicación interna entre los diferentes departamentos y personal que labora en el hotel, como también la redacción de documentos con el sector externo al hotel.

Recepción

Se encarga del registro y atención directa al cliente, resolviendo cualquier inquietud que posea.

Gestiona las quejas

Se comunica con el resto de personal para hacer afable la atención a los clientes.

Camarera

Se encarga de la limpieza y arreglo de habitaciones.

Revisar que los huéspedes no se olviden sus pertenencias.

Revisa que los equipos electrónicos se encuentren en perfecto estado

Identifica que habitaciones se encuentran disponibles.

Auxiliares de servicio

Personal que brinda los servicios de manera esporádica de acuerdo a las necesidades de los establecimientos como el mantenimiento de: piscina, áreas verdes, servicio de luminaria y equipos electrónicos.

2.9 Diagrama de flujo

En el presente diagrama se describe el proceso para el correcto registro, alojamiento y salida del huésped.

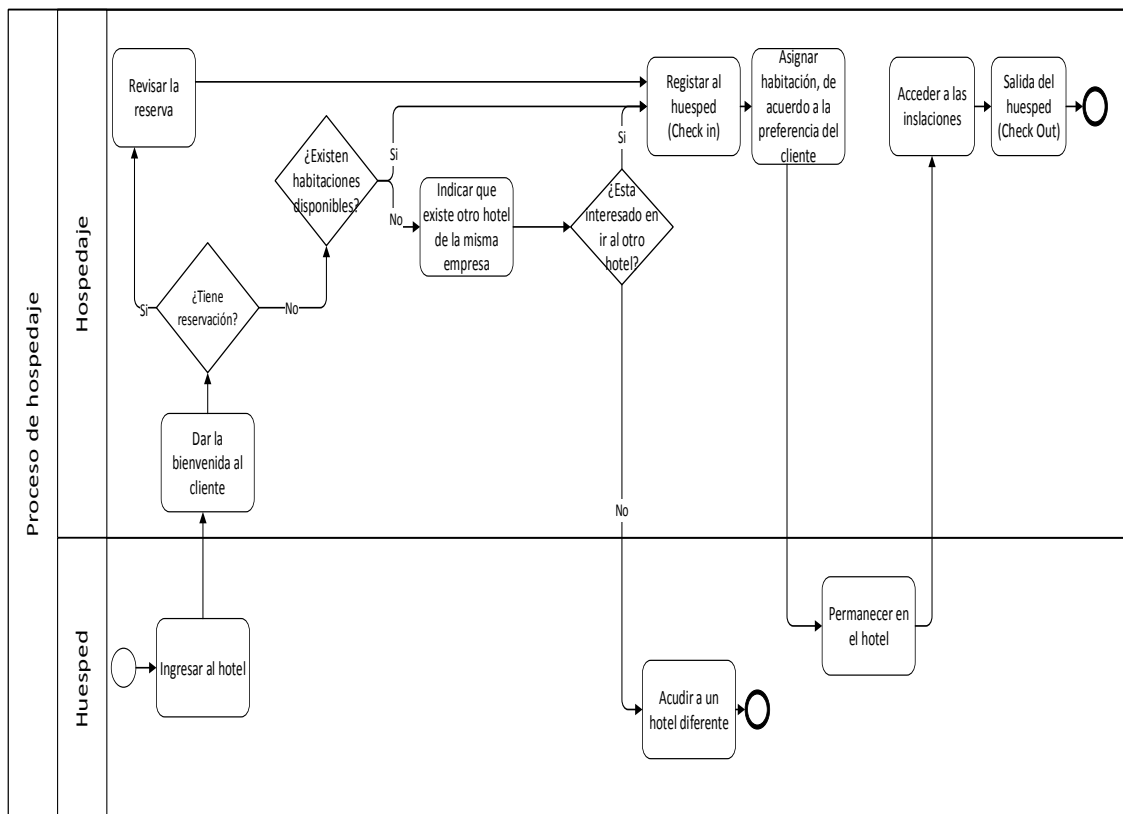


Figura 10. Flujograma de Registro de Huésped

Uno de los pasos importantes de calidad es la diagramación de flujos el cual represente de forma sencilla la secuencia de acontecimientos, desde su inicio, continuando con el proceso que mantiene en la organización, donde surge preguntas, y la contestación de las mismas, y finalmente culminar con un producto o servicio. (Lester, Norbert, & Mottley, 2011)

3. CAPITULO III. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación está basada en generar información necesaria a través del paradigma cuantitativo, el cual se fundamenta en el análisis de datos y las respectivas cifras.

La caracterización de la metodología cuantitativa se basa en números para investigar, es decir medir datos, utilizando pruebas objetivas, y aplica estadísticas para la tabulación, de las muestras probabilísticas en el cual determinamos el tamaño de acuerdo a la muestra y seleccionamos los elementos. (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

3.1 Tipo de Investigación

El estudio inicia con investigación descriptiva logrando identificar las características y propiedades del objeto de estudio (Behar Rivero, 2008) que en este caso es el modelo de negocio del “Hotel Orquídea’s” y del “Hotel Palmetto” que se encuentran ubicados en la parroquia de Canoa, y posteriormente para identificar la viabilidad y desarrollo del proyecto de la aplicación móvil celular se realiza la investigación exploratoria en la cual se destaca la problemática y los procedimientos (Behar Rivero, 2008).

3.2 Hipótesis

H1: La implementación de una aplicación móvil celular SI es viable para mejorar la gestión administrativa del hotel Orquídea’s y hotel Palmetto

H0: La implementación de una aplicación móvil celular NO es viable para mejorar la gestión administrativa del hotel Orquídea’s y hotel Palmetto

3.3 Variables

En la presente investigación se han identificado dos variables: variable independiente y variable dependiente.

3.4 Variables Independientes

Se toma en cuenta el modelo de negocio de los hoteles, la inversión del proyecto y la metodología.

3.5 Variables Dependientes

Irán los objetivos estratégicos, documentación del proyecto y la aplicación en el sistema operativo Android.

3.6 Muestra de la población

Por tratarse de una empresa familiar se realiza la encuesta a todas las personas pertenecientes al núcleo familiar, es decir a 4 personas, también se encuentra considerado el personal que labora en los hoteles Orquidea's y Palmetto, puesto que ellos son quienes se encuentran en las instalaciones, los cuales son 2 por cada hotel, llegando a tener un universo de 8 personas encuestadas, el cual representa el 100% del personal que labora en los Hoteles, obteniendo datos exactos con un margen de error mínimo.

De la población se debe de extraer datos que permitan identificar si es necesaria y procedente la realización del proyecto que tiene como alcance la elaboración de una aplicación móvil celular para la parte administrativa de los Hoteles.

Un instrumento de medición más una correcta identificación de la muestra genera un grado de certidumbre y credibilidad deseado (Tesis e Investigaciones, s.f.)

Fórmula 1. Cálculo de la Muestra

Dónde:

n =Tamaño de la muestra

N = Población o universo

Z = para una confiabilidad del 95% el valor será de 1,96 -

p(éxito) = probabilidad de ocurrencia 0,50

q (fracaso) = probabilidad de ocurrencia 0,50

e = error máximo aceptable que es fijado por el investigador, se tomará el valor de 0,1%

En el presente caso de estudio el cálculo de la muestra queda de la siguiente manera:

De acuerdo al resultado obtenido, se deben de realizar 8 encuestas

3.7 Análisis Cuantitativo

El análisis cuantitativo se realiza con información empírica que al pasar por un proceso arroja como resultado números (Behar Rivero, 2008), Galileo Galilei mencionaba y afirmaba “mide lo que sea medible y haz medible lo que no lo sea”.

3.8 Herramienta y Procedimiento

3.8.1 La Encuesta

Una de las características es recoger información de la población de interés, lo cual depende del tamaño de la muestra, el realizar cuestionarios estructurados sirve como instrumento básico para la obtención de información de la población frente a un determinado problema. (Alvira Martín, 2011).

La encuesta está dirigida a los propietarios y personal administrativo de los Hoteles Orquidea´s y Palmetto con la finalidad de identificar los puntos críticos que existe dentro de la administración y el manejo de la tecnología a través de teléfonos inteligentes.

En este caso por tratarse de pequeñas empresas y tener acceso a la totalidad del personal administrativo, se consideró realizar la encuesta a todos los involucrados, para lo cual se considera la realización de la tabla de penetración.

Tabla 3
Tabla de penetración

Pregunta	Argumentación
Género	No, ya que no es un factor de influencia dentro de la administración.
Edad	Si, es necesario porque puedo determinar las personas que ocupar TIC's y su manejo a través del teléfono.
Tecnología	Si, porque se requiere saber si es importante para la organización la TIC's.
Administración	Si, ya que se requiere analizar la administración en los hoteles.
Proyectos	Si, porque se requiere identificar si los proyectos se llegan a realizar
Comunicación	Si, porque se requiere identificar la necesidad, existencia, y valoración que se da a la comunicación entre las personas que laboran en los hoteles.
Uso de teléfono inteligente	Si, para identificar la utilización de equipos telefónicos.

En la encuesta se consideró principalmente dos aspectos, en la primera parte se identifica la gestión por proyectos que se desarrolla y dentro de esta las comunicaciones existentes, como segundo punto se identificó la tecnología que ocupan a través de los teléfonos celulares y el uso.

4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultado Cuantitativo

Se obtuvo un total de 8 encuestas, las cuales representan el total de la población.

4.2 Análisis del perfil de la empresa

Las preguntas se encuentran enfocadas para el personal administrativo y personal que labora en los hoteles Orquidea's y Palmetto. La encuesta que a continuación se describe fue planteada con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados e identificar la viabilidad y la estructuración de la aplicación móvil celular.

Pregunta 1: ¿Seleccione el rango de edad al que pertenece?

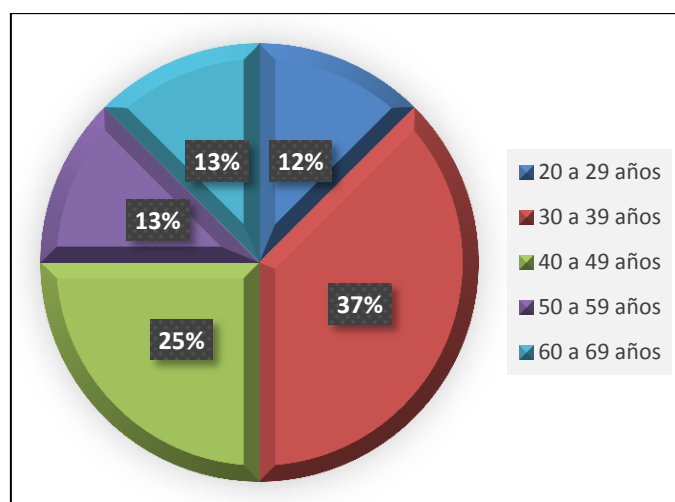


Figura 11. Pregunta 1. ¿Seleccione el rango de edad al que pertenece?

En el gráfico se puede identificar que el personal que forma parte de los hoteles en un 37% de la población se encuentra entre los 30 a 39 años, seguido por el 25% de la población que oscila entre 40 y 49 años de edad, también se puede identificar que el 62% de la población se encuentra entre los 30 años a 50 años.

Pregunta 2. ¿Considera que la tecnología (TIC's) coadyuva a mejorar administración empresarial?

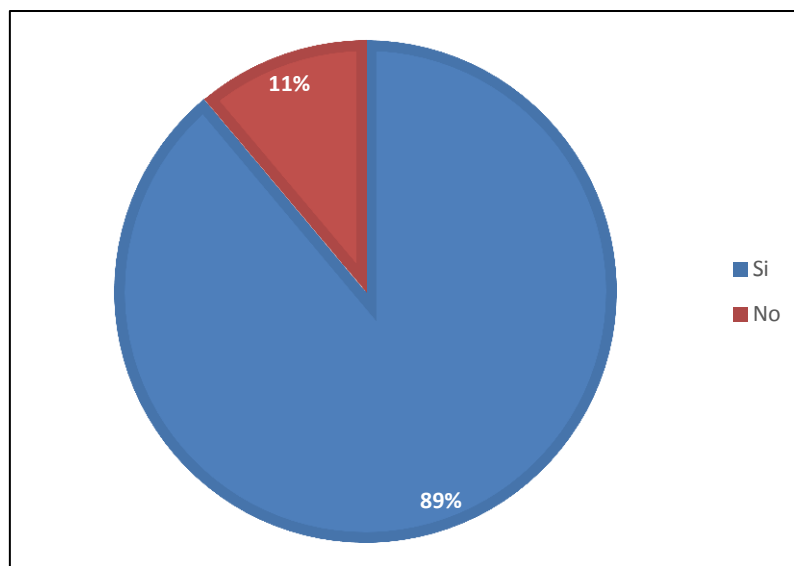


Figura 12. Pregunta 2. ¿Considera que la tecnología (TIC's) coadyuva a mejorar administración empresarial?

Las personas encuestadas en un 89% indican que consideran que la tecnología coadyuva a mejorar la administración empresarial, mientras que únicamente el 11% de la población encuestada indica que no considera que la tecnología ayuda en la administración empresarial

Los escritores (Baca U, Acosta G, & Solares S, 2014) en su libro Administración Informática, Análisis y evaluación de Tecnologías, indican que las tecnologías de información y comunicación dentro de la administración moderna son indispensables. Los beneficios que se generan en las organizaciones es que: la información sea más rápida, procesos eficientes, existencia de una base para la toma de decisiones y presentación de resultados.

Pregunta 3. ¿Ha tenido inconvenientes en la administración de las reservaciones de el/los hotel/les?

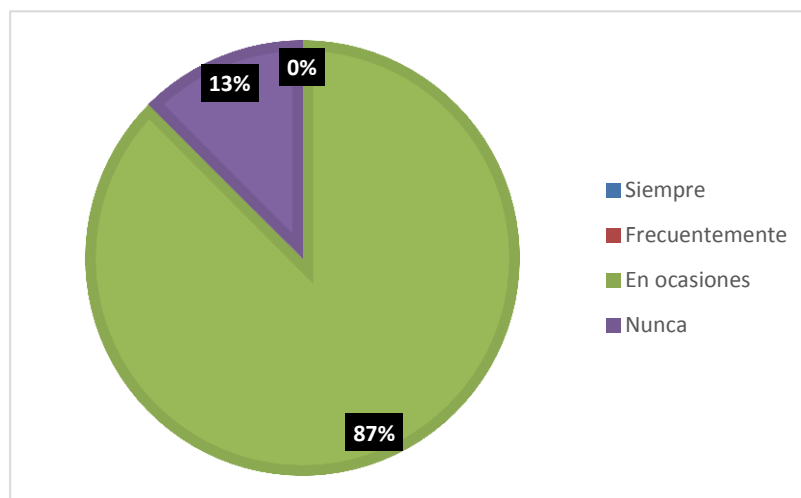


Figura 13. Pregunta 3. ¿Ha tenido inconvenientes en la administración de las reservaciones de el/los hotel/les?

En el gráfico se interpreta que el 87% de la población considera que ha tenido inconvenientes en ocasiones en la administración de las reservaciones de el/los hotel/les, frente al 13% que no ha tenido inconvenientes.

Pregunta 4. ¿Por qué razón cree que existe inconvenientes en la administración hotelera?

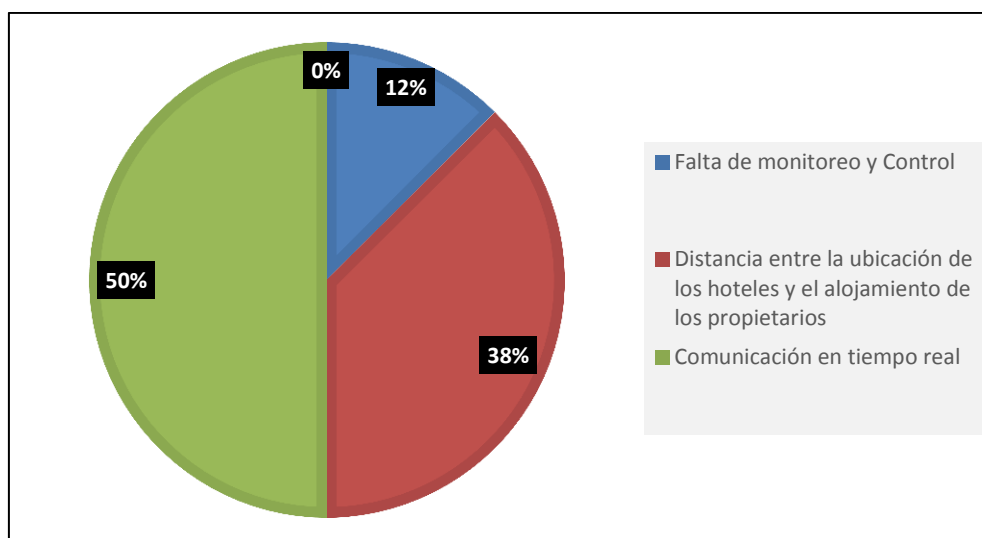


Figura 14. Pregunta 4. ¿Por qué razón cree que existe inconvenientes en la administración hotelera?

