

**Título del trabajo:**

Evaluación del impacto de la digitalización de reservas corporativas en el desempeño del servicio hotelero: Un estudio de caso de la plataforma Zigo en hoteles 4 y 5 estrellas de Guayaquil (2022-2025)

Línea de Investigación:

Turismo, hospitalidad y patrimonio

Modalidad de Titulación:

Proyecto de Integración Curricular

Carrera:

Turismo y Hotelería

Título por obtener:

Licenciatura en Turismo y Hotelería

Autora:

Kerly Jacqueline Merchán Mancheno

Tutor/a:

Mgtr. Lissette Fernanda Alvarado Barrera

Samborondón – Ecuador

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por sostenerme incluso en los momentos en que no comprendía el proceso y por darme la fortaleza necesaria en cada etapa de este camino.

A mis padres, Cecilia Mancheno y Rodrigo Merchán, por ser mi base, mi apoyo constante y mi mayor impulso, incluso en aquellos momentos en que el cansancio y las dudas me hicieron pensar en rendirme.

Y a mí misma, por no abandonar, por aprender a levantarme con mayor claridad y por creer que cada esfuerzo, aunque no siempre sea visible, contribuye a construir algo más grande.

Agradecimiento

Agradezco profundamente a mis padres por su amor incondicional, por su paciencia y por acompañarme durante todo este proceso, incluso en los momentos en que pensé en rendirme. Su apoyo constante y su confianza en mí fueron fundamentales para seguir adelante y culminar este logro.

A mis hermanos, por estar presentes en cada etapa del camino, por su ayuda, su respaldo y por recordarme siempre que rendirme no era una opción.

A mi novia, por creer en mí, por acompañarme con comprensión, paciencia y palabras de aliento, y por convertirse en un pilar importante durante este proceso académico y personal.

Como recordatorio constante de perseverancia durante este camino, llevo conmigo una frase que resume este proceso.

“Lo que te propones, Lo logras”

Certificado de Revisión Final



ANEXO No. 9

**PROCESO DE TITULACIÓN
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

Samborondón, 02 de abril de 2026

Magíster

Ana María Gallardo Cornejo

Unidad Académica: Facultad Estudios Globales y Hospitalidad

Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN DE RESERVAS CORPORATIVAS EN EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO HOTELERO: UN ESTUDIO DE CASO DE LA PLATAFORMA ZIGO EN HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL (2022-2025)**, fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, por lo que se autoriza al estudiante: **MERCHÁN MANCHENO KERLY JACQUELINE**, para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,



**LISSETTE FERNANDA
ALVARADO BARRERA**

Firma

**Mgtr. Lissette Alvarado Barrera
Tutor(a)**

Certificado de Porcentaje de coincidencias de plagio



ANEXO No. 10

PROCESO DE TITULACIÓN CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Habiendo sido revisado el trabajo de titulación TITULADO: **EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN DE RESERVAS CORPORATIVAS EN EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO HOTELERO: UN ESTUDIO DE CASO DE LA PLATAFORMA ZIGO EN HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL (2022-2025)** elaborado por **KERLY JACQUELINE MERCHÁN MANCHENO** fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje del (0 %) mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del documento. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

31/03/26, 15:50

Turnitin - Informe de Originalidad - Tesis_final

Turnitin Informe de Originalidad		
Procesado el: 31-mar-2026 3:38 p.m. -05		
Identificador: 2519103604		
Número de palabras: 18491		
Entregado: 1		
Índice de similitud		Similitud según fuente
0%		Fuentes de Internet: 0%
		Publicaciones: 0%
		Trabajos del estudiante: 0%
Tesis_final Por Kerly Merchán		

Título del trabajo: Evaluación del Impacto de la digitalización de reservas corporativas en el desempeño del servicio hotelero: Un estudio de caso de la plataforma Zigo en hoteles 4 y 5 estrellas de Guayaquil (2022-2025) Línea de Investigación: Turismo, hospitalidad y patrimonio Modalidad de Titulación: Proyecto de Integración Curricular Carrera: Turismo y Hotelería Título por obtener: Licenciatura en Turismo y Hotelería Autora: Kerly Jacqueline Merchán Mancheno Tutor/a: Mgtr. Lissette Fernanda Alvarado Barrera Samborondón - Ecuador 2026 Dedicatoria Dedico este trabajo a Dios, por sostenerme incluso

ATENTAMENTE,



Firma
Mgtr. Lissette Alvarado Barrera
Tutor(a)

Resumen

La digitalización de los procesos administrativos en el sector hotelero ha impulsado el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la gestión de reservas empresariales. En este contexto, el objetivo de este estudio fue evaluar el impacto de la digitalización de las reservas empresariales mediante la plataforma Zigo en el desempeño del servicio de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil entre los años 2022 y 2025.

El estudio se desarrolló con un enfoque descriptivo y de metodología mixta, utilizando encuestas al personal de recepción y reservas de hoteles de 4 y 5 estrellas y entrevistas a representantes de empresas usuarias del servicio. Utilizando estas herramientas, se analizaron indicadores de desempeño relacionados con el tiempo de respuesta, la organización del proceso de reserva y la precisión del procesamiento de solicitudes.

Los resultados muestran que la implementación de la plataforma Zigo contribuye a la mejora de la eficiencia operativa en la gestión de reservas corporativas, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la organización del proceso administrativo y facilitar la coordinación entre hoteles y empresas.

En conclusión, la digitalización de las reservas empresariales mediante plataformas tecnológicas es una herramienta que ayuda a mejorar la eficiencia operativa de los servicios hoteleros en el segmento empresarial.

Palabras clave: digitalización, reservas corporativas, eficiencia operativa, servicio hotelero, plataformas tecnológicas, plataforma Zigo.

Abstract

The digitalization of administrative processes in the hotel sector has driven the use of technological tools to optimize the management of business reservations. In this context, the objective of this study was to evaluate the impact of the digitization of business bookings through the Zigo platform on the performance of the service of 4 and 5-star hotels in the city of Guayaquil between 2022 and 2025.

The study was developed with a descriptive approach and mixed methodology, using surveys of hotel reception and reservation staff and interviews with representatives of companies using the service. Using these tools, performance indicators related to response time, organization of the booking process, and accuracy of request processing were analyzed.

The results show that the implementation of the Zigo platform contributes to the improvement of operational efficiency in the management of corporate reservations, allowing to optimize response times, strengthen the organization of the administrative process and facilitate coordination between hotels and companies.

In conclusion, the digitization of business reservations through technological platforms is a tool that helps improve the operational efficiency of hotel services in the business segment.

Keywords: digitalization, corporate reservations, operational efficiency, hotel service, technological platforms, Zigo platform.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimiento.....	3
Certificado de Revisión Final	4
Certificado de Porcentaje de coincidencias de plagio	5
Resumen	6
Abstract	7
CAPÍTULO 1.....	14
1.1 Introducción.....	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Planteamiento de problema.....	16
1.4 Preguntas De Investigación.....	18
1.5 Objetivos	18
1.6 Objetivo General	18
1.7 Objetivos Específicos	19
1.8 Justificación.....	19
CAPÍTULO 2.....	21
2.1 MARCO TEORICO.....	21
2.2 Transformación Digital En La Hotelería	21
2.3 Adopción Tecnológica En La Industria Hotelera	21
2.4 Hospitality 4.0.....	23

2.5	Automatización De Procesos En La Industria Hotelera.....	24
2.6	Sistemas De Información Hotelera (PMS – Property Management Systems)...	24
2.7	Sistema De Gestión De La Calidad En El Servicio Hotelero	25
2.8	Modelos Aplicables Para La Medición De La Calidad Del Servicio	26
2.9	Métricas De Desempeño En La Calidad Del Servicio	26
2.10	Canales De Distribución B2b En La Industria Hotelera.....	28
2.11	Plataformas De Reserva Corporativa B2b	28
2.12	Canales Tradicionales De Reserva: Email Y Teléfono.....	30
2.13	Ventajas En Costos De Distribución Y Gestión.....	32
	CONTEXTO EMPRESARIAL Y TECNOLÓGICO	32
2.14	Perfil Y Funcionamiento De La Plataforma Zigo (B2B Travel Tech).....	32
2.15	Indicadores Operativos De La Plataforma Zigo	34
2.16	Características Del Mercado Hotelero Corporativo En Guayaquil.....	35
2.17	Principales Actores Del Mercado Hotelero De Negocios.	36
2.18	Evolución de las reservas corporativas gestionada por la plataforma Zigo (2022-2025)	37
2.19	Proceso De Reserva Corporativa Tradicional.	40
2.20	Proceso De Reserva Corporativa Digitalizada Mediante La Plataforma Zigo Business	41
2.21	Acceso a la plataforma digital Zigo Business.....	42
2.22	Comparación Estructural De Ambos Modelos	45
2.23	Vinculación Con El Caso Empresarial	45

	10
CAPÍTULO 3.....	46
3.1 MARCO METODOLOGÍCO.....	46
3.2 Diseño De La Investigación.....	46
3.3 Población y Muestra.....	47
3.4 Población	47
3.5 Muestra	48
3.6 Enfoque Cuantitativo	48
3.7 Enfoque Cualitativo	49
3.8 Técnicas E Instrumentos	50
3.9 Técnica Cuantitativa: Encuesta estructurada.....	50
3.10 Instrumento De Investigación: Encuesta.....	50
3.11 Técnica Cualitativa: Entrevista Semiestructurada.....	51
CAPÍTULO 4.....	51
4.1 Análisis E Interpretación De Los Resultados De La Investigación.	51
4.2 Resultados De La Encuestas	52
4.3 Análisis Comparativo De Las Entrevistas	70
4.4 Análisis De La Entrevista.....	72
CAPÍTULO 5.....	73
5.1 Revisión De Los Hallazgos Encontrados.....	73
5.2 Discusión De Los Resultados Con La Teoría	73
6 CONCLUSIONES.....	75
6.1 Limitaciones del estudio y líneas futuras de investigación	76