En el gráfico se observa que el 50% de la población cree que existen inconvenientes en la administración hotelera por falta de comunicación en tiempo real, seguido de un 38% que considera que el motivo es la distancia entre la ubicación de los hoteles y el alojamiento de los propietarios y finalmente un 12% de la población cree que es por falta de monitoreo y Control.

Pregunta 5. ¿Cómo considera la gestión por proyectos (inicio, planificación, ejecución, monitoreo & control y cierre) en los hoteles Orquidea's y Palmetto?

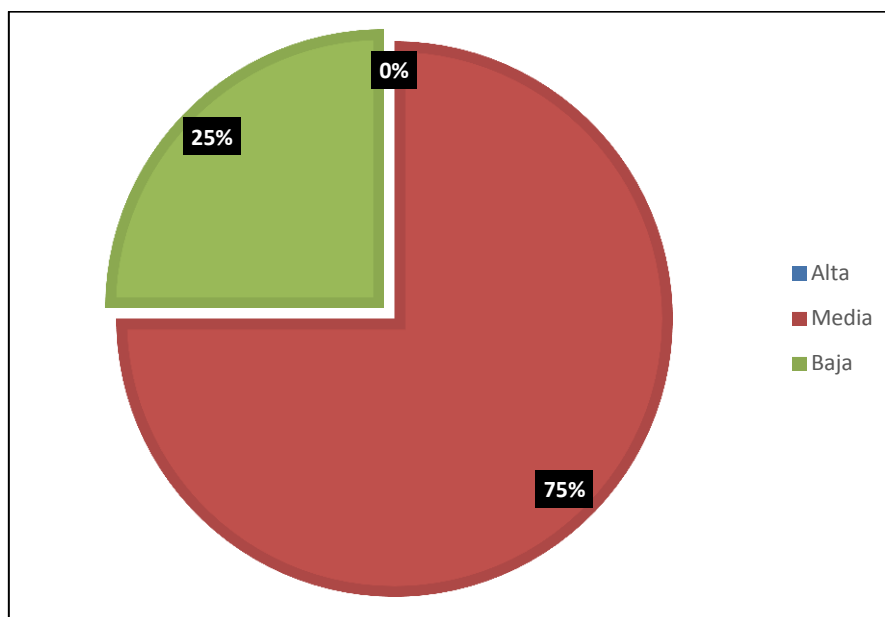


Figura 15. Pregunta 5. ¿Cómo considera la gestión por proyectos (inicio, planificación, ejecución, monitoreo & control y cierre) en los hoteles Orquidea's y Palmetto?

El 75% de las personas encuestadas indican que en los hoteles, la gestión por proyectos es alta, mientras que el 25% considera que la gestión por proyectos se la realiza de forma media, sin embargo ninguno de los encuestados manifiesta que la gestión por proyectos es baja.

Pregunta 6. Considera que los proyectos realizados han cumplido con las expectativas planteadas (Alcance), de qué forma:

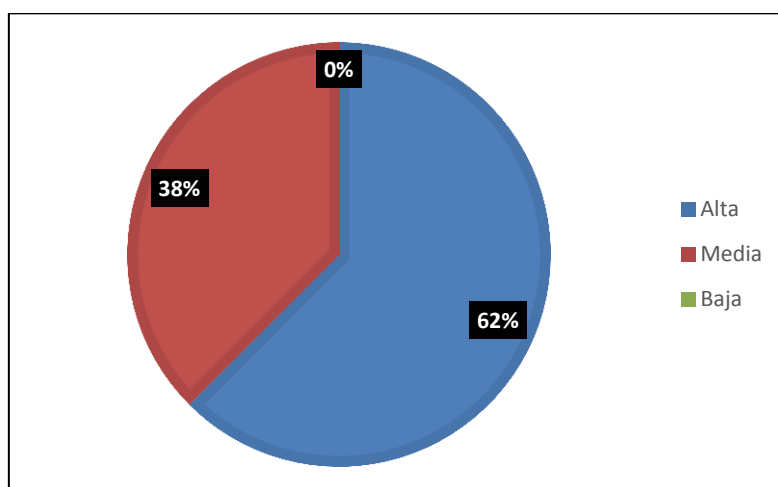


Figura 16. Pregunta 6. ¿Considera que los proyectos realizados han cumplido con las expectativas planteadas (Alcance), de qué forma?

En el gráfico se interpreta que el 62% de los proyectos realizados han cumplido con las expectativas planteadas (Alcance) de forma alta, frente al 25% de la población que considera haber alcanzado parcialmente el alcance de los proyectos planteados.

Pregunta 7. ¿Qué rango de importancia le da a la gestión de comunicaciones para la realización de los proyectos?

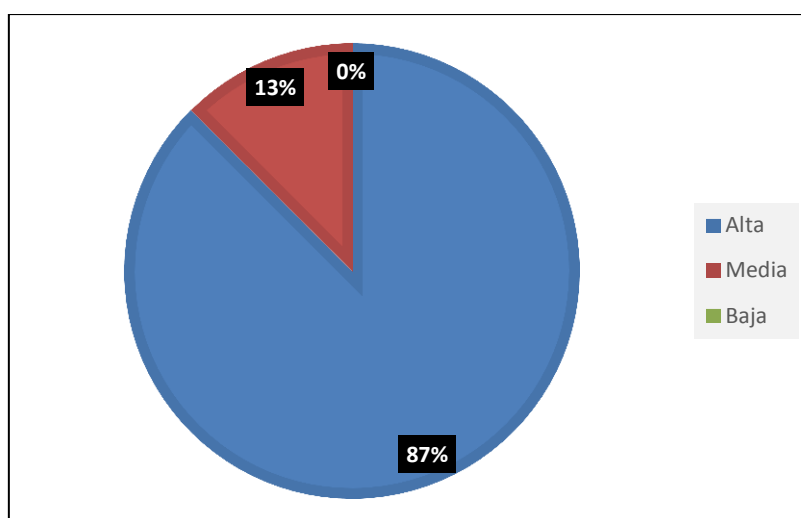


Figura 17. Pregunta 7. ¿Qué rango de importancia le da a la gestión de comunicaciones para la realización de los proyectos?

En el gráfico se aprecia que el 87% de la población considera que es de suma importancia (alta escala) la gestión de comunicaciones para la realización de los proyectos, seguido del 13% que considera es de mediana importancia, sin embargo ninguna de las personas encuestadas expresa que es de baja importancia las comunicaciones en la realización de proyectos.

En el PMBOK 6ta edición (Project Management Institute, 2017), en el área de gestión de comunicaciones se refiere, a que se deben de incluir los procesos necesarios, a fin de que los interesados satisfagan las necesidades de información y logrando un intercambio eficaz.

Pregunta 8. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente?

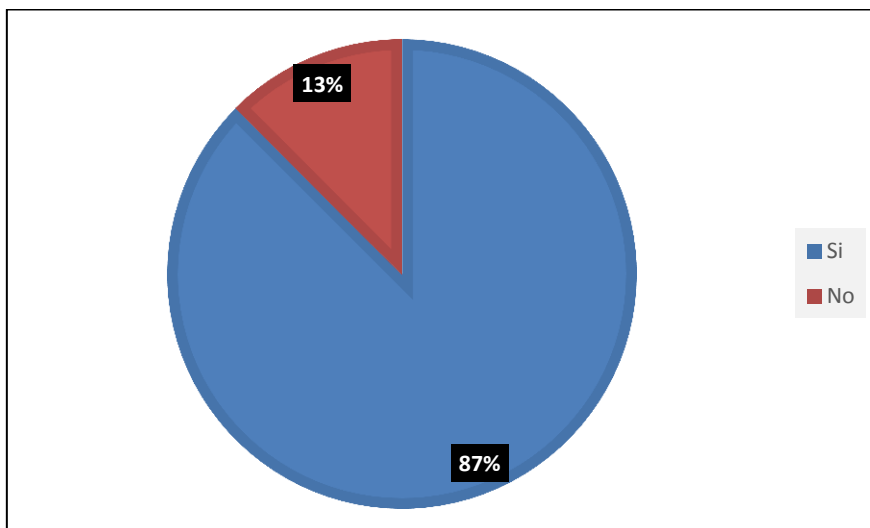


Figura 18. Pregunta 8. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente?

En el gráfico indica que el 87% de la población cuenta con un teléfono celular inteligente frente al 13% que no, por tratarse de un universo pequeño el 13% es la respuesta de 1 persona, sin embargo, en los hoteles existe más personal que tienen teléfonos inteligentes.

Pregunta 9. ¿Qué sistema operativo usa actualmente?

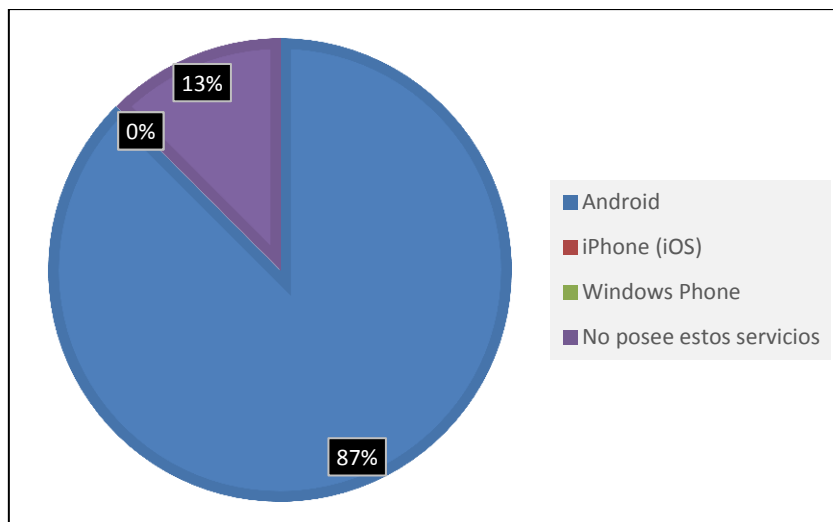


Figura 19. Pregunta 9. ¿Qué sistema operativo usa actualmente?

En gráfico se observa que el 87% de la población utiliza el sistema operativo Android, frente al 13% que no posee estos servicios, lo cual corrobora a la pregunta número 8, en la cual el 13% de la población menciona que no posee un teléfono inteligente.

Pregunta 10. ¿Su teléfono tiene acceso al servicio de internet, a través de datos o wifi?

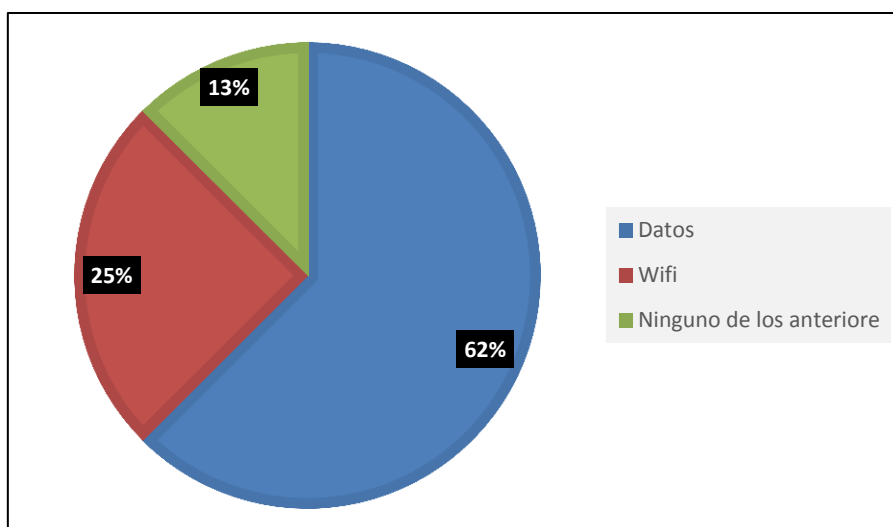


Figura 20. Pregunta 10. ¿Su teléfono tiene acceso al servicio de internet, a través de datos o wifi?

En el gráfico se aprecia que el 62% de la población tiene acceso al servicio de internet a través de datos, más el 25% de la población que tiene acceso a internet a través del Wifi y finalmente el 13% de la población no tiene acceso al internet por otros motivos, el cual por las preguntas realizadas anteriormente se coteja que es la población que no posee teléfono inteligente.

Pregunta 11. ¿Siente la necesidad de incrementar alguna herramienta tecnológica para la gestión empresarial?

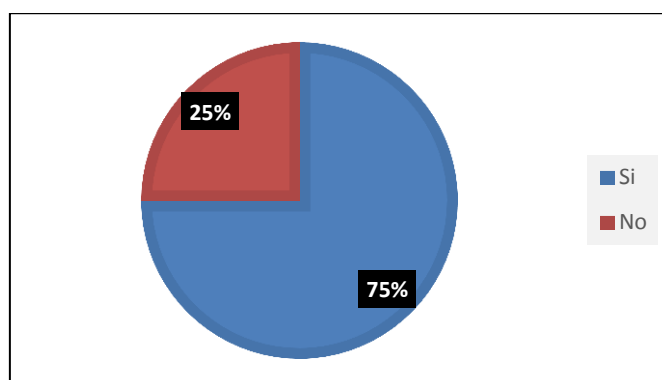


Figura 21. Pregunta 11. ¿Siente la necesidad de incrementar alguna herramienta tecnológica para la gestión empresarial?

En el gráfico observamos que el 75% de la población siente la necesidad de incrementar alguna herramienta tecnológica para la gestión empresarial frente al 25% que no lo considera así.

Pregunta 12. ¿Estarías dispuesto a usar una Aplicación móvil celular para gestionar en tiempo real el/los hotel/les?

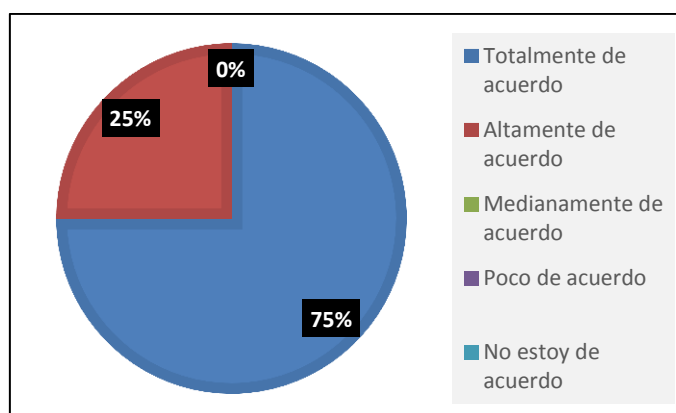


Figura 22. Pregunta 12. ¿Estarías dispuesto a usar una Aplicación móvil celular para gestionar en tiempo real el/los hotel/les?

En el gráfico se observa que el 75% de la población estaría totalmente de acuerdo en usar una aplicación móvil celular para gestionar en tiempo real el/los hotel/les; seguido de un 25% que está altamente de acuerdo en usarlo, mientras que ninguna persona ha mostrado estar medianamente o en desacuerdo con usar una aplicación móvil celular para la administración en tiempo real de los hoteles.

Pregunta 13. Identifique su conocimiento en el uso de aplicaciones para el teléfono que posee.

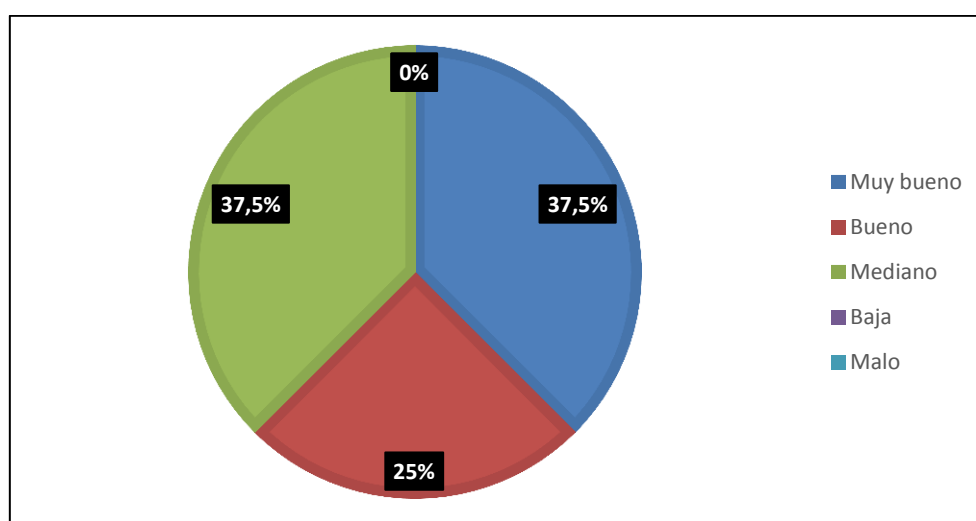


Figura 23. Pregunta 13. Identifique su conocimiento en el uso de aplicaciones para el teléfono que posee.

En el gráfico se observa que el 37,5% de la población tiene buenos conocimientos en el uso de aplicaciones telefónicas, seguido del 25% de la población que posee buenos conocimientos y finalmente 37,5% de la población que tiene conocimientos medios en el uso de aplicaciones para los dispositivos telefónicos.

Pregunta 14. ¿Considera usted que se optimizaría recursos al administrar los hoteles desde una Aplicación de su teléfono celular?

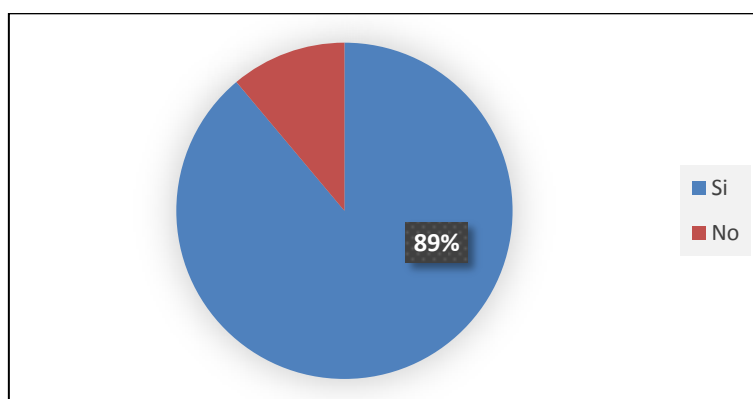


Figura 24. Pregunta 14. ¿Considera usted que se optimizaría recursos al administrar los hoteles desde una Aplicación de su teléfono celular?

En el gráfico apreciamos que el 100% de la población considera que se optimizaría los recursos al administrar los hoteles desde una Aplicación móvil celular.

4.3 Evaluación

Se realiza el cruce de variables con la finalidad de analizar los resultados en la gestión de proyectos, TICs.

4.3.1 Gestión de proyectos dentro de la organización

Se ha considerado las preguntas número 5, 6, 7, para identificar la gestión por proyectos que existe en el hotel Orquidea's y Palmetto.

Tabla 4

Gestión de proyectos dentro de la organización

Preguntas 2, 12, 14	Etiquetas de columna			Total general
	Alto	Medio	Bajo	
¿En los Hoteles, la gestión por proyectos (Inicio, planificación, ejecución, monitoreo & control y cierre) es?	1	5	2	8
¿En los hoteles, los proyectos que se han realizado, han cumplido con el objetivo (Alcance), de forma?	5	3	0	8
¿Qué rango de importancia le da a la gestión de comunicaciones para la realización de los proyectos?	4	4	0	8
Total general	10	4	2	24

Nota: Respuesta muy importante

Se puede identificar que en los hoteles se gestiona los proyectos, sin embargo, se debe de realizar mejoras en los procesos de realización, ya que en su mayoría si se llegan a cumplir, también debe de existir mejoras en la comunicación para llegar a una gestión de proyectos óptima.

4.3.2 Gestión administrativa en base a las TICs

Se ha tomado en cuenta las preguntas número 2, 11 y 14, para analizar la necesidad de incrementar TICs en la administración de los hoteles y la necesidad y percepción en cuanto al uso de la tecnología.

Tabla 5

Gestión administrativa en base a las TICs, preguntas 2, 11 y 14

Preguntas: 2, 11, 14	Etiquetas de columna		Total general
	SI	NO	
¿Considera que la tecnología (TIC's) coadyuva a mejorar administración empresarial?	7	1	8
¿Siente la necesidad de incrementar alguna herramienta tecnológica para la gestión empresarial?	7	1	8
¿Considera usted que se optimizaría recursos al administrar los hoteles desde una Aplicación de su teléfono celular?	7	1	8
Total general	21	3	24

En lo referente a la tabla antes citada, se puede analizar que los encuestados consideran que la tecnología coadyuva a mejorar la administración, para lo cual es necesario incrementar una herramienta tecnológica para los hoteles, que en este caso es una aplicación móvil celular.

Para reforzar el análisis de la gestión administrativa y las TICs se tomó las preguntas 8, 9, 10 a fin de identificar la viabilidad de la creación de la Aplicación móvil celular, y el sistema operativo que se utilizaría.

Tabla 6

Gestión administrativa en base a las TICs, preguntas 8, 9 y 10.

Pregunta 8, 9, 10	Etiquetas de columna		Total general
	SI	NO	
¿Cuenta con teléfono inteligente?	7	1	8
¿Qué sistema operativo usa actualmente?			
Android	7		7
Iphone (IOS)			
Windows Phone			
No posee estos servicios	1		1
¿Tiene acceso a internet a través su teléfono celular?	7	1	8
Total general	22	2	24

Se determina que, de las 8 personas encuestadas, 7 cuentan con teléfono inteligente en el sistema operativo Android, quienes tienen acceso a internet, lo cual facilita el implementar una aplicación móvil.

Por lo encuestado en las preguntas 2, 11, 14 se determina que las personas consideran que las TICs coadyuvan en la administración y el hecho de incrementar una aplicación móvil celular ayudaría a optimizar los recursos y en concordancia con lo consultado en las preguntas 8, 9, 10, los encuestados en un 87% manifiestan que cuentan con un teléfono móvil celular inteligente en el sistema operativo Android, los cuales también tienen acceso a internet, sea por datos o por wifi que poseen los hoteles.

5. CAPÍTULO V. DISEÑO DE LA APLICACIÓN MÓVIL PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, BAJO EL ENFOQUE DEL PMI.

Se inicia el proyecto “APP H&O” tomando en consideración que el 100% de las personas que laboran en el Hotel Orquidea´s y Palmetto poseen teléfonos con sistema operativo Android, la aplicación móvil debe poseer características amigables de uso para el personal administrativo. Para llevar con éxito el proyecto se trabaja bajo los procesos de la metodología PMI-PMBOK.

5.1 Desarrollo del Acta de constitución del proyecto

El acta de constitución del proyecto es el documento formal en el cual se autoriza la existencia de un proyecto, delegando autoridad al director del proyecto para aplicar los recursos de la organización para cumplir con las actividades del proyecto (Project Management Institute, 2017, pág. 34)

En el caso del desarrollo de la aplicación en formato APK para Smartphone, el acta de constitución del proyecto se la realizó con el propietario de los hoteles Orquidea´s y Palmetto, quien a su vez es el Patrocinador del proyecto.

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

Información del proyecto

Tabla 7

Acta de constitución del proyecto

Empresa / Organización	Hotel Orquidea´s / Palmetto
Proyecto	Implementación de una aplicación en el sistema operativo Android para la administración de los hoteles.
Fecha de preparación	12/03/2018
Cliente	Personal administrativo de los hoteles
Patrocinador principal	Gerente General
Gerente de proyecto	Jaira Saavedra Paredes

Patrocinador / Patrocinadores

Nombre	Cargo	Departamento / División	Rama ejecutiva (Vicepresidencia)
LASR.	Gerente General	Administración general	

Propósito y justificación del proyecto

Es primordial dentro del modelo de mejora continua de los hoteles que en la administración exista un adecuado control de las instalaciones, disponibilidad y comunicación instantánea el cual será reflejado en la satisfacción de los potenciales clientes.

Descripción del proyecto y entregables

Proyecto para implementar un proceso en línea a través de teléfonos inteligentes, de identificación y solución de inconvenientes del protocolo de alojamiento.

Entregables:

Identificación de disponibilidad de habitaciones

Registro a través de código de barras de la cédula

Control de inventarios

Requerimientos de alto nivel

Requerimientos del producto

Internet

Sistema en línea Mit App Inventor

Computador

Teléfonos inteligentes

Requerimientos del proyecto

La entrega del proyecto será a fines del mes abril del 2018.

Se tiene previsto una inversión inicial de \$ 1885

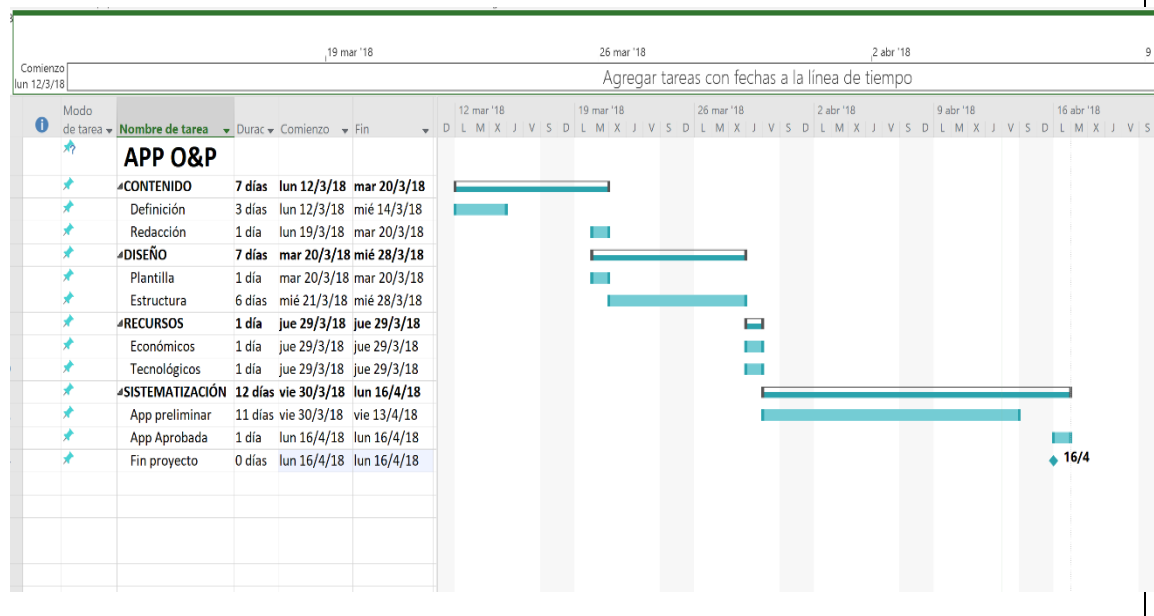
El plazo de entrega del proyecto es de 40 días, una vez firmado el acta de constitución del proyecto.

Se realizará un plan piloto para identificar los puntos de mejora existentes.

Objetivos

Objetivo	Indicador de éxito
Alcance	
Entregar la aplicación móvil denominada O&P. la cual funcionará desde cualquier parte del país a través de un teléfono inteligente con servicio de internet, para coadyuvar a la administración de los hoteles.	Funcionamiento de la App Móvil O&P

Cronograma (Tiempo)



Objetivo	Indicador de éxito
Costo	
El costo del proyecto está por \$ 1.885	
Calidad	
Métricas de calidad	Encuestas a usuarios

Premisas y restricciones

Falta de conocimiento en el uso del aplicativo.

Mala cobertura de internet.

Riesgos iniciales de alto nivel

Falta de recursos documental para la realización del proyecto

Cronograma de hitos principales

Hito	Fecha tope
Fin de diseño preliminar	28/03/2018
Entrega app modo de prueba	13/04/2018
Fin del proyecto	16/04/2018

Presupuesto estimado

Concepto	Costo
Modelo de negocio	300
Suscripción	25
Desarrollo plataforma app móvil	400
Fotografía	40

	Diseño	80	
	Contenido	40	
	Traslados	80	
	Alojamiento / Alimentación	800	
	Capacitación	120	
	TOTAL	1885	

Lista de Interesados (stakeholders)

Matriz de involucrados			
Nombre	Interés	Grado de influencia	Expectativas
Luis S.	Alto	Alto	Necesidad de administración en tiempo real para los hoteles
Leticia P.	Alto	Alto	
Jaira S.	Alto	Medio	
Oscar S.	Alto	Medio	
Fernanda M.	Alto	Medio	
Wilson D.	Alto	Bajo	
Oswaldo M.	Alto	Bajo	

Requisitos de aprobación del proyecto

La realización del proyecto es aprobado por el 100% del personal administrativa

De acuerdo a la matriz de factibilidad, la realización de la aplicación estará direccionada al talento humano que cumplen funciones administrativas.

Asignación del gerente de proyecto y nivel de autoridad

Gerente de proyecto

Jaira Mabel Saavedra, quien se encuentra como líder y responsable del proyecto.

Niveles de autoridad

Área de autoridad	Descripción del nivel de autoridad
Decisiones de personal (Staffing)	Las decisiones son tomadas por el personal del proceso gobernante.
Gestión de presupuesto y de sus variaciones	El proyecto no está sujeto a variaciones de precios, puesto que son precios fijos, y no existen productos importados.
Decisiones técnicas	Son tomadas en coordinación entre la parte gerencial, ejecutiva y técnica.
Resolución de conflictos	Son tomadas en coordinación entre la parte gerencial, ejecutiva y técnica.
Ruta de escalamiento y limitaciones de autoridad	El personal técnico coordina directamente con la gerencia para la realización de la App O&P.

Personal y recursos preasignados

Recurso	Departamento / División	Rama ejecutiva (Vicepresidencia)
Ingreso a las instalaciones	Gerencia General	

Aprobaciones

Patrocinador	Fecha	Firma
Luis Saavedra Rodríguez	12/03/2018	

Adaptado de proyecto de gestión: "AUTOMATIZACIÓN DEL ÁREA DE EVAPORACIÓN Y CLARIFICACIÓN DE JARABE – FABRICA DE AZÚCAR / DULCECITO"

5.2 Análisis de alternativas generales del proyecto

Coss Bu (2005) en su libro Analissi y Evaluación de proyectos de inversión, indica que cuando existe el enfrentamiento de decisiones lo primero que se debe de realizar es determinar los posibles cursos de acción el cual viene a ser un requisito indispensable.

El presente análisis de alternativas está encaminado a identificar la necesidad de crear una aplicación en formato APK para Smartphone de acuerdo al sector que le dé mayor funcionalidad es decir entre el segmento de clientes o parte administrativa, para lo cual se consideraron los puntos que se detalla a continuación:

Tabla 8

Análisis de alternativas para la App.

EXCLUSIVIDAD DE UNA APP.	Cientes	Gestión administrativa
Necesidad	0	8
Comunicación en tiempo real	2	10
Visualizar la disponibilidad	1	9
Visualizar los hoteles	0	8
Uso de la app	1	9
TOTAL	4	44

Como se puede observar la Aplicación móvil es de mayor utilidad para la parte administrativa con un 92%, frente al 8% del segmento de clientes que no necesita una aplicación exclusiva para la reserva u otros servicios que puedan brindar los hoteles.

5.3 Plan de integración del proyecto

En la integración del proyecto (Project Management Institute, 2017, págs. 66-67) el líder tiene dos roles principales los cuales son:

Alinear los resultados del proyecto con los objetivos estratégicos de la organización, esto se logra trabajando coordinadamente con el patrocinador del proyecto.

Liderar al talento humano, para centrarse en lo esencial del proyecto, esto se lo ejecuta a través de la integración a nivel:

- De proceso: puede darse una vez ejm. Acta de constitución del proyecto, o en repetidas ocasiones como el gestionar los cambios que interviene en varios procesos
- Cognitivo: el método depende de las características del proyecto y de acuerdo a las características se selecciona las áreas de conocimiento a trabajar
- Contextual: el líder del proyecto debe considerar la evolución social, tecnológica, cultural y usarlos de la mejor manera para cumplir con éxito el proyecto.