7	RECOMENDACIONES	77
8	BIBLIOGRAFÍA.....	78
9	ANEXO	82

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Comparación de plataformas de reserva corporativa b2b	30
Tabla 2: impacto de los canales tradicionales de reservas empresariales.	31
Tabla 3: Indicadores operativos de la plataforma Zigo en la gestión de reservas de alojamiento (2025 - 2026)	35
Tabla 4: Evolución de las reservas corporativas anuales	37
Tabla 5: Nivel de participación de hoteles en reservas corporativas gestionadas mediante la plataforma Zigo (2022 - 2025).	39
Tabla 6: Proceso de reserva corporativa tradicional en el sector hotelero.....	40
Tabla 7: Análisis comparativo del impacto operativo del modelo tradicional frente al modelo digitalizado.	45
Tabla 8: Reducción del tiempo de procesamiento de las reservas corporativas.....	52
Tabla 9: Percepción sobre la rapidez en la confirmación de reservas.....	53
Tabla 10: Disminución de errores en la gestión de reservas mediante el uso de Zigo.	54
Tabla 11: Coordinación operativa entre áreas mediante la plataforma Zigo.....	55
Tabla 12: Control de disponibilidad y tarifas mediante la plataforma Zigo.	56
Tabla 13: Confiabilidad del servicio al cliente corporativo mediante la plataforma Zigo....	57
Tabla 14: Rapidez de respuesta a las reservas corporativas mediante la plataforma.	58
Tabla 15: Claridad y seguridad de la información en la plataforma Zigo.	59

Tabla 16: Experiencia del cliente corporativo con la plataforma Zigo.....	60
Tabla 17: Control presupuestario de reservas corporativas.	61
Tabla 18: Trazabilidad de las reservas mediante el sistema digital.....	62
Tabla 19: Organización administrativa interna mediante la plataforma Zigo.....	63
Tabla 20: Reportes de Zigo y toma de decisiones en el hotel.	64
Tabla 21: desempeño del servicio hotelero en el segmento corporativo.	65
Tabla 22: Competitividad del hotel en el mercado empresarial mediante la plataforma Zigo.	66
Tabla 23: Impacto de la digitalización en el desempeño global del hotel	67
Tabla 24: Crecimiento del segmento empresarial mediante la plataforma Zigo.....	68
Tabla 25: Recomendación de uso de la plataforma Zigo	69
Tabla 26: Cuadro comparativo de entrevista – clientes corporativos.....	71
Tabla 27: Matriz de hallazgos de la investigación.	72

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Evolución de reservas corporativos gestionados mediante Zigo (2022–2025). .	38
Figura 3: Participación de los hoteles de 4 y 5 estrellas mediante la Plataforma Zigo.....	39
Figura 4: Diagrama del proceso digital de reserva corporativa en la plataforma Zigo Business.	41
Figura 5: Pantalla de inicio de sesión de la plataforma Zigo Business.	42
Figura 6: Interfaz del módulo de reservas en la plataforma Zigo Business.....	42
Figura 7: Formulario de creación de nueva reserva corporativa en Zigo Business.....	43
Figura 8: Registro de habitaciones, servicios y confirmación de reserva en la plataforma Zigo.	44
Figura 9: Reducción de tiempo	52

Figura 10:Rapidez en la confirmación de reservas.	53
Figura 11:Reducción de errores en la gestión de reservas.	54
Figura 12: Facilidad de coordinación entre áreas.....	55
Figura 13: Precisión en el control de disponibilidad y tarifas	56
Figura 14: Confiabilidad del servicio al cliente corporativo	57
Figura 15: Rapidez en la atención de solicitudes especiales.....	58
Figura 16: Claridad y seguridad de la información para el cliente corporativo.	59
Figura 17: Mejora en la experiencia del cliente corporativo.....	60
Figura 18: Facilidad en el control presupuestario de reservas corporativas.	61
Figura 19: Claridad en la trazabilidad de las reservas.....	62
Figura 20: Fortalecimiento de la organización administrativa interna	63
Figura 21: Apoyo de los reportes en la toma de decisiones gráfico.....	64
Figura 22: Mejora del desempeño del servicio hotelero en el segmento corporativo.....	65
Figura 23: Fortalecimiento de la competitividad en el mercado empresarial	66
Figura 24: Impacto positivo global del hotel	67
Figura 25: Contribución al crecimiento del segmento empresarial	68
Figura 26. Recomendación de uso de la plataforma para reservas corporativas	69

CAPÍTULO 1

1.1 Introducción

La importancia de este caso es analizar cómo la gestión de las reservas corporativas afecta el desempeño del servicio hotelero en términos tanto de eficiencia operativa como de calidad percibida del servicio. Diversos autores señalan que el uso de las plataformas digitales en las industrias turísticas ayuda a mejorar la integración de los procesos, reducir errores operativos y fortalecer la experiencia del cliente, creando una ventaja competitiva sostenible para el sector hotelero (Sigala, M., 2017).

En este sentido la digitalización en la gestión de servicios hoteleros, especialmente en el contexto empresarial. Los hoteles han implementado tecnologías para optimizar procesos como la gestión de reservas y la coordinación comercial, así como para manejar información en tiempo real, lo cual es crucial en el turismo de negocios donde la satisfacción del cliente depende de la precisión, velocidad y confiabilidad del servicio (Buhalis, D. & Leung, R., 2018).

La importancia de abordar este tema en el periodo 2022 a 2025 se justifica por la aceleración de la transformación digital en la industria hotelera, tras los cambios provocados por la pandemia y la creciente dependencia de soluciones tecnológicas para la gestión de viajes corporativos. En ciudades con fuerte actividad empresarial, como Guayaquil, los hoteles de 4 y 5 estrellas han incrementado el uso de plataformas B2B para satisfacer la demanda del segmento empresarial, sin evidencia empírica suficiente para evaluar su verdadero impacto en el desempeño del servicio hotelero (Gretzel, U., Sigala, 2023).

En este contexto, el presente estudio analiza la digitalización de las reservas corporativas a través de la plataforma Zigo, la cual busca mejorar la eficiencia en la gestión de viajes de negocios entre empresas y hoteles. Se examinan los beneficios tecnológicos,

operativos y de servicio que estas herramientas digitales aportan, especialmente en términos de optimización de la comunicación y mejora de la percepción del cliente corporativo.

La investigación se centra en hoteles de 4 y 5 estrellas en Guayaquil (2022–2025), evaluando el impacto de dichas soluciones en el desempeño del servicio hotelero y su vinculación con los aportes teóricos sobre transformación digital en el sector corporativo, contribuyendo así a la comprensión de su aplicación práctica en mercados emergentes.

1.2 Antecedentes

Guayaquil se posiciona como el centro económico y comercial más importante de Ecuador, atrayendo un continuo movimiento de visitantes de negocios. Los alojamientos de 4 y 5 estrellas son fundamentales para servir a este grupo, ya que requieren procesos de reservación que sean seguros y eficaces. La incorporación de herramientas digitales para gestionar las reservas empresariales es crucial para la competitividad de la industria hotelera.

Aunque la innovación hotelera ha sido ampliamente estudiada en los mercados desarrollados, la literatura muestra que existe una producción de investigación limitada centrada en los mercados emergentes y específicamente en el análisis del impacto de las plataformas de reserva de negocios B2B en el desempeño de los servicios hoteleros (Huang, J., 2017). En el caso de Guayaquil, sólo se han identificado unos pocos estudios prácticos que evalúen cómo estas herramientas digitales afectan la eficiencia operativa y la calidad del servicio percibida por los clientes empresariales en hoteles de alta categoría.

Además, otros estudios han analizado la calidad de los servicios en el entorno empresarial y han enfatizado que factores como la confiabilidad del sistema, la capacidad de respuesta y la eficiencia de los procesos afectan directamente la percepción del cliente

empresarial. En este sentido, la correcta gestión de las reservas corporativas se identifica como un elemento clave, ya que la exactitud de la información, la puntualidad de las confirmaciones y la suficiente coordinación entre hoteles y empresas tienen un impacto significativo en la experiencia de los usuarios corporativo (Sigala, M., 2017).

Por otra parte, la transformación digital ha impactado significativamente la industria hotelera, mejorando la gestión de servicios y los procesos de reservas. La adopción de tecnologías digitales optimiza la eficiencia operativa, mejora la coordinación en el sector turístico y eleva la calidad del servicio, especialmente en el turismo corporativo, donde se requiere alta precisión y rapidez (Buhalis, D. & Leung, R., 2018).

Los antecedentes revisados revelan una brecha entre los enfoques teóricos de la digitalización en la hostelería y su aplicación práctica en el contexto empresarial de las nuevas ciudades. Esta situación amerita un estudio de caso centrado en la plataforma Zigo y su impacto en el desempeño del servicio hotelero en hoteles de 4 y 5 estrellas en Guayaquil (2022–2025), contribuyendo así a la generación de conocimiento contextualizado y relevante para la industria.

1.3 Planteamiento de problema

Estudios anteriores revelan que la transformación digital puede conducir a mejoras significativas en la gestión de servicios hoteleros y la optimización de los procesos operativos. Sin embargo, la mayoría de los trabajos investigados se han centrado en los mercados desarrollados, dejando información limitada sobre su uso en los mercados emergentes y especialmente en las plataformas de reservas corporativas bajo el modelo B2B (Huang et al., 2017).

La digitalización de procesos en la industria hotelera es esencial, especialmente en el segmento empresarial, para mejorar la eficiencia operativa, la exactitud de la información

y la calidad del servicio. La gestión de reservas comerciales mediante plataformas digitales permite automatizar procesos, centralizar datos y mejorar la coordinación entre hoteles y empresas, lo que resulta en operaciones más eficientes y centradas en el cliente (Buhalis, D. & Leung, R., 2018).

El uso de herramientas tecnológicas es cada vez mayor en la industria hotelera, pero es necesario evaluar su impacto en el desempeño del servicio. En ciudades como Guayaquil, los hoteles de 4 y 5 estrellas utilizan plataformas digitales para reservas de negocios y aún enfrentan desafíos relacionados con la eficiencia, la integración de sistemas y la calidad del servicio. La falta de evidencia experimental nos impide determinar si estas plataformas realmente mejoran el desempeño del servicio hotelero.

En Ecuador, hay escasa evidencia sobre el impacto de la automatización de reservas en la eficiencia operativa de hoteles y en la calidad del servicio percibido por clientes empresariales, específicamente en aspectos como velocidad, confiabilidad, precisión y capacidad de respuesta. Esta carencia de investigación obstaculiza decisiones estratégicas fundamentadas y limita la comprensión del efecto de estas plataformas en el desempeño del servicio hotelero de lujo.

El problema de investigación se enfoca en la falta de evidencia sobre la incidencia de la automatización de reservas mediante Zigo en el desempeño de hoteles de 4 y 5 estrellas en Guayaquil (2022-2025). No hay información suficiente sobre cómo esta digitalización afecta la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la percepción del cliente empresarial en aspectos como la velocidad, precisión y fiabilidad del sistema. Se espera identificar mejoras y limitaciones, así como comprender la percepción del cliente y la evaluación del personal hotelero sobre el impacto de esta herramienta en la gestión del servicio.

La información desarrollará en un enfoque de caso, que combina el análisis de resultados operativos con la evaluación de la percepción del cliente de la empresa y del personal del hotel sobre la calidad del servicio. El objetivo es generar información contextualizada que ayude a optimizar la gestión de reservas digitales y fortalecer la toma de decisiones estratégicas en hoteles de 4 y 5 estrellas de Guayaquil.

1.4 Preguntas De Investigación

- ¿Cómo incide la digitalización de las reservas corporativas mediante la plataforma Zigo en la eficiencia operativa de los procesos de reservas en los hoteles de 4 y 5 estrellas de Guayaquil?
- ¿Cómo perciben los clientes corporativos la calidad del servicio hotelero recibido al utilizar la plataforma Zigo para gestionar sus reservas?
- ¿Cómo percibe el personal de recepción y reservas el impacto de la digitalización de las reservas corporativas mediante la plataforma Zigo en el desempeño del servicio hotelero?

1.5 Objetivos

1.6 Objetivo General

Evaluar el impacto de la digitalización de las reservas corporativas mediante la plataforma Zigo en el desempeño del servicio hotelero de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, a partir del análisis de indicadores de eficiencia operativa y la aplicación de instrumentos dirigidos al personal hotelero y a las empresas corporativas durante el periodo 2022-2025.

1.7 Objetivos Específicos

- Analizar la incidencia de la digitalización de las reservas corporativas a través de la plataforma Zigo en la eficiencia operativa de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Guayaquil, considerando indicadores como tiempos de respuesta y precisión en la gestión de reservas.
- Determinar el nivel de satisfacción del cliente corporativo respecto a la calidad del servicio hotelero recibido mediante el uso de la plataforma Zigo, a través de entrevistas estructuradas dirigidas a empresas corporativas, para orientar y evaluar su experiencia, percepción del servicio.
- Examinar la perspectiva del personal de recepción y reservas sobre el impacto de la digitalización de las reservas corporativas en la organización del trabajo y el desempeño del servicio hotelero.

1.8 Justificación

Este estudio analiza la incidencia de la transformación digital en la gestión de reservas corporativas y su repercusión en la prestación de servicio hoteleros, destacando la adopción de soluciones tecnológicas dentro del sector turístico. La propuesta se sustenta, además, en la experiencia profesional de la autora en Zigo, empresa ecuatoriana del ámbito TravelTech dedicada a la administración de reservas empresariales, lo que permitió identificar necesidades específicas de los clientes y limitaciones en los procesos digitales dentro del entorno hotelero. Esta cercanía con la unidad de análisis facilitó una comprensión integral del fenómeno y respalda un análisis contextualizado conforme a la realidad operativa local.

La propuesta aporta al conocimiento sobre la modernización tecnológica en el hotelaría, enfocándose en la gestión digital de reservas empresariales, temática aún poco

desarrollada en la literatura científica, especialmente en América Latina y economías emergentes. Diversos autores señalan que la incorporación de herramientas tecnológicas en la administración hotelera favorece la optimización de procesos y el mejoramiento en la atención al cliente (Ivanov, S., & Webster, C., 2020).

Así mismo, la investigación presenta un enfoque de estudio de caso, orientado análisis de una plataforma digital utilizada para las reservas comerciales en hoteles de 4 y 5 estrellas. La combinación de métodos de análisis centrados en la eficiencia operativa y la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes corporativos y del personal hotelero fortalece la base técnico-instrumental para comprender los efectos de la digitalización de la industria hotelera.

Este diseño metodológico puede servir como referencia para futuros estudios que analicen el impacto de plataformas tecnológicas similares en otros contextos turísticos y empresariales.

Finalmente, los resultados del análisis pueden contribuir a que las empresas que utilizan la plataforma Zigo y los hoteles de cuatro y cinco estrellas con reservas corporativas tomen decisiones orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente.

De igual manera los hallazgos permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos internos y fortalecer la relación entre hoteles, empresas y plataforma tecnológica, favoreciendo así la competitividad del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil.

2 CAPÍTULO 2

2.1 MARCO TEÓRICO

2.2 Transformación Digital En La Hotelería

La digitalización en el sector hotelero se relaciona con la implementación estratégica de tecnologías digitales en las operaciones, administración y atención al cliente, con el propósito de incrementar la eficacia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En el ámbito hotelero, este proceso abarca no solo la utilización de herramientas digitales, sino también transformaciones organizativas y culturales que posibiliten una gestión más dinámica, conectada y centrada en el cliente (Buhalis, D. & Leung, R., 2018).

En los últimos tiempos, la transformación digital ha cobrado más importancia debido a la demanda en aumento de servicios personalizados, la automatización de tareas y la necesidad de manejar grandes cantidades de datos en tiempo real. En este contexto, los establecimientos hoteleros han adoptado tecnologías digitales que mejoran la gestión de reservas, la colaboración entre departamentos y la toma de decisiones clave, sobre todo en el ámbito corporativo, donde la efectividad y la exactitud son aspectos fundamentales.

2.3 Adopción Tecnológica En La Industria Hotelera

En los hoteles, la adopción de nuevas tecnologías es fundamental para que la evolución de los procesos tenga éxito. Esto es especialmente cuando se trata de poner en marcha plataformas que se centran en gestionar las reservas corporativas. La implementación no se basa solamente en la disponibilidad de tecnología, sino también en que el personal que las utiliza cotidianamente las acepte y emplee de manera efectiva.

En este marco, los modelos de aceptación tecnológica posibilitan el análisis de los elementos que afectan la disposición de los usuarios para incluir tecnologías nuevas en su trabajo.

Uno de los modelos más utilizados para evaluar la integración de sistemas tecnológicos es el modelo de aceptación de tecnología (TAM), De acuerdo con (Davis, F. D., 1989). Este modelo establece que la decisión de utilizar una tecnología depende principalmente de dos factores: la percepción de su utilidad y la percepción de su facilidad de uso.

En cuanto a la percepción de utilidad se relaciona con cuánto cree una persona que el uso de una tecnología va a mejorar su rendimiento en el trabajo, mientras que la facilidad de uso se refiere al grado en que el usuario siente que la tecnología es fácil de aprender y utilizar.

En el contexto de la industria hotelera, el uso del modelo TAM ha demostrado ser útil para evaluar la aceptación de sistemas de información tales como los PMS, plataformas de distribución y herramientas digitales de gestión operativa.

Diversos estudios muestran que cuando el personal de un hotel siente que una tecnología ayuda a mejorar los procesos, acortar los tiempos de respuesta y disminuir los errores administrativos, su disposición para adoptarla y utilizarla de forma continua aumenta de manera notable (Venkatesh, V., & Davis, F. D., 2000).

La aplicación de plataformas de reservas para empresas, como Zigo, necesita que el personal del hotel tenga confianza en el funcionamiento del sistema y reconozca beneficios evidentes en sus actividades diarias. La facilidad de uso se convierte en un aspecto fundamental en los entornos hoteleros con alta actividad operativa, donde los empleados necesitan realizar varias tareas al mismo tiempo.

Además, estudios recientes muestran que factores organizacionales como la capacitación, el apoyo gerencial y la experiencia previa del personal con tecnologías digitales también influyen en la adopción de tecnología en los hoteles. Estos elementos

complementan el modelo TAM y refuerzan la importancia de evaluar la adopción de tecnología desde una perspectiva integral, tomando en cuenta aspectos tanto técnicos como humanos (Thong, J. Y. L., Hong, S. J., & Tam, K. Y. , 2006).

Los sistemas que son complicados o difícil de entender pueden ocasionar resistencia al cambio, lo que impacta de manera desfavorable la eficacia operativa y la calidad del servicio brindado al cliente empresarial (Marinković & Kalinić., 2017).