Tabla 9
Plan para la dirección del proyecto

PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO versión 1.0					
Proyecto					
Realizado por	Jaira Saavedra Paredes				
Aprobado por	Gestión Administrativa				
Fases	Actividades	Herramienta / Técnica	Método de trabajo	Entregables	
Inicio	Realizar el Acta de constitución del proyecto	Juicio de expertos	Reunión con involucrados	Acta de constitución del proyecto aprobada	
	Identificar Interesados	Reunión	Reunión con involucrados	Identificación de interesados	
Planificación	Identificar las actividades a realizar para la ejecución del proyecto	Juicio de expertos Habilidades interpersonales	Reunión con involucrados	Matriz del plan de dirección del proyecto	
	Realizar el EDT	Juicio de expertos Toma de decisiones	Reunión con involucrados	EDT	
	Realizar el cronograma	Juicio de expertos	Reunión con involucrados	Cronograma	
	Definir la calidad del proyecto	Juicio de expertos	Reunión con involucrados	Plan de Calidad	
	Planificar las comunicaciones con los involucrados	Toma de decisiones	Reunión con involucrados	Plan de Comunicaciones	
	Planificar la gestión de riesgos	Lluvia de ideas Juicio de expertos	Reunión con involucrados	Plan de Gestión de Riesgos	

Ejecución	Identificar el modelo de negocio de los Hoteles Orquidea's y Palmeto	Entrevistas Investigación de campo Juicio de expertos	Reunión con involucrados Recolección de información	Modelo de negocio de los hoteles
	Adquirir los insumos documentales e imágenes	Entrevistas	Reunión con involucrados	Documentos para ingresar en la App O&P
	Transformar y editar la información obtenida a formato compatible con App Inventor (PDF)	Herramientas informáticas	Reunión equipo del proyecto	Información en formato PDF
	Utilizar el sistema informático APK, perteneciente a organización Google	App Inventor	Realización equipo del proyecto	
	Diseñar plantillas para la portada	App Inventor	Reunión equipo del proyecto	
	Diseñar plantillas internas	App Inventor	Reunión equipo del proyecto	
	Insertar en los teléfonos de los interesados la App O&P.	Tienda de aplicaciones / Forma manual	Reunión con involucrados	App en los teléfonos inteligentes
	Capacitar a los involucrados en el manejo de App O&P.	Aprender-haciendo, Video Conferencia	Reunión con involucrados	Plan de capacitación
	Puesta en marcha	Uso de la herramienta	Manipulación	
	Monitorear y controlar los trabajos del proyecto			
	Informar el cierre del proyecto			App en uso Acta de cierre del proyecto
	Cierre			

Adaptado de Automatización del área de evaporación y clarificación de jarabe

5.4 Desarrollo el EDT/ WBS

El EDT es una descomposición o fraccionamiento de los entregables del paquete de trabajo, considerando que un paquete de trabajo se lo puede agrupar en actividades (Project Management Institute, 2017, pág. 156)

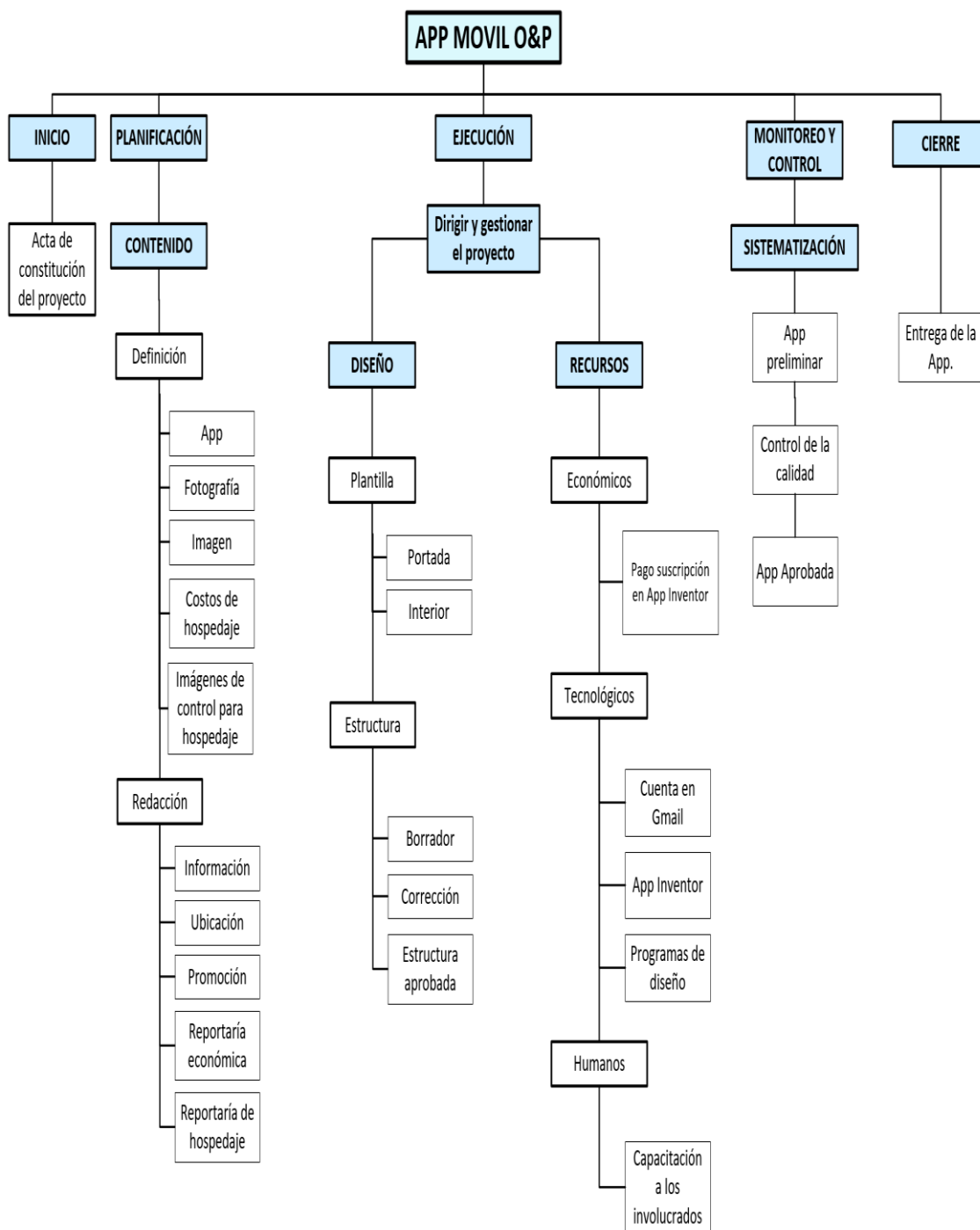


Figura 25. Desglose de trabajo

6. CAPÍTULO VI. DESARROLLO DE LA APLICACIÓN EN EL SISTEMA OPERATIVO ANDROID, QUE BRINDE AL PERSONAL ADMINISTRATIVO COMUNICACIÓN EN TIEMPO REAL, PARA GESTIONAR LA OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE.

6.1 desarrollo de las áreas del conocimiento con metodología MPI-PMBOK

6.1.1 Desarrollo del Plan de gestión de comunicaciones

El presente plan de comunicaciones dentro de este proyecto es uno de los principales ya que la App O&P. es desarrollada con la finalidad de que todo el talento humano de los dos hoteles se mantengan comunicados de forma eficiente y venciendo las distancias territoriales existentes, lo cual se refleja en la optimización los recursos.

El gestionar las comunicaciones, asegura que se cubran las necesidades de información del proyecto, el cual incluye procesos de planificación, gestión y monitoreo con las respectivas estrategias y actividades para mejorar los canales de comunicación. (Project Management Institute, Inc, 2017, pág. 359)

PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO APP. O&P.

Tabla 10

Plan de gestión de comunicaciones del proyecto App. O&P

Nombre del Portafolio	App O&P.
Objetivos de las Comunicaciones del proyecto	
Estar comunicados, realizar coordinaciones y satisfacer las necesidades de información de la gestión administrativa para la toma de decisiones con forme los objetivos organizacionales que conlleven a una mejora continua institucional, considerando que la comunicación debe ser frecuente y oportuna.	
Roles y Responsabilidades de las Comunicaciones	
Roles	Responsabilidades
Líder del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener comunicación constante • Informar el progreso del proyecto al personal de la gestión administrativa, para la toma de decisiones • Cumplir con los objetivos organizacionales.

	Área de comunicaciones	Gestionar las comunicaciones del proyecto con los interesados primarios y secundarios.	
Identificación y Análisis de los Interesados			
Interesados	Roles de los Interesados	Intereses de los Interesados	Expectativas de los Interesados
Patrocinador	Proveer financiamiento	Resultados que cumplan los objetivos organizacionales	Estar informado frecuentemente y de manera oportuna la evolución del proyecto
	Proveer recursos		
	Dar las facilidades para las comunicaciones	Comunicación con todas las áreas del conocimiento.	Estar al tanto de todos los acontecimientos
	Promover el alcance de alto nivel		
Líder del proyecto	Supervisión del portafolio	Rendimiento del proyecto	Monitorear el progreso del proyecto
	Gestionar los entregables	Coordinación con la gestión administrativa	Estar al tanto de todos los acontecimientos
	Reportes de progreso	Decisiones, cambios, impacto	
	Establecer prioridades		
	Seguir las mejores prácticas del PMI	Reportes del progreso	Recibir notificaciones
	Evaluar el desempeño	Cumplir con las tareas	Cumplir con las funciones de acuerdo al área de competencia.
	Asegurar disponibilidad de recursos de las contratistas asignadas	Impactos y cambios en el contrato	
Gestión Administrativa	Proveer de recursos	Informar avances	Resultados de acuerdo a la misión organizacional
	Prestar las facilidades para la elaboración del proyecto	Coordinar los requerimientos	Recibir notificaciones
Comunidad	No intervienen en el proyecto		

Métodos de recolección de la información			
Estructura	Requerimiento de información	frecuencia	Fuente
Definición del contenido: fotografía, imagen, información.	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Líder del proyecto
Redacción de contenido: información, ubicación, áreas, promoción, disponibilidad, feriados, eventos, lugares turísticos	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Líder del proyecto
Diseño de la pantalla: exterior, interior	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Líder del proyecto
Estructura: borrador, corrección, aprobación	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Líder del proyecto
Automatización de la app O&P.	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Líder del proyecto
Aprobación de la App O&P.	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Director de proyecto
Capacitación al personal	Informe de Avance, informe de Estado, Informe de proyección	Quincenal	Director de proyecto

Métodos de Reposición de la información			
Estructura	Requerimiento de información	Repositorio	Responsable integridad
Definición del contenido: fotografía, imagen, información.	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto
Redacción de contenido: información, ubicación, áreas, promoción, disponibilidad, feriados, eventos, lugares turísticos	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto
Diseño de la pantalla: exterior, interior	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto
Estructura: borrador, corrección, aprobación	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto
Automatización de la app O&P.	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto
Aprobación de la App O&P.	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto
Capacitación al personal	Informe de: Avance Estado proyección	Archivador de: •documentación digital (Disco duro, google drive) •documentos físicos	Asistente de proyecto

Distribución de la Información				
Interesados Clave	Propósito a comunicar	Método de Comunicación	Descripción de las Comunicaciones	Frecuencia
Líder del proyecto	Estatus del componente	Escrito / electrónica	Priorización de los componentes	Actualización continua
	Información de cumplimiento	Escrito /electrónica	Cronograma	periódica
	Acciones	Electrónico	Reuniones previa cita	Actualización continúa
Asistente de proyecto	Incidentes de recursos y de rendimiento	Reuniones de progreso	Reporte de progreso	Reuniones quincenales y reportes semanales.
	Evolución del proyecto en términos referentes al tiempo, costo y alcance	Reuniones de progreso	Reporte de progreso	Reuniones quincenales y reportes semanales.
Políticas de las Comunicaciones del proyecto				
<p>Garantizar que todos los interesados tengan información veraz, clara y oportuna</p> <ul style="list-style-type: none"> •La comunicación puede ser motivada por cualquiera de las partes, es decir por parte de la gerencia administrativa o por la persona que se encuentra gestionando el proyecto App. O&P. •La comunicación va a ser permanente y directa, de forma personal al menos una vez por semana hasta la entrega del proyecto. •El dar a conocer información, dudas, inconvenientes, puntos de mejora, cambios y demás circunstancias que se presenten durante la realización del proyecto, y por la brevedad que se amerite, se puede realizar llamadas telefónicas. •Se creará los canales necesarios para la información fluya y llegue a los interesados de acuerdo a la segmentación de actividades que realizan. •Se llevará un registro de las comunicaciones y finalmente se realizará un informe de lo hablado y acordado. •Las reuniones deberán ser fijar en la agenda con anterioridad, posteriormente se realizará un acta, en la cual se describa los temas tratados y compromisos adquiridos. 				
Restricciones de las Comunicaciones				
No contar con los recursos necesarios para proceder con las políticas de comunicación				

Adaptado de Automatización del área de evaporación y clarificación de jarabe

6.1.2 Gestión de los Recursos Humanos del proyecto

En el PMBOK sexta edición no consta como un área de conocimiento los recursos humanos, ya que se encuentra integrado durante todo el proyecto, sin embargo, en el PMBOK quinta edición (Project Management Institute, 2013, pág. 255) se encuentra como la novena área del conocimiento, describiendo que la gestión de recursos humanos tiene los procesos de planificar, adquirir, desarrollar y dirigir al equipo atribuyéndoles roles y responsabilidades.

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INVOLUCRADOS

Tabla 11
Roles y responsabilidades de los involucrados

CARGO	ROL	RESPONSABILIDAD
Líder del proyecto	Liderar el proyecto de principio a fin	<ul style="list-style-type: none"> •Gestionar el proyecto •Gestionar la triple restricción: tiempo, costo, alcance •Planificar las actividades •Evaluar el Proyecto •Revisar periódicamente las actividades y los resultados •Coordinación la gerencia de los hoteles •Gestionar los riesgos •Realizar un producto de calidad •Entregar la App O&P.
Patrocinador	Asignar los recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> •Proveer y garantizar los recursos económicos, para la realización del proyecto • Solicitar reportes periódicos •Coordinar periódicamente los requisitos para la realización de la App móvil
Líder técnico / (Expertos en hotelería)	Coordinar la realización de la App O&P.	<ul style="list-style-type: none"> •Proveer de recursos para la realización de la aplicación móvil. •Coordinar con los involucrados los requisitos para la App. •Identificar los puntos de mejora a realizar en la App •Gestionar la puesta en marcha de la App.

Adaptado de: PMBOK 5ta Edición

En la Gestión del Recurso Humano es también necesario realizar la matriz RACI. Para la asignación de responsabilidades dentro de la realización del proyecto, la cual por sus siglas tienen el siguiente significado: R= Responsable, A= Aprobador, C= Consultado, I= Informado. (Angulo Aguirre, 2014, pág. 98)

Tabla 12
Matriz RACI.

Matriz RACI				
Actividad / Tarea	Gerente General	Gerente Administrativo	Gerente Operaciones	Recepcionista
CONTENIDO				
Definición				
App	A	C	I	I
Fotografía	A	A	R	I
Imagen	A	A	R	I
Costos	A	A,C	C	I
Redacción				
Información	A	C	R	I
Ubicación	C	C	R	I
Áreas	A	C	R	I
Promoción	A	C	R	I
Lugares turísticos	A	C	R	I
Feriado	I	I	I	I
Eventos	A	C,R	R	I
DISEÑO				
Plantilla				
Portada	A	A	C	I
Interior	A	I	I	I
Estructura				
Borrador	A	C,A	C,A	I
Corrección	A	C,A	C,A	I
Estructura	A	C,A	C	I
RECURSOS				
Económicos	A	I	I	I
Tecnológicos	A	I	I	I
SISTEMATIZACIÓN				
App preliminar	A	C	C	I
App Aprobada	A	C	C	I

Adaptado de: Gestión de Proyectos con Project, Excel y Visio

6.1.3 Desarrollo del Plan de Calidad

Las políticas de calidad incorporan procesos de planificación, gestión y control de requisitos de la calidad de acuerdo a los requisitos de los interesados, la calidad debe ser desde el principio hasta la culminación del proyecto. (Project Management Institute, 2017, pág. 271)

La normativa (ISO 9001) define a la calidad como “El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 13

Plan de Gestión de la calidad

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD versión 1.0			
Proyecto	App. O&P.		
Realizado por	Jaira Saavedra Paredes	Fecha: 26/03/2018	
Aprobado por	Gestión Administrativa	Fecha: 26/03/2019	
GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Por tratarse de un primer proyecto en cuanto a la automatización de procedimientos administrativos, se propone que exista un plan de gestión de la Calidad, el cual conste de métricas de medición, indicadores de gestión y documentación de las lecciones aprendidas.			
Aseguramiento de la calidad En el caso de la elaboración de la App móvil en el sistema operativo Android quien se encargará de identificar la calidad del proyecto es el Gerente operativo de los hoteles en coordinación con la líder del proyecto, ya que en este caso no se dispone de una persona específica para realizar las labores de "supervisor de calidad".			
Control de la calidad Para el adecuado control de la calidad se revisará cumplirá con los siguientes parámetros: Verificación de los entregables del proyecto Reuniones semanales para identificar la evolución del proyecto Revisión de los contenido en cuanto a la estructuración y a la forma visual			
Mejoramiento continuo Las herramientas usadas para el control de la calidad propuestas son: Pareto, Ishikawa			
EJECUCIÓN DEL PLAN DE CALIDAD			
Procesos	Procedimiento	Recursos	
Recolección de la información	Evaluar la información	Responsable del entregable	
Servicio de automatización	Lista de chequeo, entregables EDT.	Responsable del entregable	
Plan piloto	Evaluación	Responsable del entregable, gestión administrativa	
Entrega del proyecto	Lista de control, inspección	Responsable del entregable, gestión administrativa	
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO			
Estructura organizacional Líder del proyecto Analista de calidad			
ROLES Y RESPONSABILIDADES			
Roles	A	C	Responsabilidades
Líder del proyecto	X	X	General el plan de Gestión de Calidad Control y aseguramiento de la calidad
Analista de calidad	X	X	Control de la calidad durante todo el ciclo del proyecto Identificar puntos de mejora

Adaptado de Automatización del área de evaporación y clarificación de jarabe

6.1.4 Desarrollo del Plan de Riesgos

Los procesos que se encuentran dentro de la gestión de riesgos son: planificar, identificar, análisis cuantitativo, análisis cualitativo, planificar la respuesta, implementar la respuesta y monitorear los riesgos. Procedimientos que se los realiza con la finalidad de que aumente la probabilidad de riesgos positivos y disminuya el impacto de los riesgos negativos, teniendo como resultado mayores posibilidades de que el proyecto sea exitoso. (Project Management Institute, 2017, pág. 395)

PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

Tabla 14

Plan de gestión de riesgos

PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	
Nombre del proyecto:	App. O&P
Realizado por:	Jaira Mabel Saavedra Paredes
Fecha:	26 de marzo del 2018
Descripción de la metodología de gestión del riesgo a ser usada	
<p>Alcances</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación, priorización, monitoreo, control de los riesgos el cual será realizado por la líder del proyecto • Las decisiones que se tome en torno a las acciones serán por parte de la alta gerencia de la organización en coordinación con el líder del proyecto • La gestión de riesgos se encuentra implementada durante todo el proyecto. 	
<p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juicio de expertos, entrevistas • Lluvia de ideas • Lista de chequeo • Análisis e identificación de los supuestos 	
<p>Fuentes de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los riesgos se identificaron en reuniones mantenidas con expertos en el área de administración hotelera. • Los riesgos en cuanto a la Aplicación móvil se la realizó con el Ingeniero en sistemas perteneciente a la parte gestión operativa de los hoteles. • Se revisó históricos de proyectos anteriores, lecciones aprendidas. 	
<p>Roles y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Líder del proyecto</u>: tiene como responsabilidad identificar, priorizar, monitorear, control, mitigar, transferir y aceptar los riesgos. • <u>Gerente General</u>: aprobar el presupuesto para gestionar los riesgos • <u>Equipo de trabajo</u>: identifica y asesora la gestión de los riesgos durante el proyecto 	