En este sentido, el modelo TAM es fundamental para este caso, ya que nos permite analizar cómo la percepción del personal hotelero sobre la utilidad y facilidad de uso de la plataforma Zigo afecta la eficiencia operativa y el desempeño de los servicios hoteleros en hoteles de 4 y 5 estrellas en Guayaquil.

2.4 Hospitality 4.0

El término Hospitality 4.0 se desarrolla como una versión del modelo de la Industria 4.0 aplicado a los hoteles, y se fundamenta en la utilización de tecnologías digitales avanzadas para generar ambientes inteligentes, conectados y enfocados en el cliente.

Este enfoque favorece la combinación de sistemas tecnológicos que hacen posible la automatización de tareas, la evaluación de datos en tiempo real y ofrecer servicios, optimizando tanto la eficacia operativa como la satisfacción del huésped (Ivanov, S., & Webster, C., 2020).

Hospitalidad 4. 0 se define por la implementación de tecnologías digitales, plataformas de gestión integradas y herramientas tecnológicas que mejoran la comunicación entre hoteles, clientes y aliados estratégicos. En el contexto de las reservas empresariales, este modelo favorece una coordinación más eficiente entre empresas y hoteles, mejorando la administración de datos, minimizando fallos operativos y elevando el nivel de servicio brindado.

2.5 Automatización De Procesos En La Industria Hotelera

En este sentido la automatización de procesos es uno de los principales pilares de la transformación digital en la industria hotelera. Este enfoque implica el uso de tecnología digital para automatizar tareas repetitivas, reduciendo la intervención manual y minimizando los errores administrativos.

Según (Sigala, Marianna, 2018) la sistematización ayuda a mejorar la eficiencia operativa, optimizar la utilización de recursos y acelerar el tiempo de respuesta en la prestación de servicios. En la gestión hotelera, la digitalización se utiliza en procesos como la gestión de reservas, facturación, asignación de habitaciones y generación de informes operativos.

En el segmento empresarial, la mecanización de reservas permite garantizar una mayor precisión en la gestión de datos, una comunicación más fluida entre las partes involucradas y mejorar significativamente la percepción del servicio del cliente empresarial.

2.6 Sistemas De Información Hotelera (PMS – Property Management Systems)

Los Sistemas de Información para Hoteles, también llamados Property Management Systems (PMS), son herramientas tecnológicas clave en la administración hotelera contemporánea.

Estas plataformas facilitan la concentración y manejo de datos vinculados a reservas, estado de habitaciones, perfiles de huéspedes, cobros y funciones internas del hotel. De acuerdo con (O'Connor, 2019) el PMS constituye el núcleo tecnológico de la operación hotelera, ya que integra diversos procesos en un solo sistema. La implementación de un PMS eficaz facilita la toma de decisiones basada en datos, mejora la coordinación entre departamentos y promueve operaciones más organizadas y eficientes.

En el contexto de la innovación digital de las reservas corporativas, el PMS juega un papel clave al integrarse con herramientas digitales externas de gestión de viajes corporativos, asegurando la sincronización de la información en tiempo real y mejorando el rendimiento del servicio hotelero.

En resumen, la digitalización, el modelo de Hospitality 4.0, la automatización de procedimientos y la implementación de sistemas PMS son componentes esenciales para entender cómo ha cambiado la administración hotelera y su efecto en la calidad del servicio, particularmente en establecimientos de 4 y 5 estrellas que sirven al sector corporativo.

2.7 Sistema De Gestión De La Calidad En El Servicio Hotelero

En el sector hotelero, implementar sistemas de gestión de la calidad ha mostrado generar avances en la eficiencia del funcionamiento y en la percepción que tienen los huéspedes sobre la calidad, puesto que facilita procesos documentados, estándares de evaluación y sistemas de feedback que guían la toma de decisiones (Barros, C., & Mascarenhas, M., 2005)

Para asegurar un nivel de calidad constante, los hoteles aplican sistemas de gestión que cumplen con estándares globales como ISO 9001, centrados en la gestión de calidad, mejora continua y satisfacción del cliente. Esta práctica estandariza los procedimientos operativos, minimiza las variaciones en el servicio y refuerza el control interno en áreas esenciales como gestión de reservas y atención al cliente (Sampaio, P., Saraiva, P., & Rebelo, M., 2009)

La administración de la calidad del servicio hotelero constituye un aspecto esencial en la industria hotelera, particularmente en el área corporativa, donde los usuarios empresariales requieren altos estándares de exactitud, confianza, efectividad y uniformidad en los procedimientos. De manera general, la calidad del servicio alude a la impresión que

el cliente forma al contrastar sus expectativas con el servicio que efectivamente recibe (Zeithaml, Bitner & Gremler, , 2021).

En el caso de Guayaquil, donde los hoteles de categoría 4 y 5 estrellas reciben a un gran número de clientes corporativos, la combinación de modelos de gestión de calidad con herramientas tecnológicas como plataformas de reservas B2B (por ejemplo, Zigo) puede no solo promover la automatización de tareas, sino también asegurar la coherencia, fiabilidad y mejora constante del servicio brindado a la clientela empresarial.

2.8 Modelos Aplicables Para La Medición De La Calidad Del Servicio

El modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor en 1992, es un enfoque teórico común para medir la calidad del servicio. A diferencia de otros modelos que consideran la discrepancia entre expectativas y percepciones, SERVPERF se enfoca en la percepción del rendimiento del servicio, argumentando que las percepciones del desempeño real son un mejor predictor de la satisfacción del cliente.

El sistema SERVPERF mide la calidad del servicio considerando aspectos como confiabilidad, rapidez, seguridad, comprensión y características físicas. Estas categorías son especialmente relevantes en el ámbito hotelero para negocios, donde la confianza en el manejo de reservas, la eficacia en la atención al cliente y la protección de la información son factores fundamentales para el huésped empresarial (Cronin, J. J., & Taylor, S. A., 1992).

Varios estudios han confirmado el uso del modelo SERVPERF en el ámbito de servicios turísticos y hoteleros, evidenciando su capacidad para evaluar la forma en que los clientes perciben el rendimiento del servicio y su conexión directa con la satisfacción y la fidelidad del consumidor (Jain, S. K., & Gupta, G., 2004).

2.9 Métricas De Desempeño En La Calidad Del Servicio

La administración de la calidad en el servicio necesita la aplicación de indicadores que ayuden a valorar de forma objetiva el rendimiento operativo y la opinión del cliente. Dentro de las medidas más significativas en el ámbito hotelero empresarial se destacan la eficacia operativa, la exactitud en los procedimientos y la satisfacción del cliente.

La eficiencia operativa está relacionada con la capacidad de un hotel para optimizar recursos, reducir los tiempos de respuesta y automatizar procesos clave como la gestión de reservas corporativas. Según (Parasuraman, 2005) una mayor eficiencia contribuye a mejorar la percepción del valor del servicio y fortalece la experiencia del cliente.

La exactitud se refiere al manejo del procesamiento de la información, particularmente en relación con los datos de reserva, tarifas, facturas y disponibilidad de habitaciones. En el segmento corporativo, los errores en estos procesos pueden causar frustración y afectar la relación entre empresas y hoteles. La inclusión de plataformas digitales y sistemas integrados permite reducir errores administrativos y mejorar la confiabilidad de los servicios (Buhalis, D. & Leung, R., 2018).

Por otro lado, la satisfacción del cliente es vista como una medida fundamental para analizar la excelencia del servicio. Esta variable indica hasta qué punto la actuación del servicio satisface o supera las expectativas del cliente corporativo.

Asimismo, varias investigaciones en la industria hotelera indican que una adecuada gestión de la calidad del servicio tiene un impacto favorable en la satisfacción, la intención de volver a comprar y la lealtad del cliente empresarial (Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A., 2015).

En resumen, la aplicación de modelos como SERVPERF y el uso de indicadores de desempeño permiten una evaluación integral de la calidad del servicio hotelero,

proporcionando información clave para mejorar los procesos corporativos de gestión de reservas y fortalecer la competitividad de los hoteles de 4 y 5 estrellas.

2.10 Canales De Distribución B2b En La Industria Hotelera

Los canales de distribución B2B en el sector hotelero son esenciales para gestionar reservas empresariales, articulando la conexión entre hoteles, empresas, agencias de viajes corporativos y plataformas tecnológicas especializadas.

De acuerdo con (Buhalis, D. & Leung, R., 2018), tradicionalmente, esta gestión se realizaba a través de métodos como el correo electrónico y las llamadas telefónicas, lo que conllevaba una considerable intervención humana y limitaciones en eficiencia, control y seguimiento de la información.

Por otro lado, el avance de la transformación digital ha contribuido al desarrollo de plataformas de reservas corporativas que permiten centralizar, automatizar y optimizar los procesos de distribución hotelera en el segmento empresarial. Estas plataformas actúan como intermediarios tecnológicos que facilitan la comunicación entre hoteles y clientes corporativos, reducen la complejidad operativa y mejoran la experiencia del usuario.

2.11 Plataformas De Reserva Corporativa B2b

Las plataformas de gestión de viajes de negocios como Zigo, HRS (Hotel Reservation Service) y CWT (Carlson Wagonlit Travel) forman parte del ecosistema TravelTech y están diseñadas para satisfacer las necesidades específicas del sector empresarial. Estas herramientas permiten automatizar las reservas, gestionar las tarifas corporativas negociadas, controlar los gastos comerciales y generar informes en tiempo real, optimizando los procesos de gestión de viajes de negocios (Amadeus., 2020).