<p>Acción del manejo del Riesgo # 1 La falta de material visual en documentos y fotografías causaría, que la aplicación sufra demoras y disminuya el contenido que posea.</p>
<p><u>Líder del Equipo</u> Gerente General</p>
<p><u>Miembros del Equipo</u> <u>Propietarios, quienes se encuentran de administradores del hotel</u></p>
<p><u>Soporte</u> Se encuentra definido como fecha límite la entrega de la aplicación O&P para el plan piloto el 30 de marzo, y la entrega definitiva es el 16 de abril del 2018.</p>
<p>Acción del manejo del Riesgo # 2 La entrega de material de baja calidad causaría que la aplicación O&P refleje el material entregado</p>
<p><u>Líder del Equipo</u> Gerente General</p>
<p><u>Miembros del Equipo</u> Propietarios, quienes se encuentran de administradores del hotel</p>
<p><u>Soporte</u> Tener reuniones de trabajo donde se establezca el material visual que se requiere</p>
<p>Acción del manejo del Riesgo # 3 Baja calidad en el producto entregado (App O&P), implicando que el monitoreo refleje resultados inadecuados</p>
<p><u>Líder del Equipo</u> Gerente General</p>
<p><u>Miembros del Equipo</u> Propietarios, quienes se encuentran de administradores del hotel</p>
<p><u>Soporte</u> Las personas encargadas de monitorear la App O&P. deben estar en constantes pruebas durante la ejecución del plan piloto.</p>
<p>Presupuesto El presupuesto estipulado para la contingencia de riesgos de gestión es de \$185 correspondiente al 10% del proyecto, más el gasto de combustible del traslado Quito – Canoa – Quito correspondiente a \$40. Tomando en consideración que el alojamiento es en uno de los hoteles en el que se va a realizar el proyecto.</p>
<p>Sincronización El líder del proyecto es el encargado de identificar y destinar los riesgos existentes durante el ciclo de vida de proyecto. Los riesgos serán revisados de forma semanal y de existir algún inconveniente se los gestionará a través soluciones y alternativas, que deben ser coordinados con la parte administrativa de los hoteles</p>

Adaptado de Automatización del área de evaporación y clarificación de jarabe

Categorización de los Riesgos

Tabla 15

Categorización de riesgos

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS - CATEGORIZACIÓN DE LOS RIESGOS EN EL PROYECTO versión 1.0	
Nombre del proyecto:	Aplicación O&P
Elaborado por:	Jaira Mabel Saavedra Paredes
Revisado por:	Gerente General, Gerente de operaciones
Fecha:	26 de marzo del 2018
Riesgos técnicos, de calidad o de rendimiento	
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con las suficientes competencias para el desarrollo de la Aplicación móvil en el sistema operativo Android • No comunicar de manera adecuada las especificaciones técnicas de la programación • Documentos obtenidos que no sea compatible con la plataforma de Google “MIT App Inventor” 	
Riesgos en la gerencia de proyecto	
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con la información requerida en el tiempo coordinado entre los involucrados • No contar de manera oportuna con el juicio de expertos • Calidad de la App O&P mal enfocada • Calidad de entrega no satisfactoria 	
Riesgos organizacionales	
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de fondos para la realización del proyecto • Cultura organizacional tradicional • Interrupción del proyecto por falta de recursos (insumos, financieros) 	
Riesgos externos	
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas del estado cambiantes • Desastres naturales (Movimientos telúricos, derrumbes en las vía) • Cancelación de proyectos turísticos por parte de la cartera del estado 	

Adaptado de Automatización del área de evaporación y clarificación de jarabe.

6.1.5 Desarrollo de la Matriz de interesados

La gestión de los interesados tiene como procesos identificar, planificar, gestionar y monitorear el involucramiento de las personas e instituciones que pueden afectar o ser afectados de forma positiva o negativa con el proyecto, para lo cual es necesario efectuar estrategias que el involucren a los interesados dentro del proyecto. (Project Management Institute, 2017, pág. 503)

Tabla 16
Matriz de involucrados

Matriz de involucrados							
Nombre	Cargo	Interés	Grado de influencia	Expectativas	Rol en el proyecto	Requerimientos del proyecto	Correo electrónico
LASR.	Gerente General	Alto	Alto	Administrar en tiempo real los hoteles	Patrocinador	Ejecutar el proyecto en el plazo y presupuesto establecido	luigi.saaavedra.r@gmail.com
LPA.	Subgerencia	Alto	Alto	Administrar en tiempo real los hoteles	Especialista en hotelería	Establecer oportunidades de negocio	letti_paredes@hotmail.com
JMSP.	Gestión Administrativa	Alto	Medio	Administrar en tiempo real los hoteles	Líder del proyecto	Cerrar el proyecto con la aprobación y satisfacción los clientes Cumplir con las especificaciones	procesos@gmail.com
ODSP.	Gestión Operativa	Alto	Medio	Administrar en tiempo real los hoteles	Especialista en hotelería	Proyecto dentro de estándares de calidad	oskr_saaavedra@hotmail.com
FEMP.	Soporte Técnico	Alto	Medio	Administrar en tiempo real los hoteles	Asesor proyecto	Cumplir con los lineamientos del proyecto	fresilissy@gmail.com
WD.	Recepcionista	Alto	Bajo	Comunicar la oferta y demanda de los hoteles		Comunicarse en tiempo real	hotelencanoa123@gmail.com
OM.	Recepcionista	Alto	Bajo	Comunicar la oferta y demanda de los hoteles		Comunicarse en tiempo real	hotelencanoa123@gmail.com

Adaptado de Automatización del área de evaporación y clarificación de jarabe

6.2 Desarrollo de la aplicación en el sistema operativo Android

La Aplicación móvil es realizada con el aplicativo web de Google App Inventor, desarrollada por el Instituto Tecnológico de Massachusetts, a la cual se accede a través del URL: <http://ai2.appinventor.mit.edu/>, este sitio web permite realizar App muy sencillas, como también muy elaboradas.

La App, es de uso exclusivo para la parte administrativa y personal que labora en los hoteles orquidea's y Palmetto, la cual fue desarrollada para trabajar en el sistema operativo Android, ya que el 100% del personal que posee teléfono inteligente, lo utiliza con el sistema Android.

También se utilizó enlaces de tablas dinámicas de Google, a la cual se accede a través de: <https://fusiontables.google.com>, al anexarle, se logra ingresar los datos y obtener estadísticas en tiempo real, usando el internet.



Figura 26. Pantalla principal de App H&O

6.2.1 Módulos de la Aplicación móvil celular “Hotel O&P”

Para la configuración de la aplicación móvil celular se realizó 9 pantallas principales y posteriormente se las configuró en la parte de bloques con la finalidad de que cumplan con la meta y objetivo planteado en la planificación del proyecto.

Existen principalmente dos módulos los cuales son:

Habitaciones: en el cual registran las habitaciones que se encuentran disponibles, en mantenimiento (aseo) y ocupadas. Esto nos ayuda a tener un mejor control de las habitaciones y saber cómo se encuentran, en el momento de ser requeridas por los clientes, los colores: rojo, tomate y verde poseen la siguiente representación:

Tabla 17

Tabla significado de los colores de las habitaciones

COLOR	SIGNIFICADO DE LAS HABITACIONES
Rojo	Ocupadas
Tomate	Mantenimiento - limpieza
Verde	Disponibles

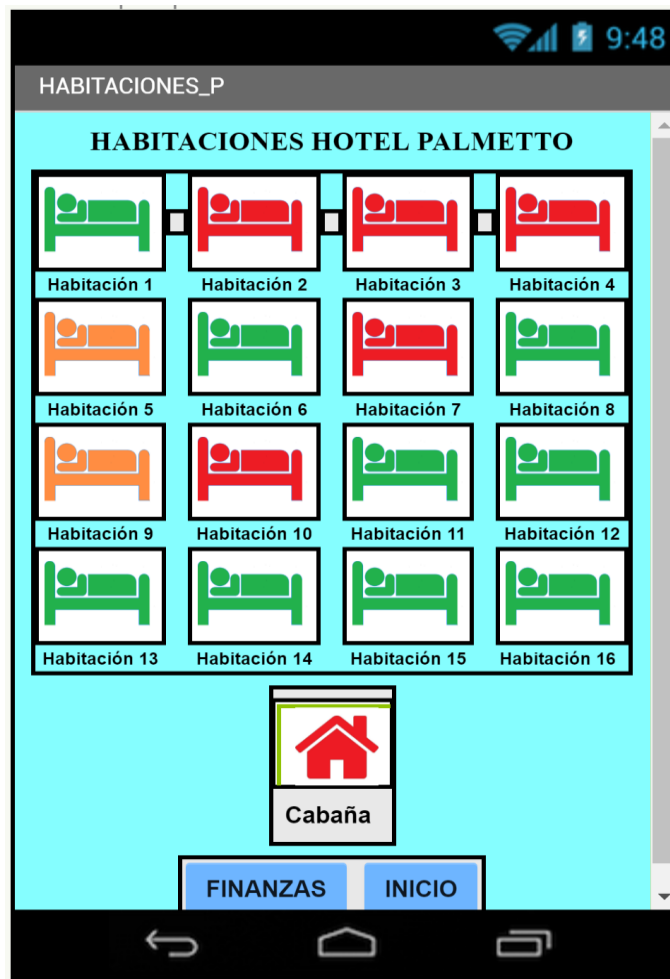


Figura 27. Pantalla disponibilidad de habitaciones

Finanzas: En la sección de finanzas, se encuentran acápite para ingresar la información por fecha, número de habitación o concepto y el valor de ingreso o egreso. Los cuales pueden ser seccionados y representaciones a través gráficos circulares, de barras y lineales.

Ultimos movimientos ordenados (MM/DD/AAAA)		
Fecha	Concepto	Valor
06/01/2018	Habitación O4	30
06/01/2018	Habitación O7	30
06/01/2018	Habitación O1	60
06/01/2018	Habitación P1	45
06/01/2018	Habitación P3	60
06/01/2018	Habitación P5	30
06/01/2018	Habitación P6	60
06/02/2018	Habitación O2	45
06/02/2018	Habitación O4	30
06/02/2018	Habitación O7	30
06/02/2018	Habitación P5	30
06/02/2018	Habitación P6	60
06/09/2018	Habitación O3	60
06/09/2018	Habitación O7	75
06/16/2018	Habitación P4	45
06/23/2018	Habitación P8	30
06/23/2018		
06/23/2018	Habitación P05	60
06/30/2018	Hab O1, O2, O3, O4, O5	240

ACTUALIZAR
SALIR

Figura 28. Pantalla de ingresos financieros

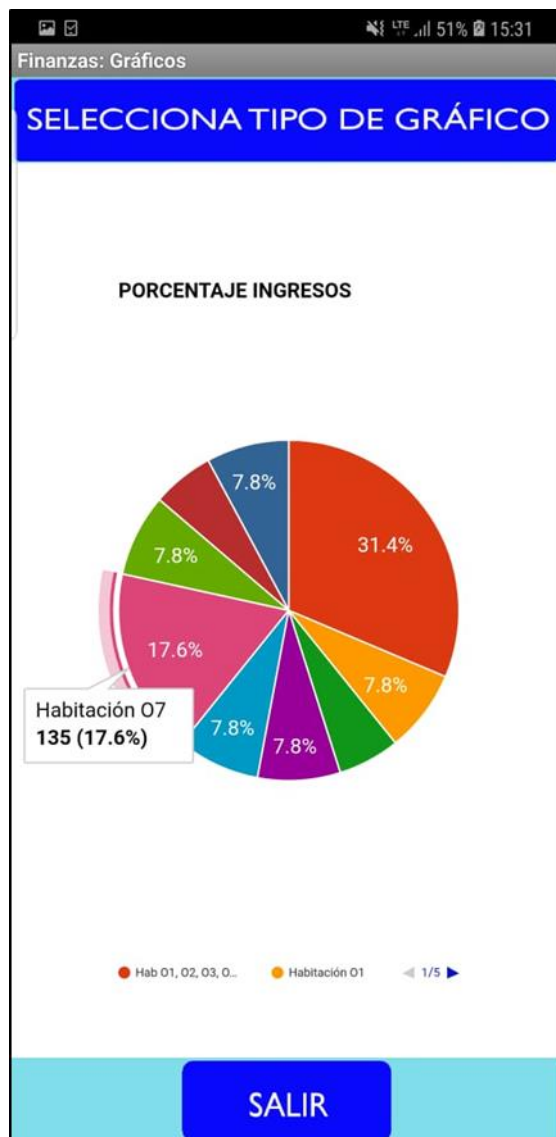


Figura 29. Pantalla de reporte grafico

7. CAPÍTULO VII. ANÁLISIS ECONÓMICO, FINANCIERO DEL PROYECTO Y SU VIABILIDAD

7.1 Análisis Económico

El presente análisis económico consta de: ingresos, costos, gastos operacionales, las inversiones que se realizaron en el último año y flujo de caja con los indicadores VAN, TIR, B/C.

El hotel Orquidea´s posee 9 habitaciones con una capacidad de albergar a 42 personas, mientras que el hotel Palmetto tiene 16 habitaciones con capacidad para 57 huéspedes, más una cabaña con capacidad para 4 personas, llegando a tener una capacidad para 61 clientes.

7.2 Ingresos

El ingreso económico de los hoteles se divide en temporada alta y temporada baja, tomando en cuenta que en el país existen 12 feriados al año, luego de que el Pleno de la Asamblea Nacional aprobó la Ley de Feriados en el Ecuador (El Universo, 2017). Adicionalmente se suman 7 días que de forma esporádica pasa lleno el hotel antes de que regresen a clases las personas del régimen costa y de igual manera sucede con la gente que estudia en el régimen sierra. Teniendo como resultado que en el país existen 50 días de temporada alta entre los feriados y vacaciones del régimen costa y sierra, sin embargo, los días de vacaciones que pasan llenos los hoteles es la última semana antes de que se retorne a clases, en este caso 7 días.

El precio de alojamiento por huésped en temporada alta es de 15 dólares por persona.

Tabla 18
Días/Ingresos de temporada Alta

TEMPORADA ALTA					
DÍAS TEMPORADA ALTA					
Datos		Días	Capacidad H. Orquidea's	Capacidad H. Palmetto	
Temporada Alta					
Feridos	12	2	42	61	
Vacaciones Sierra		7	42	61	
Vacaciones Costa		7	42	61	
INGRESOS TEMPORADA ALTA					
	Feridos	Vacaciones	Feridos + Vacaciones	Precio por persona	Ingresos
TOTAL H. Orquidea's	1008	588	1596	\$ 15,00	\$ 23.940,00
TOTAL H. Palmetto	1464	854	2318	\$ 15,00	\$ 34.770,00
Total clientes			3914		
Total ingresos					\$58.710,00

Para la obtención días de temporada baja se restó los cincuenta días (-50) de temporada alta en los cuales el hotel pasa ocupado en la totalidad de sus instalaciones a los 356 días del año, es decir tenemos 315 días de temporada baja con una ocupación del 12%. Con un precio de 10 dólares por persona.

Tabla 19
Días/Ingresos Temporada baja

TEMPORADA BAJA				
DÍAS TEMPORADA BAJA				
Datos		Días	Capacidad H. Orquidea's	Capacidad H. Palmetto
Disponibilidad al año		315	42	61
% de ocupación	12%			
INGRESOS TEMPORADA BAJA				
	# Clientes	% Clientes	Precios	Ingresos
Disponibilidad H. Orquidea's	13230	1587,6	\$ 10,00	\$ 15.876,00
Disponibilidad H. Palmetto	19215	2305,8	\$ 10,00	\$ 23.058,00
TOTAL INGRESOS TEMPORADA BAJA				\$ 38.934,00
TOTAL INGRESOS TEMPORADA ALTA + TEMPORADA BAJA				\$ 97.644,00

Para el total de ingresos se sumó la temporada alta más temporada baja como se muestra en la siguiente tabla.

7.3 Costos

En lo referente al Talento Humano, existe una persona por cada hotel quienes prestan los servicios permanentemente, con un salario básico, más los beneficios de ley, es así que las dos personas perciben al año un total de \$ 11.580, y en la temporada alta, adicionalmente se contratan 2 personas, un asistente por cada hotel, a los cuales se les cancela 20 dólares diarios, representando al final del año \$ 2.000.

Tabla 20
Costos

TALENTO HUMANO			
Temporada baja		Temporada alta	
MANO DE OBRA	Costo	MANO DE OBRA	Costo
Talento Humano	2	Asistentes	2
Sueldo mensual	11580	Días al año	50
		Valor diario	20
Subtotal	11.580,00	Subtotal	2.000,00
TOTAL MANO DE OBRA	13.580,00		

En lo concerniente a gastos operacionales, se prefiere optimizar gastos comprado los productos al por mayor, siendo los rubros más altos, la adquisición de material de aseo para las habitaciones, áreas de descanso y áreas de esparcimiento.