Tanto HRS como CWT son plataformas globales que no se limitan a una región específica y pueden ser utilizadas por empresas de cualquier país, incluido Ecuador. Aunque no hay datos públicos que demuestren una adopción masiva por parte de las empresas ecuatorianas, estas herramientas están disponibles y pueden ser implementadas por empresas locales, especialmente en colaboración con agencias de viajes que utilizan este sistema de gestión para reservas corporativas.

A diferencia de los canales tradicionales como el correo electrónico o el teléfono, las plataformas B2B ofrecen integración con sistemas de información hotelera (PMS) que mejoran la precisión de los datos, reducen los errores administrativos y facilitan la coordinación entre empresas y hoteles. También aportan una mayor trazabilidad y transparencia operativa, aspectos básicos del control corporativo y la toma de decisiones estratégicas (Buhalis, D., & Foerste, M. , 2015).

En este sentido, la implementación de estas plataformas no sólo transforma los procesos de reserva, sino que puede afectar directamente la eficiencia operativa del hotel y la calidad de servicio percibida por el cliente empresarial, que son las principales variables de este análisis.

Con el fin de sintetizar las principales características de las plataformas de reserva corporativa B2B y sus diferencias estructurales, se presenta el siguiente cuadro comparativo:

Tabla 1: Comparación de plataformas de reserva corporativa b2b

CRITERIO	PLATAFORMA ZIGO BUSINESS	HRS (HOTEL RESERVATION SERVICE)	CWT (CARLSON WAGONLIT TRAVEL)
País De Origen	Ecuador	Alemania	Estados Unidos
Tipo De Modelo	TravelTech corporativa B2B	Plataforma global B2B de reservas hoteleras	Gestión integral de viajes corporativos (TMC)
Segmento Objetivo	Empresas nacionales y regionales	Empresas multinacionales	Corporaciones globales
Automatización De Reservas	Sí	Sí	Sí
Gestión De Tarifas Corporativas	Sí	Sí	Sí
Control Y Reporte De Gastos	Sí (reportes digitales)	Sí (analítica avanzada)	Sí (reportes financieros integrados)
Reducción De Errores Administrativos	Alta	Alta	Alta

Fuente 1: Elaboración propia con base en información institucional de las plataformas analizadas.

La tabla comparativa muestra que, si bien Zigo, HRS y CWT comparten características como la automatización de reservas y la gestión de tarifas corporativas, difieren en términos de alcance geográfico y nivel de integración tecnológica. Mientras HRS y CWT operan con cobertura global y un alto grado de integración con los sistemas hoteleros, Zigo se posiciona como una solución adaptada al contexto ecuatoriano. Estas diferencias pueden afectar la eficiencia operativa y las percepciones de la calidad del servicio, que son variables clave en este estudio.

2.12 Canales Tradicionales De Reserva: Email Y Teléfono

A pesar del auge de los canales digitales, muchos hoteles siguen utilizando el correo electrónico y el teléfono como medio principal para gestionar las reservas corporativas. Estos canales presentan limitaciones como duplicación de información, mayor potencial de error humano, tiempos de respuesta prolongados y dificultad para monitorear y analizar datos sistemáticamente (Law, R., Leung, R., & Wong, J. , 2004).

En un contexto empresarial, estas brechas pueden tener un impacto directo en la calidad percibida del servicio, ya que las empresas exigen procesos ágiles, precisos y estandarizados. Los retrasos en la confirmación de las reservas, la falta de integración tecnológica y los posibles errores administrativos pueden afectar dimensiones clave del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la certeza de la gestión. Asimismo, la dependencia de procesos manuales aumenta los costos operativos y limita la capacidad del hotel para mantener estándares de servicio consistentes en escenarios de alta demanda.

Con el fin de sistematizar las principales limitaciones de los canales tradicionales de reserva en el ámbito corporativo, se proporciona la siguiente tabla analítica:

Tabla 2: impacto de los canales tradicionales de reservas empresariales.

ASPECTO IDENTIFICADO	CANALES TRADICIONALES (EMAIL / TELÉFONO)	IMPACTO EN EFICIENCIA OPERATIVA	IMPACTO EN CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA
Gestión De Información	Duplicación de datos y registro manual	Incrementa carga administrativa	Riesgo de inconsistencias en la reserva
Errores Humanos	Alta probabilidad por intervención manual	Retrabajo y pérdida de tiempo	Disminuye la confiabilidad
Tiempo De Respuesta	Prolongado y no estandarizado	Reduce agilidad operativa	Afecta la percepción de rapidez
Integración Tecnológica	No existe conexión con PMS	Falta de coordinación interna	Menor seguridad en la gestión
Monitoreo Y Análisis De Datos	Seguimiento manual limitado	Dificulta toma de decisiones	Reduce transparencia
Costos Operativos	Mayor dependencia del personal	Aumenta costos administrativos	Puede afectar consistencia del servicio
Estandarización Del Proceso	Baja uniformidad	Variabilidad operativa	Experiencia desigual para el cliente corporativo

Fuente 2: Elaboración propia con base en Law, Leung & Wong (2004).

La tabla muestra que la gestión manual a través del correo electrónico y el teléfono no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también puede afectar negativamente dimensiones clave de la calidad del servicio, como la confiabilidad, la velocidad y la

seguridad de la gestión. En el segmento empresarial, estas brechas pueden afectar la percepción del cliente empresarial que exige procesos precisos y tecnológicamente integrados.

2.13 Ventajas En Costos De Distribución Y Gestión

La implementación de plataformas de reservas empresariales B2B aporta importantes beneficios en términos de costes de distribución y administración. Según (Buhalis, D., & Foerste, M. , 2015), la digitalización de los canales de distribución permite disminuir los gastos relacionados con la intermediación convencional, optimizar el uso de recursos humanos y aumentar la eficacia operativa.

Además, los sistemas digitales facilitan una mejor gestión del revenue hotelero, permitiendo una gestión más eficaz de los precios corporativos, la disponibilidad de habitaciones y las políticas de cancelación. Desde la perspectiva del cliente empresarial, estas herramientas facilitan el control del presupuesto de viajes y mejoran la satisfacción al ofrecer procesos más ágiles y fiables (Amadeus., 2020).

En este sentido, el uso de plataformas de reservas empresariales como Zigo representa una alternativa eficaz a los canales tradicionales, mejorando la gestión de reservas, reduciendo costes operativos y fortaleciendo la relación entre hoteles y empresas del segmento B2B.

CONTEXTO EMPRESARIAL Y TECNOLÓGICO

2.14 Perfil Y Funcionamiento De La Plataforma Zigo (B2B Travel Tech)

Zigo es una empresa ecuatoriana del sector TravelTech que opera bajo un modelo de negocio B2B (Business to Business) orientado a la gestión integral de viajes corporativos. Su propuesta se centra en la digitalización y optimización de los procesos de

reserva empresarial, facilitando la gestión de alojamiento, eventos corporativos y servicios de transporte aéreo. La plataforma comenzó centrándose en la gestión de reservas hoteleras corporativas, conectando empresas con hoteles afiliados, en su mayoría hoteles de gama media y alta. Con su sistema digital, las organizaciones pueden realizar reservas, gestionar solicitudes, centralizar la facturación y controlar los gastos comerciales en un entorno estructurado y automatizado.

Durante este año, Zigo ha implementado un plan piloto de emisión y gestión de tickets aéreos, ampliando así su cartera de servicios a una solución más completa para viajes de negocios. Esta nueva funcionalidad permite a las empresas gestionar reservas de vuelos y compras de billetes directamente desde la plataforma. Sin embargo, al tratarse de una fase piloto, aún se encuentra en proceso de consolidación y evaluación de desempeño.

Además, la empresa participa en la coordinación y gestión de eventos de empresa y actúa como intermediaria entre las empresas clientes y los hoteles. En este ámbito, Zigo facilita reuniones de negocios, organización de reuniones y otros encuentros corporativos, reserva de habitaciones, alojamiento y servicios relacionados.

En términos de expansión geográfica, Zigo opera principalmente en Ecuador, donde mantiene su base operativa, y ha extendido su presencia hacia Colombia y Perú. En Colombia cuenta con una oficina establecida, lo que fortalece su posicionamiento regional; mientras que en Perú mantiene alianzas estratégicas con establecimientos hoteleros, aunque sin infraestructura física permanente en ese país. Esta expansión responde a una estrategia de crecimiento regional dentro del mercado corporativo latinoamericano.

Desde el punto de vista tecnológico, Zigo Business funciona mediante una plataforma digital en la nube que centraliza información, automatiza procesos de reserva y mejora la trazabilidad de las operaciones. Su sistema permite reducir la gestión manual,

minimizar errores operativos y optimizar tiempos de respuesta tanto para las empresas usuarias como para los hoteles asociados.

De esta manera, la plataforma se posiciona como un intermediario digital estratégico dentro del ecosistema de servicios corporativos en el sector turístico y hotelero dentro del entorno ecuatoriano.

2.15 Indicadores Operativos De La Plataforma Zigo

Los indicadores operativos que ofrece la plataforma Zigo facilitan el análisis de la conducta de los procedimientos vinculados con la administración de las reservas empresariales de hospedaje. En la investigación actual, se toman en cuenta específicamente el tiempo promedio de respuesta y el tiempo que toma revisar las solicitudes del periodo de enero a febrero de 2026, ya que estos dos elementos posibilitan una visión general del desempeño operativo de la plataforma.

Mientras que el tiempo medio de respuesta permite determinar la celeridad con que Zigo maneja y gestiona las peticiones de reservas para empresas, el tiempo de revisión de solicitudes ayuda a comprobar el intervalo necesario para validar y supervisar administrativamente esas mismas reservas. En total, estos indicadores son relevantes para entender el rendimiento operativo de la plataforma en la administración digital de alojamiento empresarial durante 2026, sobre todo respecto a la rapidez, control y orden del proceso.

Estos indicadores son relevantes para entender el rendimiento operativo de la plataforma en la administración digital de alojamiento empresarial durante 2026, sobre todo respecto a la rapidez, control y orden del proceso.

Tabla 3: Indicadores operativos de la plataforma Zigo en la gestión de reservas de alojamiento (2025 - 2026)

Indicador	Jul. 2025	Agos. 2025	Ene. 2026	Febr. 2026	Variación %
Tiempo promedio de respuesta (Hora y minutos)	2 h 30	2 h 10	1 h 58	1 h 33	28,46 (Reducción)
Tiempo de gestión y validación de reservas (Días)	2,37 días	3,41 días	3,04 días	4,25 días	24,63 (Incremento)

Fuente 3: Elaboración propia con base en registros operativos de la plataforma Zigo.

Los resultados evidencian una mejora en la eficiencia operativa de los procesos de reservas, lo que refleja una reducción del 28,46% en el tiempo promedio de respuestas entre el 2025 y 2026, esto indica una mayor rapidez en la atención y confirmación de solicitudes por parte de la plataforma Zigo. Por otro lado, el tiempo de gestión y validación de reservas presenta un incremento del 24,63% lo que sugiere un mayor nivel de control y revisión en el procesamiento de las solicitudes. En conjunto, estos resultados muestran que, aunque el proceso de validación es más riguroso, la capacidad de respuestas se ha mejorado, evidenciando un equilibrio entre eficiencia operativa y control administrativo.

2.16 Características Del Mercado Hotelero Corporativo En Guayaquil

Guayaquil se destaca como el núcleo económico y comercial más importante de Ecuador, al reunir puertos y diversas actividades industriales y comerciales. Esta situación crea una necesidad continua de desplazamientos por motivos laborales, elevando la categoría de negocios como una de las más significativas en el sector hotelero de la región.

De acuerdo con él (Ministerio de Turismo del Ecuador , 2023), Guayaquil se destaca como una de las localidades con más opciones de alojamiento de lujo en Ecuador, gracias a su papel clave en el turismo corporativo y de eventos. Igualmente, el (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023) señala que la industria hotelera es una de las

áreas económicas que contribuyen al crecimiento productivo del país, subrayando la importancia esencial del sector hotelero en la economía de Ecuador.

2.17 Principales Actores Del Mercado Hotelero De Negocios.

Las empresas agrupan una parte considerable de la demanda empresarial gracias a su imagen de marca, su reconocimiento a nivel mundial y su adherencia a normas de servicio globales. Según (Kotler, Bowen y Makens , 2017) en la industria hotelera orientada a negocios, la fama de la marca y la regularidad en la calidad del servicio afectan de manera directa la selección de los lugares por parte de empresas y organizadores de eventos.

El sector hotelero dirigido a empresas en Guayaquil se distingue por la significativa cantidad de hoteles clasificados como 4 y 5 estrellas, que absorben la mayor parte del interés del sector empresarial gracias a su infraestructura adaptada, altos estándares de calidad y habilidad operativa para manejar viajes de negocios, eventos corporativos y reuniones de directivos.

La existencia de marcas globales en la ciudad refuerza la confianza entre las empresas, porque proporcionan procesos uniformes, sistemas tecnológicos conectados y planes de lealtad para negocios, factores que mejoran la impresión de confianza y la excelencia del servicio (Buhalis, D. & Leung, R., 2018).

De acuerdo con la (OMT 2023, 2023) el turismo de negocios es uno de los ámbitos más activos dentro del sector turístico, dado que exige elevados estándares de profesionalismo, tecnología de conexión, lugares idóneos para conferencias y eficacia en la administración hotelera. En esta línea, los hoteles que se dirigen al sector corporativo necesitan disponer de:

- ✓ Salones para reuniones y conferencias. Espacios de trabajo bien dotados. Conexiones tecnológicas de última generación. Administración de sistemas unificada. Normas de calidad sistematizadas.

En Guayaquil, los actores más destacados en el sector hotelero para negocios abarcan tanto cadenas internacionales como hoteles de gran prestigio a nivel nacional, incluyendo a:

- ✓ Hilton Colón Guayaquil. Wyndham Guayaquil. Sheraton Guayaquil. Courtyard by Marriott Guayaquil. Hotel Oro Verde.

Como resultado, estos establecimientos hoteleros no solo se enfrentan en cuanto a sus instalaciones, sino también en la eficacia de sus operaciones, la modernización de sus procedimientos y el nivel de atención al cliente, aspectos clave para atraer y mantener a los clientes empresariales en Guayaquil.

2.18 Evolución de las reservas corporativas gestionada por la plataforma Zigo (2022-2025)

Con el objetivo de comprender el impacto de la digitalización en la gestión de reservas corporativas, resulta relevante analizar la evolución de reservas gestionadas a través de la plataforma Zigo durante los últimos años. El análisis de esta evolución permite identificar tendencias en el uso de la plataforma por parte de cliente empresariales y evaluar su crecimiento dentro del proceso de gestión Hotelera.

Tabla 4: Evolución de las reservas corporativas anuales

Año	Cantidad De Reservas
2022	495
2023	2218
2024	3395
2025	14049

Fuente 4: Elaboración propia con base en datos internos de la Plataforma Zigo (2022–2025).

La revisión de los registros correspondiente al periodo 2022 – 2025 permite observar cambios en el número de reservas corporativas gestionadas mediante la plataforma, Lo cual refleja el nivel de adopción de herramientas digitales en la administración de viajes empresariales y en la coordinación de alojamientos dentro de hoteles de categoría superior.

Figura 1: Evolución de reservas corporativos gestionados mediante Zigo (2022–2025).



Fuente 5: Elaboración propia con base en datos internos de la Plataforma Zigo (2022–2025).

La figura 1 evidencia un crecimiento sostenido en la cantidad de reservas corporativas gestionadas mediante la plataforma Zigo entre 2022 y 2025, alcanzando su mayor valor en el último año analizado. Este incremento refleja una mayor adopción del canal digital por parte del segmento empresarial. Así mismo este comportamiento se reacciona con dimensiones de calidad del servicio como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad (Zeithaml, Bitner & Gremler, , 2021).

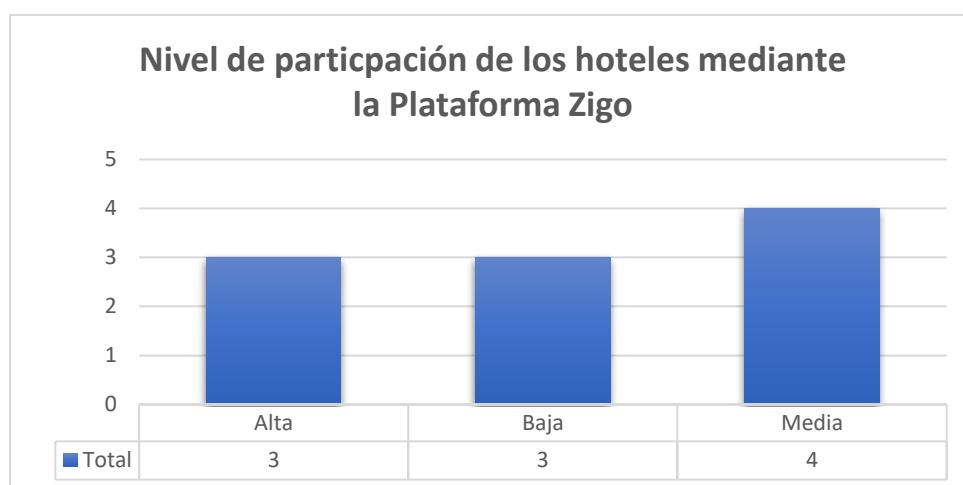
Tabla 5: Nivel de participación de hoteles en reservas corporativas gestionadas mediante la plataforma Zigo (2022 - 2025).

Nivel de participación	Hoteles participantes en reservas corporativas
Alto	Courtyard By Marriott, Ibis Styles, Oro Verde
Medio	Doubletree By Hilton, Radisson, Holiday Inn Airport, Wyndham Pto. Santa Ana
Bajo	Wyndham Garden, Unipark, Hilton Colon

Fuente 6: Elaboración propia con base en datos internos de la Plataforma Zigo

La tabla muestra la clasificación de los hoteles según su nivel de participación en las reservas corporativas gestionadas mediante la plataforma Zigo. Se observa que algunos establecimientos presentan una mayor participación dentro del sistema digital, lo que evidencia su mayor demanda dentro del segmento empresarial. Este comportamiento refleja relevancia de la digitalización en la gestión de reservas corporativas en hoteles de cuatro y cinco estrellas.

Figura 2: Participación de los hoteles de 4 y 5 estrellas mediante la Plataforma Zigo



Fuente 7: Elaboración propia con base en datos internos de la Plataforma Zigo

El análisis muestra que algunos hoteles presentan un nivel de participación altas en las reservas corporativas gestionadas mediante la plataforma Zigo, mientras que otros registran una participación media y baja. Esto evidencia que la demanda empresarial tiende a concentrarse en determinados establecimientos dentro del mercado hotelero.

2.19 Proceso De Reserva Corporativa Tradicional.

El método convencional de reserva empresarial en el sector hotelero se distingue por una administración manual y desarticulada que abarca diversas fases administrativas. Usualmente comienza con la petición de un viaje interno dentro de la organización, que es luego aprobada por un superior, y más tarde se establece contacto directo con el hotel a través de correo electrónico o teléfono para confirmar disponibilidad, precios y términos.