Como segundo rubro se encuentra los Amenities los cuales son jabones y shampoo en pequeños tamaños.

Tabla 21
Costos Indirectos

CARGOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN CIF	
Amenities	796,8
Material de aseo	1264
Combustible	100
Agua de piscina	100
Mantenimiento piscina	320
Mantenimiento de áreas	600
Luz Eléctrica	180
Agua	180
Internet	360
Netflix	240
TOTAL	4140,8

El total de costos de servicio se obtiene luego de sumar el total de mano de obra por el total de costos de servicio, obteniendo el siguiente resultado:

TOTAL COSTOS DE SERVICIO	17.720,80
---------------------------------	------------------

7.4 Gastos Operacionales

En este ítem se consideró los gastos en los que incurre la parte gerencial de los hoteles Orquidea's y Palmetto, entre los cuales constan el pago de salarios y el uso y consumo de varios elementos realizados por la alta gerencia

Tabla 22
Gastos operacionales

GASTOS DE OPERACIÓN	
ADMINISTRATIVOS	COSTO
Sueldos	56.772,00
Servicios Básicos	60,00
Agua	60,00
Internet	60,00
Depreciación Computadora	500,00
Depreciación Cámaras Vigilancia	150,00
Transporte	2.000,00
Eventos anuales	1.000,00
Total	60.602,00

En la parte de ventas se paga el 12% del total de reservas a Booking el cual representa el 30% de alquiler de las habitaciones. También se considera el gasto por comisiones de las personas que llevan clientes directamente al hotel el cual es el 2% del total de ingresos.

Tabla 23

Gastos por ventas

VENTAS	COSTO
Booking	3.515,18
Publicidad	300,00
Comisiones	195,29
Telefonía	600,00
Total	4.610,47

El total de gastos de operación se lo obtuvo al sumar los gastos administrativos con la inversión que se hizo para las ventas.

Total gastos operacionales	65.212,47
-----------------------------------	------------------

7.5 Inversiones

Las inversiones que se realizó el último año son: realizar una piscina para el hotel Palmetto con la respectiva maquinaria, poner cámaras de video vigilancia para el hotel Palmetto, se compraron 2 televisores y también se realizó la creación de la aplicación móvil celular.

Tabla 24

Inversiones del último año

Activo	Valor	Vida Útil	Depreciación anual	Dep Acumulada	Valor residual
Terreno	0	0			-
Edificación	0	30	-	-	-
Piscina	16500	15	1.100,00	5.500,00	11.000,00
Computadoras	0	5	-	-	-
Cámaras de Vig	450	5	90,00	450,00	-
Muebles de hospedaje	0	10	-	-	-
Televisores	800	5	160,00	800,00	-
Aires Acondicionados	0	5	-	-	-
Maquinaria de limpieza piscina	750	5	150,00	750,00	-
Planta eléctrica	0	5	-	-	-
Lavadoras	0	5	-	-	-
Secadora	0	5	-	-	-
App	1885	5	377,00	1.885,00	-
TOTAL INVERSIÓN	20385		1877	9385	11.000,00

7.6 Flujo de Caja

El presente flujo de Caja se lo realizó considerando los valores antes detallados y para calcular los valores proyectados se tomó el 3% de inflación.

Tabla 25

Flujo de Caja

	0 año	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
Ingresos		97.644,00	100.573,32	103.590,52	106.698,24	109.899,18
Costos de producción		17.720,80	18.252,42	18.800,00	19.364,00	19.944,92
=Utilidad bruta		79.923,20	82.320,90	84.790,52	87.334,24	89.954,27
-Gastos de operación		65.212,47	67.168,85	69.183,91	71.259,43	73.397,21
-Gastos depreciación		1.877,00	1.877,00	1.877,00	1.877,00	1.877,00
=Utilidad Operacional		14.710,73	15.152,05	15.606,61	16.074,81	16.557,05
-Gastos Financieros		-	-	-	-	-
=Utilidad Antes de Impuestos		14.710,73	15.152,05	15.606,61	16.074,81	16.557,05
-impuestos (33,7%)		4.957,52	5.106,24	5.259,43	5.417,21	5.579,73
=Utilidad Neta		9.753,21	10.045,81	10.347,18	10.657,60	10.977,33
+depreciaciones		1.877,00	1.877,00	1.877,00	1.877,00	1.877,00
=Flujo de efectivo operacional		11.630,21	11.922,81	12.224,18	12.534,60	12.854,33

-inversión inicial	-	20.385,00					
-inversión en capital de trabajo 5%	-4.882,20	-5.028,67	5.179,53	-5.334,91	-5.494,96		-
+recuperación de capital de trabajo							25.920,26
+prestamos		-	-	-	-	-	-
-amortización del prestamo		-	-	-	-	-	-
+valor residual o salvamento							11.000,00

=flujo de caja	-25.267,20	6.601,55	6.743,28	6.889,27	7.039,64	49.774,59
----------------	------------	----------	----------	----------	----------	-----------

7.7 Costos de la Aplicación O&P.

Para la elaboración de la App, se consideró necesario primeramente elaborar el Modelo de Negocio, un primer viaje a la Parroquia de Canoa, con la finalidad de corroborar los datos obtenidos y gestionar de forma correcta la elaboración de la aplicación, sin embargo, se tiene previsto una segunda movilidad a Canoa, con la finalidad de capacitar al personal y realizar el plan piloto.

Tabla 26

Costos de la App. O&P.

Actividad	# de personas	Cantidad	Valor	Total
Modelo de negocio				300
Suscripción		1	25	25
Desarrollo plataforma app móvil		1	400	400
Fotografía		1	40	40
Diseño		1	80	80
Contenido		1	40	40
Traslado (1)		1	40	40
Traslado (2)		1	40	40
Alojamiento / Alimentación (1)	2	3	80	480
Alojamiento / Alimentación (2)	2	2	80	320
Capacitación				120
TOTAL				1885

7.8 Indicadores

Se tomó como indicadores de evaluación VAFE (Valor Actual de flujos de efectivo), VAN (Valor Actual Neto), TIR (Tasa Interna de Retorno), POP (Periodo de recuperación en la inversión), BCR (Índice de rentabilidad, Beneficio Costo).

Para la tasa mínima aceptada de rendimiento que en este caso es el 13,55%, se lo obtuvo al multiplicar el costo de oportunidad (4%) por la inflación (3%), por el riesgo (6%), teniendo como resultado el 13,55%.

Tabla 27

Indicadores de evaluación con App. O&P.

Indicadores de Evaluación	
VAFE	\$46.355,89
VAN	21.088,69
TIR	34%
POP	4años, 8 meses y 20 días
BCR	9,49
Tasa mínima aceptada de rendimiento o tasa de descuento	13,55%

7.9 Viabilidad

De acuerdo a los indicadores se deduce los siguiente:

VAN, en este caso es de 21.088,69, el cual es mayor a cero, por lo que el proyecto es viable.

TIR, es mayor a la Tasa de Rendimiento Mínima Aceptada, por lo que es un buen proyecto.

POP, la inversión que se ha realizado en el último año es recuperable en 4 años, 8 meses y 20 días.

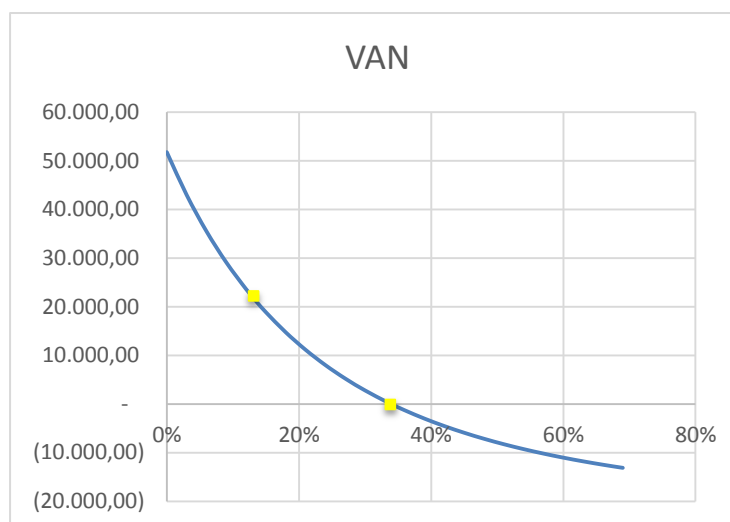
Los indicadores de evaluación reflejan que el proyecto es viable, ya que obtenemos cifras positivas y la inversión se recupera rápidamente.

Adicionalmente se elaboró el cuadro demostrativo de la tasa y el VAN. Obteniendo los siguientes resultados: valor mínimo que se requiere ganar es de 13,55%, con un extra de \$ 21.088,69 y el proyecto es financieramente bueno hasta el 33,99%.

Tabla 28

Tasas, VAN

TASAS	VAN
0%	51.781,13
3%	42.993,55
6%	35.517,06
9%	29.121,86
12%	23.623,65
13,55%	21.088,69
15%	18.873,68
18%	14.751,18
21%	11.157,49
24%	8.011,63
27%	5.246,73
30%	2.807,30
33%	647,13
33,97%	-
36%	-1.272,52
39%	-2.984,19
42%	-4.515,37
45%	-5.889,38
48%	-7.126,05
51%	-8.242,32
54%	-9.252,72
57%	-10.169,73
60%	-11.004,15
63%	-11.765,29
66%	-12.461,26
69%	-13.099,11



Es menester indicar que los datos puestos en el presente trabajo son montos aproximados, ya que los hoteles Orquidea's y Palmetto, no poseen un histórico en lo referente a la parte administrativa y contable.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

Se realizó la identificación del modelo de negocio mediante diferentes herramientas como son: análisis del entorno externo, análisis de la industria, FODA, cuatro Ps del Marketing, se estableció la estructura y el proceso que se realiza desde que un huésped ingresa al hotel, la estadía y finalmente la salida. Con el mencionado estudio se estableció la funcionalidad de los hoteles Orquidea's y Palmetto, lo cual da inicio a una mejor administración y estructuración de proyectos.

De conformidad a las encuestas planteadas se identificó la viabilidad de realizar la aplicación móvil celular en el sistema operativo Android, app que es utilizada por quienes se encuentran inmersos en la administración de los hoteles Orquidea's y Palmetto, se optó por realizar la app para teléfonos Android puesto que el 87% del personal administrativo encuestado manifestó que cuentan con un teléfono móvil celular inteligente, de los cuales el 100% usa el sistema operativo Android.

La creación de la aplicación móvil celular para la gestión administrativa del hotel Orquidea's y Palmetto se la realizó con el sistema informático de google "App inventor 2", bajo la metodología PMBOK, es así que se llegó a cumplir de forma idónea con la planificación, ejecución, monitoreo & control y finalización del proyecto obteniendo resultados positivos.

Para la realización de la aplicación móvil celular se consideró costos de levantamiento de información, estructura, diseño, contenido, gastos de traslado y alojamiento a Manabí – Canoa, desde la ciudad de Quito, por lo que llegó a tener un costo total de 1.885 dólares americanos, los cual es un monto módico, de igual manera se reforzó el análisis financiero con los gastos que se realizaron en el último año como es la realización de una piscina,

incrementación televisores y cámaras de vigilancia, también se cuantificaron los indicadores VAN, TIR, POP, en los cuales se identificó que es viable la realización de la APP móvil.

La aplicación móvil celular se encuentra siendo utilizada con el nombre de “Hoteles O&P” a la cual, por razones de llevar una gestión adecuada, únicamente tienen acceso la parte administrativa, obteniendo resultados positivos en cuanto a la administración.

8.2 Recomendaciones

Que el modelo de negocio identificado en la presente investigación, sirva de base para la realización de futuros proyectos, y para obtener mejores resultados realizarlos bajo el enfoque del PMI, es decir que cumpla con las etapas de inicio, planificación, ejecución, monitoreo & control y finalización; como también con las áreas del conocimiento.

Que se siga utilizando la aplicación móvil celular denominada “Hoteles O&P” en la gestión hotelera, disminuyendo así las brechas existentes en la comunicación, identificación de disponibilidad y distancia. Y en el caso de que existan nuevos colaboradores, se les asigne un usuario y capacitación para que utilice la herramienta a través de su dispositivo celular.

Que conforme va evolucionando la forma de gestionar las organizaciones a través de las TICs, a la aplicación móvil celular se le realicen mejoras en un futuro a mediano plazo y así continúe siendo una herramienta que aporte resultados positivos a la empresa.

REFERENCIAS

- Alvira Martín, F. (2011). *Cuadernos Metodológicos*. Madrid: Caslon.
- Angulo Aguirre, L. (2014). *Gestión de proyectos con Project, Excel y Visio*. Lima, Perú: Empresa editora Macro EIRL.
- ARCOTEL. (Junio de 2017). Recuperado el 2 de marzo de 2018, de Boletín Estadístico: <http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2015/01/BOLETIN-ESTAD%C3%8DSTICO-UNIFICADO-JUNIO-2017v3.pdf>
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Benavides Velasco, C. (1998). *Tecnología, innovación y empresa*.
- Coss Bu, R. (2005). *Análisis y evaluación de proyectos de inversión*. México, Limusa: Limusa S.A.
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Buenos Aires: Granica.
- El Comercio. (Marzo de 2017). Manabí y Esmeraldas presentan una leve recuperación turística, a un año del terremoto. *Sección Viajar*. Recuperado el 26 de febrero de 2018, de <http://www.elcomercio.com/viajar/manabi-esmeraldas-turismo-recuperacion-terremoto.html>
- El Universo. (5 de mayo de 2016). CFN ofrece créditos a los afectados por terremoto en Esmeraldas y Manabí. *Sección Economía*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/05/05/nota/5563590/cfn-ofrece-creditos-afectados-terremoto-esmeraldas-manabi>
- El Universo. (13 de diciembre de 2017). Calendario de feriados en el Ecuador del 2017. *Sección Economía de bolsillo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/12/13/nota/5952841/que-dias-seran-feriados-ecuador-2017>
- Google maps. (s.f.). *Google maps*. Recuperado el 21 de marzo de 2017, de https://www.google.com.ec/search?dcr=0&ei=G2zTWp6VJbGMggeopo7oCA&q=distanci+entre+Guayaquil+y+canoa&oq=distanci+entre+Guayaquil+y+canoa&gs_l=psy-

ab.3...83020.88465.0.89605.14.13.0.0.0.0.203.356.0j1j1.2.0....0...1c.1.6
4.psy-ab..12.1.152...35i39k1.0.O7-V4S6

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. %ta edición). Quito: Mc Graw Hill Educación.
- INEC. (2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico*. Quito. Recuperado el 8 de marzo de 2018, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf
- INEC. (2015). *Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's)*. Recuperado el 2 de marzo de 2018, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf
- INEC. (marzo de 2017). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 26 de febrero de 2018, de Reporte de economía laboral: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Informe_Economia_Laboral-Mar17.pdf
- ISO 9001. (27 de marzo de 2018). *Calidad Integral*. Obtenido de https://www.calidadintegral.com/iso_9000.php
- Lester, R., Norbert, E., & Mottley, H. (2011). *Control de calidad y beneficio empresarial*. Días de Santos.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Análisis del Entorno*. Madrid: Albasanz.
- Ministerio de Turismo. (2017). *Balanza turística con saldo positivo en 2017*. Recuperado el Lunes 9 de abril de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/balanza-turistica-con-saldo-positivo-en-2017/>: <http://www.turismo.gob.ec/balanza-turistica-con-saldo-positivo-en-2017/>
- Ministerio de Turismo. (2017). *Viaja primero Ecuador*. Recuperado el 26 de febrero de 2018, de Viaja Ecuador: <http://www.turismo.gob.ec/>

- Project Management Institute. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK®)* (Sexta edición ed.). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute. (2017). *Guía de fundamentos para la dirección de proyectos (Guía PMBOK)* (Vol. Sexta edición). Pennsylvania: Project Management Institute.
- Project Management Institute. (2017). *Guía de los Fundamentos para la dirección de Proyectos* (Vol. Sexta Edición). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute. (2017). *guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (Sexta edición ed.). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (Sexta ed.). (I. Project Management Institute, Ed.) Pennsylvania: Pennsylvania .
- Project Management Institute. (2017). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (Vol. Sexta edición). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute. (2017). *uía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (Sexta edición ed.). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute, Inc. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (Vol. Sexta edición). Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)*. Chicago: Project Management Institute.
- Rodriguez, A., & Almeida, A. (2008). *Organización y dirección de empresas hoteleras*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Tesis e Investigaciones. (s.f.). *Tesis e investigaciones*. Obtenido de <https://www.tesisinvestigaciones.com/determinacioacuten-del-tamantildeo-de-la-muestra.html>

Zambrano, A. (2007). *Planificación Estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Publicaciones UCAB.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

1. ¿Seleccione el rango de edad al que pertenece?

- 20 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- 50 a 59 años
- 60 a 69 años

2. ¿Considera que la tecnología (TIC's) coadyuva a mejorar administración empresarial?

- Si
- No

3 ¿Ha tenido inconvenientes en la administración de las reservaciones de el/los hotel/les?

- Siempre
- Frecuentemente
- En ocasiones
- Nunca

4. ¿Por qué razón cree que existe inconvenientes en la administración hotelera?

- Falta de monitoreo y Control
- Distancia entre la ubicación de los hoteles y el alojamiento de los propietarios
- Comunicación en tiempo real
- Otro

5. ¿Cómo considera la gestión por proyectos (inicio, planificación, ejecución, monitoreo & control y cierre) en los hoteles Orquidea's y Palmetto?

- Alta
- Media
- Baja

6. ¿En los hoteles, los proyectos que se han realizado, han cumplido con el objetivo (Alcance), de forma?

- Alta
- Media
- Baja

7. ¿Qué rango de importancia le da a la gestión de comunicaciones para la realización de los proyectos?

- Alta
- Media
- Baja

8. ¿Cuenta con un teléfono celular inteligente?

- Si
- No

9. ¿Qué sistema operativo usa actualmente?

- Android
- iPhone (iOS)
- Windows Phone
- No posee estos servicios

10. ¿Su teléfono tiene acceso al servicio de internet, a través de datos o wifi?

- Datos
- Wifi
- Ninguna de las anteriores

11. ¿Siente la necesidad de incrementar alguna herramienta tecnológica para la gestión empresarial?

- Si
- No

12. ¿Estarías dispuesto a usar una Aplicación móvil celular para gestionar en tiempo real el/los hotel/les?

- Totalmente de acuerdo
- Altamente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- No estoy de acuerdo

13. Identifique su conocimiento en el uso de aplicaciones para el teléfono que posee

- Muy bueno
- Bueno
- Mediano
- Bajo
- Malo

14. ¿Considera usted que se optimizaría recursos al administrar los hoteles desde una Aplicación de su teléfono celular?

- Si
- No

ANEXO 2

Desarrollo de la aplicación en el sistema operativo Android

Módulos de la Aplicación móvil celular “Hotel O&P”

La Aplicación móvil celular está estructurada en App Inventor 2 por 9 pantallas, distribuidas de la siguiente manera:

Pantalla 1: denominada “Screen1”

En esta pantalla se encuentra la imagen del Hotel Orquidea’s y Palmetto, imágenes que al presionar una de ellas dirige una al menú del Hotel Orquidea’s y Hotel Palmetto respectivamente. Para una mejor ilustración se adjunta la configuración en la pantalla con los bloques correspondientes.



Figura: pantalla, menú principal

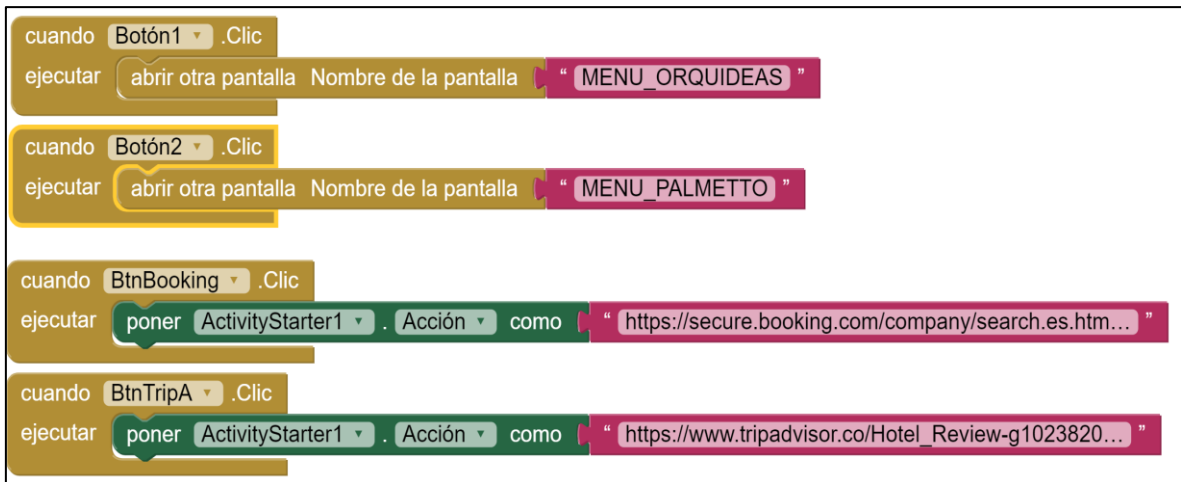


Figura: Pantalla 1 (Bloques)

Pantalla 2: Denominada "MENU_ORQUIDEAS"

En esta pantalla se puede elegir entre (habitaciones, finanzas, contacto) dependiendo de las acciones requeridas para la administración, en el caso de contacto se llamará inmediatamente al número telefónico del Gerente General.



Figura: Pantalla 2, menú hotel Orquidea's



Figura: Pantalla 2 (Bloques)

Pantalla 3: Denominada "MENU_PALMETTO"

Esta pantalla cuenta con la imagen de fondo del hotel Orquidea's, con tres botones, los cuales son: habitaciones, finanzas y contacto. La pantalla es similar a la pantalla dos, pero con funciones para el hotel Palmetto.



Figura: Pantalla 3, menú hotel Palmetto



Figura: Pantalla 3 (Bloques)

Pantalla 4: Denominada “HABITACIONES_O” y

Pantalla 5: Denominada “HABITACIONES_P”

En las presentes pantallas se identifican los iconos de las habitaciones que posee el hotel Orquidea’s y Hotel Palmetto respectivamente, en los cuales se identifica por los colores, si están ocupados, en mantenimiento o limpieza y ocupados, de la siguiente manera:

Rojo: para las habitaciones que se encuentran ocupadas y no están disponibles para ser ofertadas.

Tomate: destinado para las habitaciones que se encuentran en mantenimiento, los cuales pueden ser por: limpieza, equipos electrónicos y mejoras en la infraestructura.

Verde: utilizado en las habitaciones que se encuentran disponibles y listas para ser alquiladas para el uso de los huéspedes.

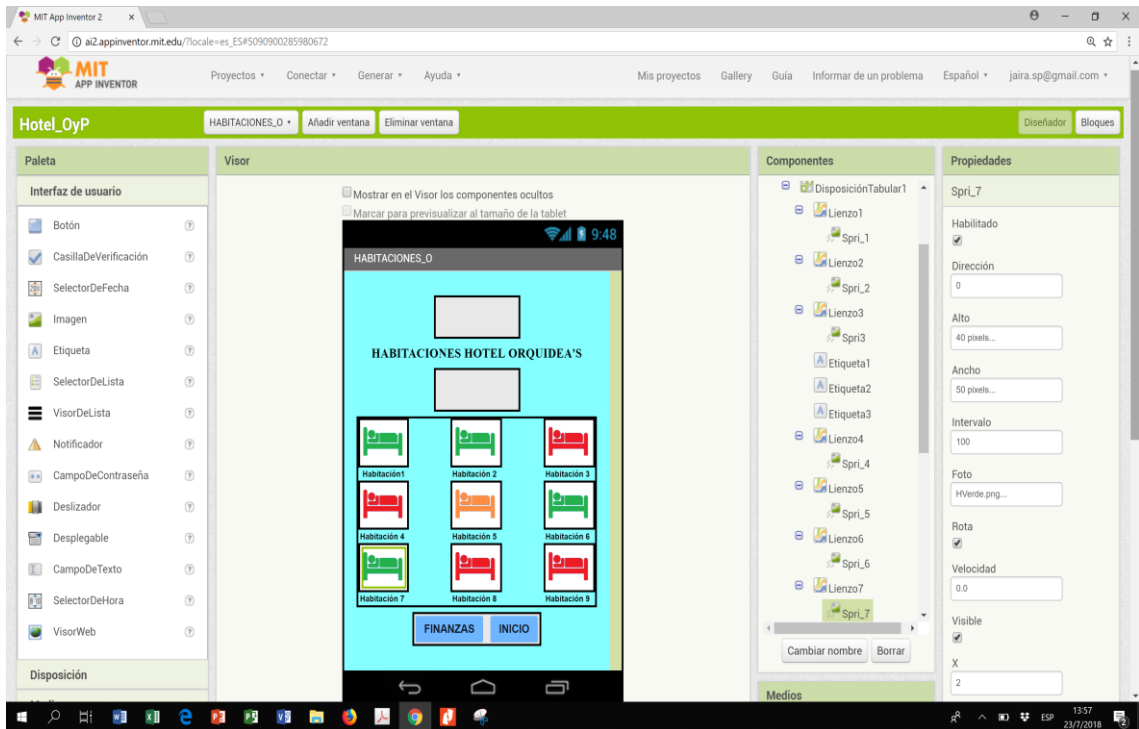


Figura: Pantalla 4, habitaciones hotel Orquidea's

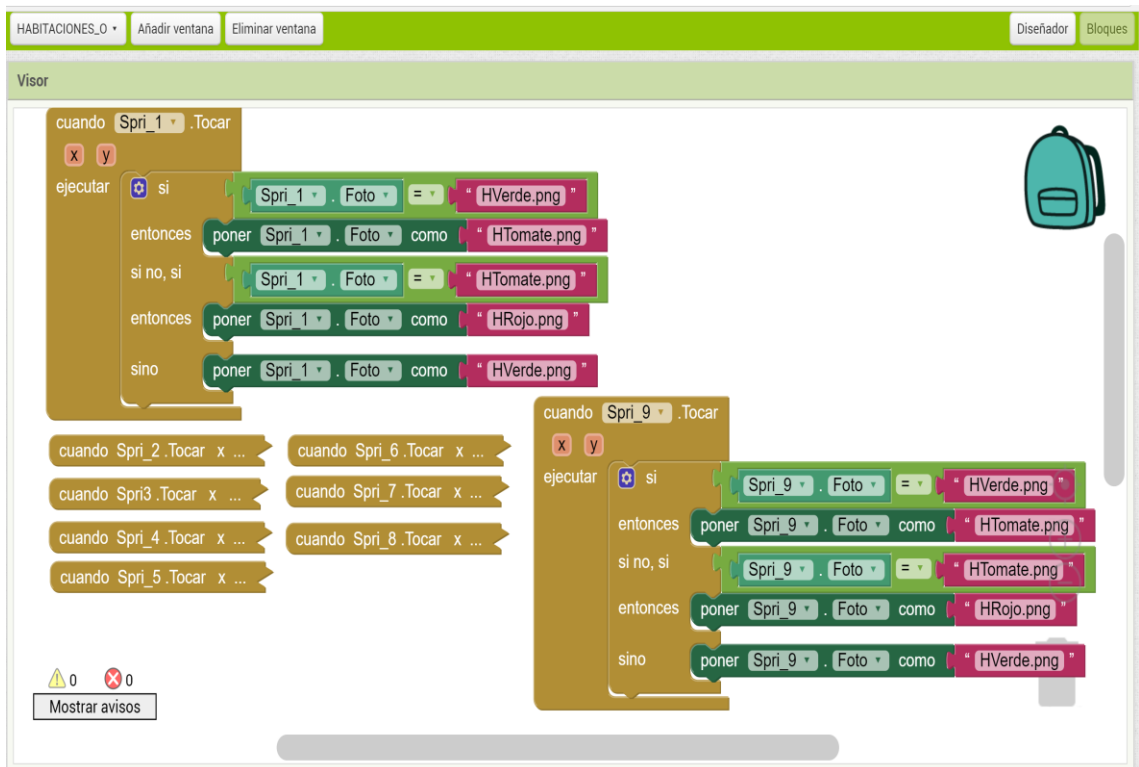


Figura: Pantalla 4 (Bloques)

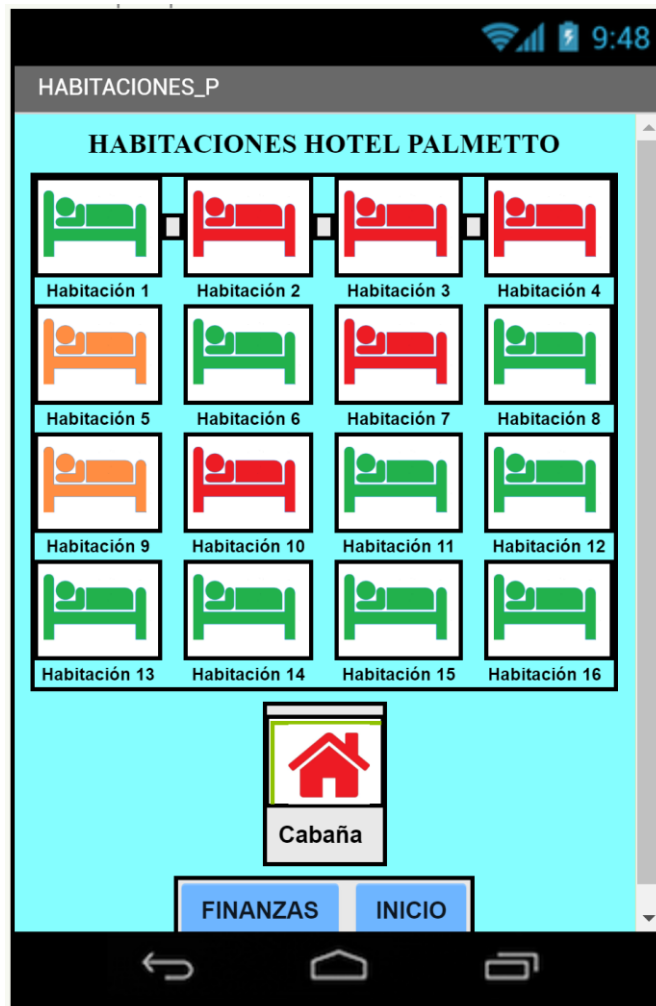


Figura: Pantalla 5, hotel Palmetto

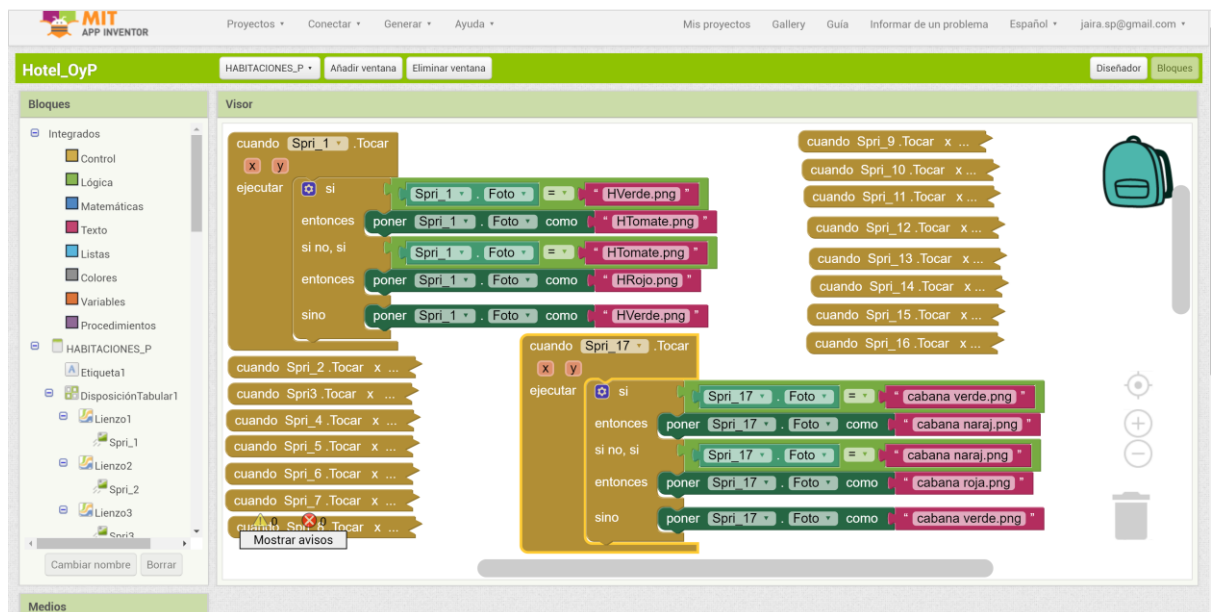


Figura: Pantalla 5 (Bloques)

Nota: En los bloques de configuración de la pantalla 5 y 6, se los minimizó (ocultó), mostrando únicamente la parte principal, sin embargo, todos siguen la lógica del “Spri_1” pasando por el resto de “Spris” (habitaciones).

Pantalla 6: Denominada “Finanzas”

La presente pantalla da inicio a la parte financiera, la cual lleva a escribir los ingresos en dólares, realizar consultas e identificarlos mediante gráficos.