A continuación, se describe el flujo operativo habitual:

Tabla 6: Proceso de reserva corporativa tradicional en el sector hotelero

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	HERRAMIENTA UTILIZADA
Solicitud de viaje	Colaborador de la empresa	Solicitar autorización para viaje corporativo y hospedaje	Formulario interno / correo electrónico
Aprobación	Supervisor / Área financiera	Revisa presupuesto y autoriza el viaje	Correo electrónico / sistema interno
Cotización	Asistente administrativo	Contacta a hoteles para consultar disponibilidad y tarifas	Correo electrónico / llamada telefónica
Negociación	Empresa – Hotel	Revisión de condiciones, tarifas corporativas y políticas	Correo electrónico o Reunión presencial
Confirmación	Hotel	Confirma disponibilidad y envía datos de reserva	Correo electrónico
Registro interno	Empresa	Registra la reserva en hojas de cálculo o sistema interno	Excel / ERP
Facturación y pago	Hotel – Finanzas	Envío, validación y pago de factura	Correo / documentación física

Fuente 8: Elaboración propia.

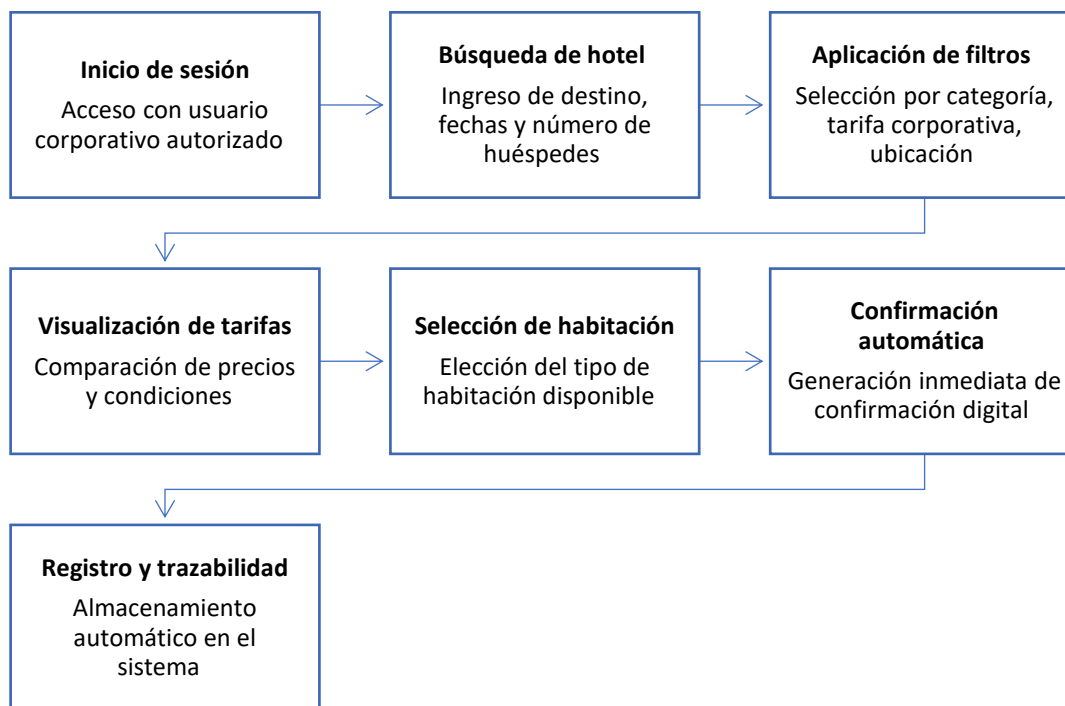
Como se observa, el método tradicional se basa en gran medida en la supervisión manual, la continua circulación de correos electrónicos y la verificación humana en cada fase, lo que puede provocar retrasos, repetición de datos y un mayor potencial de fallos administrativos.

2.20 Proceso De Reserva Corporativa Digitalizada Mediante La Plataforma Zigo

Business

La automatización de las reservas empresariales ha cambiado la administración hotelera al incorporar tecnologías que automatizan y centralizan datos de manera instantánea. En lo que respecta a la plataforma Zigo, el procedimiento se realiza de forma ordenada y consecutiva, minimizando la intervención humana y mejorando la efectividad operativa. A continuación, se describe el procedimiento organizado para la reservación empresarial a través de la plataforma Zigo, explicando cada fase funcional.

Figura 3: Diagrama del proceso digital de reserva corporativa en la plataforma Zigo Business.



Fuente 9: Elaboración propia.

A diferencia del enfoque convencional, Zigo ofrece a las compañías la posibilidad de organizar sus reservas en un espacio digital cohesionado, donde la disponibilidad, precios y términos comerciales se muestran de manera instantánea, asegurando una mejor exactitud en los datos y reduciendo los tiempos de contestación.

2.21 Acceso a la plataforma digital Zigo Business

Dentro del proceso de modernización de las reservas empresariales, la plataforma Zigo ofrece a los usuarios con permisos la posibilidad de entrar al sistema mediante una interfaz web segura. Este acceso representa el primer paso en el flujo operativo digital, ya que asegura la identificación del personal y la protección de los datos de la empresa.

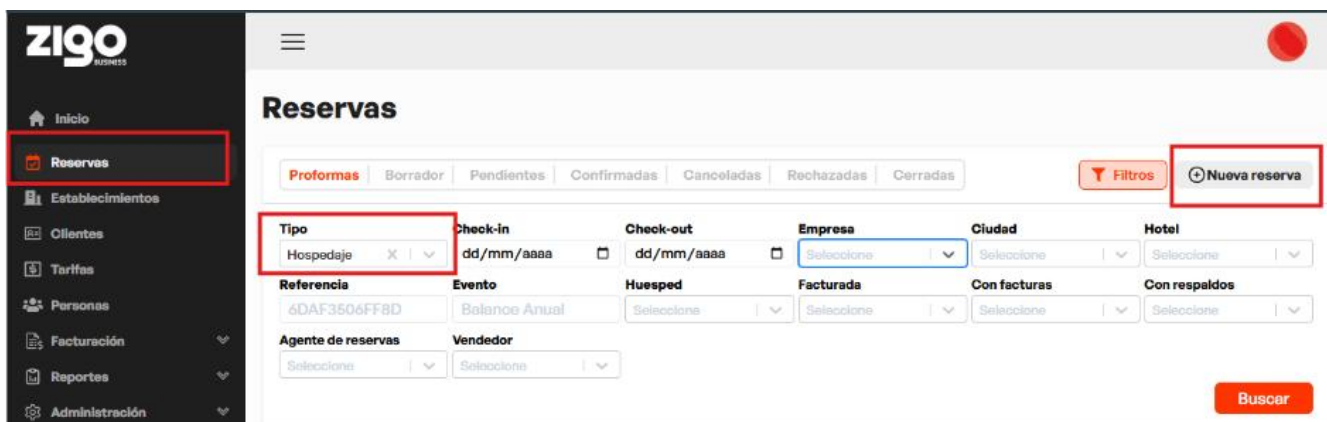
A continuación, se muestran imágenes de la plataforma Zigo business mostrando el proceso de reservas que realizan las empresas para gestionar sus servicios.

Figura 4: Pantalla de inicio de sesión de la plataforma Zigo Business.



Fuente 10: Captura de pantalla de la plataforma Zigo Business.

Figura 5: Interfaz del módulo de reservas en la plataforma Zigo Business.



Fuente 11: Captura de pantalla de la Plataforma Zigo Business.

Como se puede ver en la figura 6, la secuencia comienza en el apartado “Reservas”, donde el cliente corporativo tiene la opción de elegir el tipo de servicio (alojamiento), introducir las fechas de entrada y salida, y realizar una nueva reserva utilizando el botón adecuado.

Figura 6: Formulario de creación de nueva reserva corporativa en Zigo Business.

Fuente 12: Captura de pantalla de la Plataforma Zigo Business.

En la Figura 7, el sistema facilita elegir el tipo de reserva (alojamiento), la compañía corporativa, la localidad y el hotel, incorporando de manera automática la información contractual que se ha registrado. Este procedimiento minimiza los errores al hacerlo manualmente y optimiza la precisión en la administración.

Finalmente, el sistema ofrece la posibilidad de anotar las habitaciones, asignar huéspedes y elegir servicios extra aprobados por la empresa, produciendo de forma automática un resumen pormenorizado de los gastos antes de validar la reserva.

Figura 7: Registro de habitaciones, servicios y confirmación de reserva en la plataforma Zigo.

The screenshot displays the Zigo Business platform interface for managing reservations. The main form is divided into several sections:

- Tipo de Reserva:** Options include Hospedaje (selected), Salon, and Vuelo.
- Empresa:** ZIGO ECUADOR.
- Agente Zigo:** (Empty field)
- Vendedor:** (Empty field)
- Solicitante:** (Empty field)
- Ciudad:** Guayaquil.
- Hotel:** COURTYARD BY MARRIOTT.
- Habitaciones:** Section for adding rooms. Includes a button "Agregar Habitación".
- Servicios:** Section for adding services. Includes a table for "Servicios autorizados" and "Servicios adicionales".
- Cargos regulatorios:** Section for regulatory charges.
- Reserva:** Summary section showing the reservation ID "18ZMMULO6380" and a "Resumen" table.