Figura: Pantalla 6, Finanzas

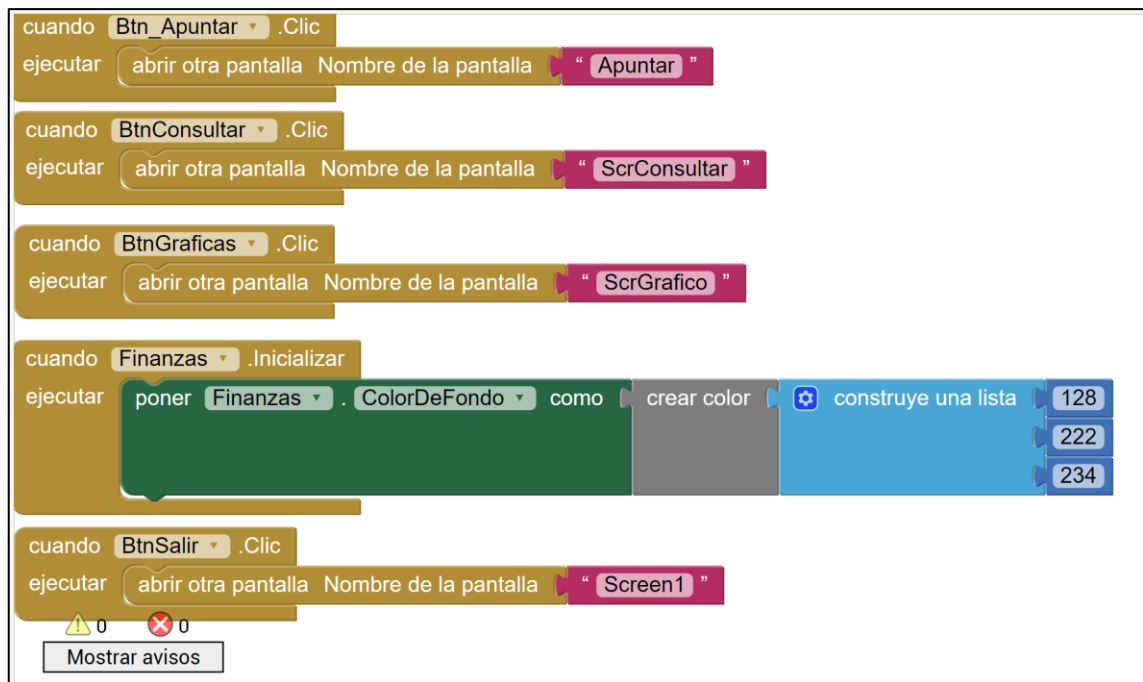


Figura: Pantalla 6, Finanzas (Bloques)

Pantalla 7: Escribir los ingresos (apuntar)

Pantalla 8: Denominada “ScrConsultar”

Pantalla 9: Gráficos

Las pantallas 7, 8, 9 se entrelazan formando la parte financiera a través de tablas dinámicas de Google.

En las presentes pantallas de carácter financiero, reflejan los ingresos por el alquiler de las habitaciones, las cuales son conectadas a través de las tablas dinámicas de Google (Google Fusion Tables), y posteriormente emiten los resultados estadísticos en forma gráfica: diagrama de barras, circulares, lineales, etc.

Pantalla 7

Finanzas: Escribe los Ingresos

FECHA DEL MOVIMIENTO

Fecha:

Concepto:

Importe en \$:

GUARDAR

SALIR

Figura: Pantalla 7 Ingreso de datos

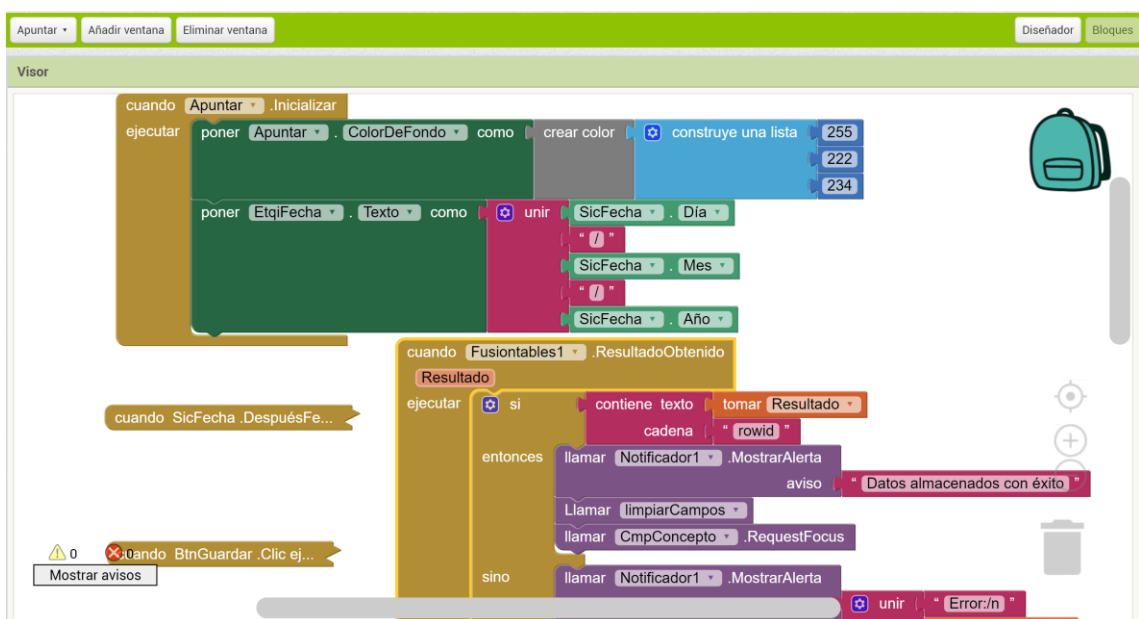


Figura: Pantalla 7 (Bloques)

Apuntar ▾ Añadir ventana Eliminar ventana

Visor

como limpiarCampos

ejecutar

- poner EtqiFecha ▾ . Texto ▾ como unir SicFecha ▾ . Día ▾
 - “ / ”
- SicFecha ▾ . Mes ▾
 - “ / ”
- SicFecha ▾ . Año ▾
- poner CmpConcepto ▾ . Texto ▾ como “ ”
- poner CmplImporte ▾ . Texto ▾ como “ ”

como entrecomillar cadena

resultado

- unir “ ”
- sustituye en todo el texto tomar cadena ▾
- segmento “ ”
- sustituto “ ”
- “ ”

cuando BtnSalir ▾ .Clic

ejecutar

- Mostrar avisos
- abrir otra pantalla Nombre de la pantalla “ Screen1 ”

Figura: Pantalla 7 (Bloques)

Pantalla 8: Consultar

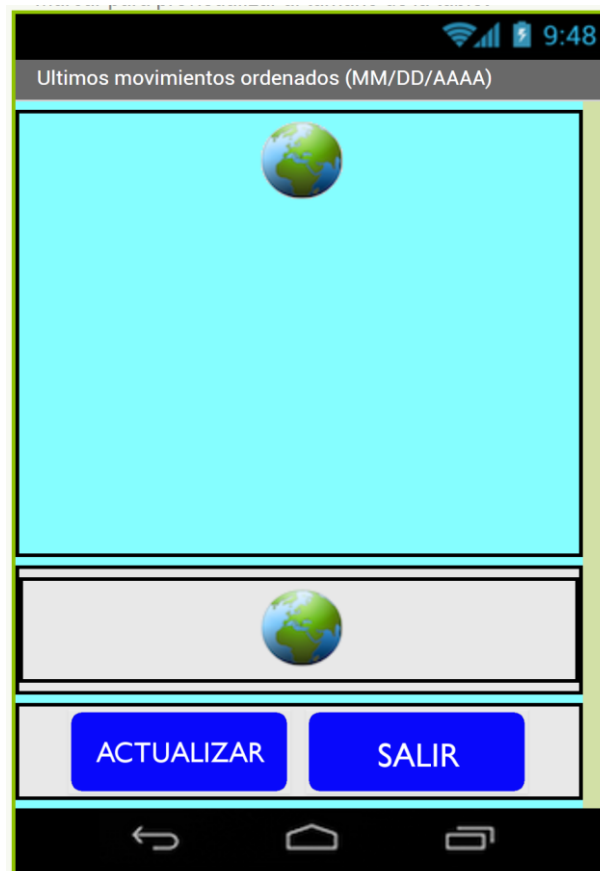


Figura: Pantalla 8, consultas

ScrConsultar ▾ Añadir ventana Eliminar ventana

Visor

cuando **ScrConsultar** ▾ .Inicializar

ejecutar

- poner **ScrConsultar** ▾ . **ColorDeFondo** ▾ como crear color construye una lista 128 222 234
- llamar **vsrTotalMes** ▾ .ClearCaches
- llamar **vsrTotalMes** ▾ .IrAlInicio
- llamar **vsrMovimientos** ▾ .ClearCaches
- llamar **vsrMovimientos** ▾ .IrAlInicio

cuando **BtnActualizar** ▾ .Clic

ejecutar

- llamar **vsrTotalMes** ▾ .ClearCaches
- llamar **vsrTotalMes** ▾ .IrAlInicio
- llamar **vsrMovimientos** ▾ .ClearCaches
- llamar **vsrMovimientos** ▾ .IrAlInicio

cuando **BtnSalir** ▾ .Clic

ejecutar

- abrir otra pantalla Nombre de la pantalla " **Screen1** "

⚠ 0 ✖ 0

Mostrar avisos

Figura: Pantalla 8 (Bloques)

Pantalla 9: Gráficos



Figura: Pantalla 9, Selección de gráficos

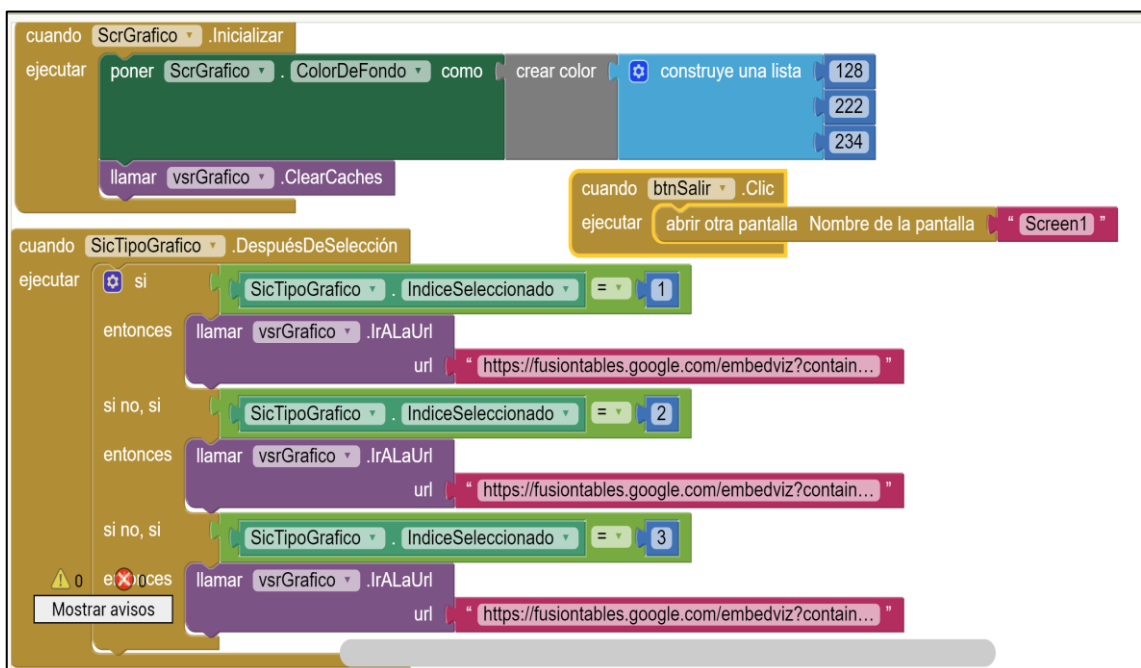


Figura: Pantalla 9 (Bloques)

ANEXO 3

Pantallas copiadas en el teléfono con resultados estadísticos

Pantalla en la cual se pueden ingresar desde el teléfono la fecha, concepto y valor económico.

The screenshot shows a mobile application interface with a pink background. At the top, there is a status bar with the text 'Finanzas: Escribe los Ingresos'. Below this is a blue button labeled 'FECHA DEL MOVIMIENTO'. Underneath, the date '23/7/2018' is displayed. A label 'Concepto:' is followed by a text input field containing the placeholder text 'Pista para CampoDeTexto1'. Below the input field, the label 'Importe en \$:' is followed by another text input field. At the bottom of the screen, there are two blue buttons: 'GUARDAR' and 'SALIR'.

Figura: Pantalla para ingresar: Fecha, concepto, valor.

The screenshot shows a mobile application interface with a light blue background. At the top, there is a status bar with the text 'Ultimos movimientos ordenados (MM/DD/AAAA)'. Below this is a table with three columns: 'Fecha', 'Concepto', and 'Valor'. The table contains 20 rows of data. At the bottom of the screen, there are two blue buttons: 'ACTUALIZAR' and 'SALIR'.

Fecha	Concepto	Valor
06/01/2018	Habitación 04	30
06/01/2018	Habitación 07	30
06/01/2018	Habitación 01	60
06/01/2018	Habitación P1	45
06/01/2018	Habitación P3	60
06/01/2018	Habitación P5	30
06/01/2018	Habitación P6	60
06/02/2018	Habitación 02	45
06/02/2018	Habitación 04	30
06/02/2018	Habitación 07	30
06/02/2018	Habitación P5	30
06/02/2018	Habitación P6	60
06/09/2018	Habitación 03	60
06/09/2018	Habitación 07	75
06/16/2018	Habitación P4	45
06/23/2018	Habitación P8	30
06/23/2018		
06/23/2018	Habitación P05	60
06/30/2018	Hab 01, 02, 03, 04, 05	240

Figura: Pantalla para identificar datos ingresados

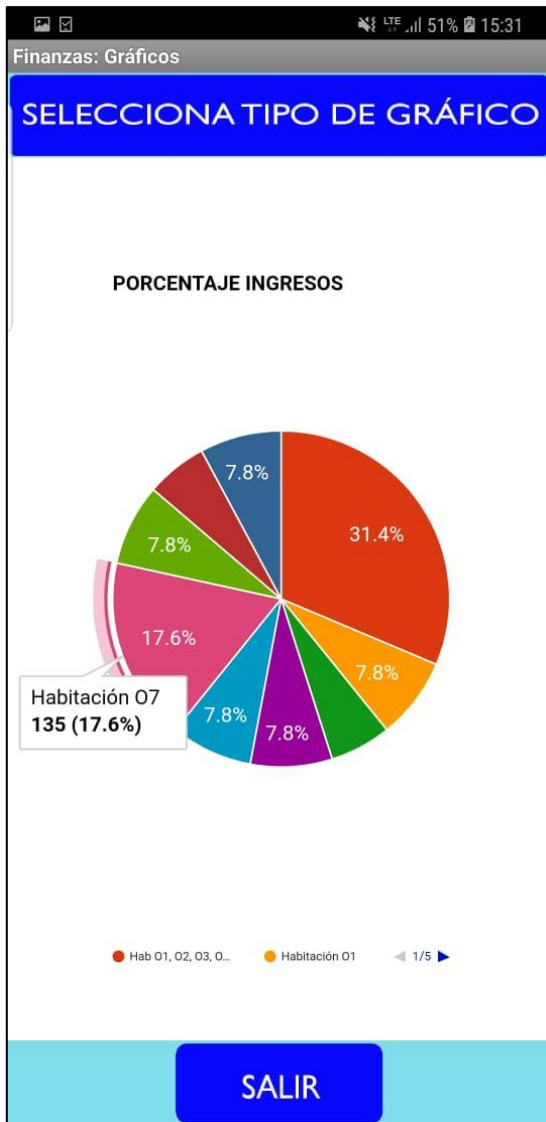


Figura: Pantalla para visualizar ingresos en gráfico de anillo

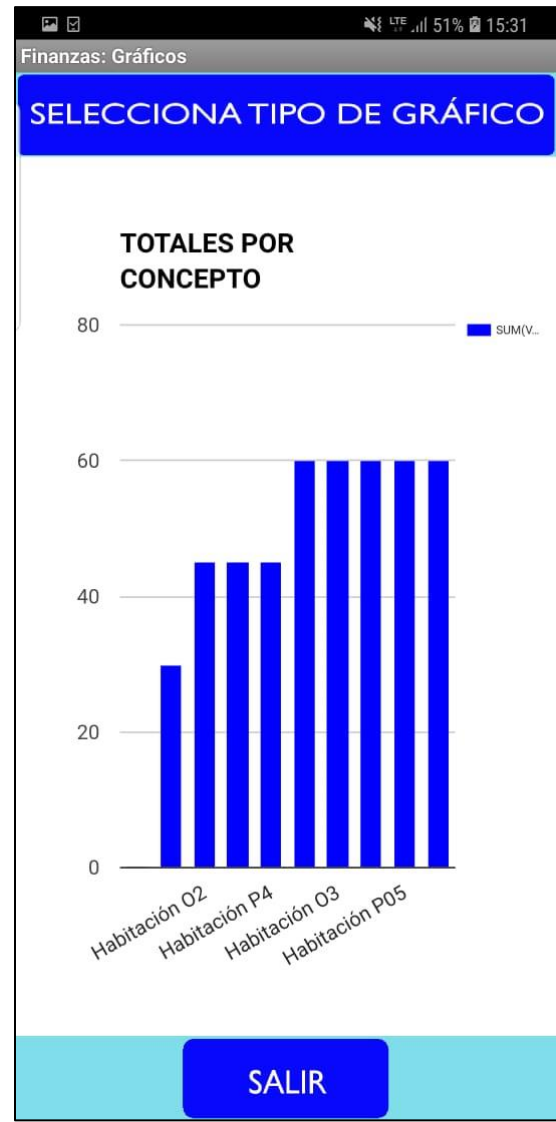


Figura: visualización de ingresos, en gráfico de barras