The "Resumen" table shows the following details:

Resumen	
Subtotal Reserva	\$ 0.00
Subtotal Hospedajes	\$ 0.00
Subtotal Extras	\$ 0.00
IVA (15%)	\$ 0.00
Servicio (10%)	\$ 0.00
Seguros	\$ 0.00
Tasa Municipal	\$ 0.00
Fee por tarjeta de crédito	\$ 0.00
Imp. Salida de divisas	\$ 0.00
Total	\$ 0.00

Below the summary, there is a note: "Este valor es solo un subtotal. Los valores finales pueden variar dependiendo los consumos y servicios prestados." At the bottom right, there is a button "Solicitar reserva" with a right arrow.

Fuente 13: Captura de pantalla de la Plataforma Zigo Business.

Como se puede ver en la Figura 8, la plataforma reúne los datos operativos en un único espacio digital, facilitando la visualización en tiempo real del resumen de la reserva, los impuestos pertinentes y el total proyectado. Esta característica aumenta la eficacia operativa al minimizar la necesidad de realizar trámites administrativos adicionales y mejora la calidad del servicio al asegurar precisión, seguimiento y control del presupuesto para el cliente empresarial.

El sistema digital muestra una estructura ordenada y automatizada que mejora la administración operativa del hotel. Cada fase ayuda a disminuir los errores administrativos, acelera los tiempos de respuesta y refuerza el control del presupuesto. De la misma manera, la capacidad de rastreo y la confirmación automática tienen un efecto favorable en la manera en que el cliente corporativo valora la calidad del servicio.

En general, el modelo digital permite la automatización del inventario hotelero, mayor trazabilidad, reducción del error humano y mejora de la velocidad de respuesta, elementos claves para evaluar el desempeño de los servicios hoteleros en el segmento empresarial.

2.22 Comparación Estructural De Ambos Modelos

Para fines analíticos, se proporciona la siguiente tabla de comparación:

Tabla 7: Análisis comparativo del impacto operativo del modelo tradicional frente al modelo digitalizado.

ASPECTO	MODELO TRADICIONAL	MODELO DIGITALIZADO
Gestión del proceso	Manual (8 a 10 min por reserva)	Automatizada (3 – 5 minutos)
Tiempo de respuesta	15 a 30 minutos	5 – 10 minutos
Control presupuestario	Posterior (1 – 2 días para su revisión)	En tiempo real
Trazabilidad	Limitada (seguimiento manual. 30 – 60 min de búsqueda)	Completa (consulta inmediata, menos de 1 min)
Generación de reportes	Manual (2 – 3 horas de elaboración)	Automática (menos de 5 minutos)
Riesgo de error	Alto (dependencia del registro manual)	Reducido (validación automática del sistema)

Fuente 14: Elaboración propia con base en la comparación del proceso tradicional y digital en la gestión de reservas corporativas.

La comparación evidencia que el modelo digitalizado optimiza significativamente la gestión de las reservas corporativas frente al proceso tradicional. La automatización permite reducir los tiempos de respuesta, mejorar el control de la información en tiempo real y disminuir el riesgo de errores operativos. En conjunto, estos elementos contribuyen a una mayor eficiencia en la administración del servicio hotelero.

2.23 Vinculación Con El Caso Empresarial

En el contexto del mercado de hoteles de negocios de Guayaquil, la transición de un modelo tradicional a uno digital no sólo es una mejora operativa, sino también un cambio

en la gestión estratégica de los viajes de negocios. La introducción de plataformas especializadas como Zigo ha permitido centralizar reservas en hoteles de 4 y 5 estrellas, automatizar la aplicación de políticas de empresa y generar informes consolidados que facilitan la toma de decisiones financieras.

Los resultados observados durante el periodo 2022 – 2025 evidencian un incremento progresivo en la utilización del canal digital para la gestión de reservas, lo que refleja la creciente adopción de herramientas tecnológicas dentro del sector hotelero empresarial.

En este sentido, el caso empresarial analizado demuestra que la incorporación de tecnología contribuye a optimizar la gestión operativa, mejorar la organización administrativa y fortalecer los procesos de planificación en las empresas, consolidando así la importancia de las soluciones digitales dentro del mercado hotelero corporativo local.

3 CAPÍTULO 3

3.1 MARCO METODOLÓGICO

3.2 Diseño De La Investigación

El estudio que se presenta se desarrolló a través de un diseño de investigación descriptivo fundamentado en un caso instrumental, utilizando un enfoque mixto aplicado de manera secuencial. Este tipo de diseño facilita el análisis de un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, sobre todo cuando los límites entre el fenómeno y su entorno no se encuentran claramente definidos. (Yin, R. K. , 2018).

En este marco, se analiza la transformación digital del sistema de reservas para empresas a través de la plataforma Zigo en hoteles de cuatro y cinco estrellas en Guayaquil, teniendo en cuenta no solo la eficacia en las operaciones, sino también cómo afecta la calidad del servicio y la gestión financiera de la empresa.

La recopilación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos se unen en el enfoque mixto. Esto posibilita una mayor comprensión del fenómeno en estudio (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, 2018). Este método es relevante porque posibilita el análisis de indicadores objetivos, como la disminución de errores en los procedimientos de reservas o los tiempos necesarios para responder, y también de percepciones subjetivas del personal del hotel y de los clientes corporativos acerca de la calidad del servicio, la fiabilidad del sistema y su influencia en la gestión administrativa.

Asimismo, la investigación posee un alcance descriptivo, debido a que busca identificar y caracterizar las percepciones de los participantes sobre el uso de la plataforma digital para el manejo de reservas corporativas. Para ello, se toman en cuenta factores como la eficacia del procedimiento, la trazabilidad de las reservas, la coordinación entre departamentos y el efecto global en el rendimiento del servicio hotelero.

3.3 Población y Muestra

3.4 Población

La población de este estudio estuvo conformada por participantes directamente involucrados en el proceso de reservaciones corporativas de hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guayaquil que utilizan la plataforma Zigo como canal de gestión digital.

Se consideraron dos grupos de población:

- **Personal operativo hotelero** de las áreas de recepción y reservas, quienes participan de manera directa en la administración y supervisión de reservas corporativas mediante la plataforma.
- Clientes empresariales, considerados como los delegados de compañías que gestionan reservas corporativas en hoteles de 4 y 5 estrellas utilizando la plataforma Zigo.

3.5 Muestra

Se empleo un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido al acceso limitado a los participantes y al carácter exploratorio del estudio. La selección se realizó considerando la participación directa en la gestión de reservas corporativas a través de la plataforma Zigo.

La muestra del estudio estuvo conformada por:

- **9 colaboradores** del área operativa hotelera, pertenecientes a las áreas de recepción y reservas de hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas que utilizan la plataforma Zigo.
- **4 representantes de empresas** que utilizan la plataforma para gestionar reservas corporativas en hoteles de la ciudad de Guayaquil.

La selección de los participantes se realizó considerando su experiencia directa en el uso o interacción con la plataforma Zigo dentro del proceso de gestión de reservas corporativas.

3.6 Enfoque Cuantitativo

En el componente cuantitativo de la investigación se aplicó una encuesta estructurada dirigida al personal de las áreas de recepción y reservas de hoteles de 4 y 5 estrellas que utilizan la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas.

En total se aplicaron 9 encuestas, elaboradas con el fin de analizar la percepción del personal hotelero sobre la influencia que tiene la digitalización en varios elementos del proceso de reservas corporativas, entre ellos:

- Rapidez en la confirmación de reservas.

- Reducción de errores en el proceso.
- Coordinación entre áreas operativas.
- Control de disponibilidad y tarifas.
- Impacto en la calidad del servicio.
- Gestión administrativa y toma de decisiones.

El instrumento empleó una escala de Likert de cinco niveles, que va desde 1 (**en total desacuerdo**) hasta 5 (**totalmente de acuerdo**), lo cual posibilita hacer un análisis estadístico descriptivo fundamentado en porcentajes y frecuencias.

3.7 Enfoque Cualitativo

El componente cualitativo de la investigación se desarrolló a través de entrevistas semiestructuradas aplicadas a representantes de compañías que emplean la plataforma Zigo para administrar sus reservas corporativas.

Con el fin de indagar más a fondo en la experiencia con el sistema digital de reservas, se realizaron entrevistas a 4 representantes de empresas usuarias de la plataforma digital. Estas entrevistas permitieron analizar aspectos como:

- Percepción sobre la claridad del servicio hotelero.
- Confiabilidad y rapidez del proceso de reservas.
- Seguridad en la gestión de la información.
- Nivel de satisfacción con el servicio.
- Impacto en la gestión administrativa de las reservas corporativas.

El tamaño de la muestra cualitativa se fundamentó en el principio de saturación teórica, lo cual indica que se seguirá recogiendo información hasta que dejen de aparecer nuevos descubrimientos significativos (Yin, R. K. , 2018)

3.8 Técnicas E Instrumentos

Para la recolección de la información se emplearon técnicas correspondientes al enfoque mixto, combinando herramientas cualitativas y cuantitativa que permitieron analizar tanto indicadores de eficiencia operativa como percepciones relacionadas con el uso de la plataforma Zigo.

3.9 Técnica Cuantitativa: Encuesta estructurada

En este estudio se utilizó la encuesta estructurada como técnica cuantitativa, aplicada al personal de las áreas operativas de los hoteles, específicamente en los departamentos de reservas y recepción.

Esta técnica permitió recopilar información sobre la percepción del personal respecto al impacto de la digitalización de las reservas corporativas mediante la plataforma Zigo en los procesos operativos y en la calidad del servicio hotelero.

3.10 Instrumento De Investigación: Encuesta

La encuesta estructurada, que se compone de preguntas cerradas formuladas en forma de afirmaciones y evaluadas a través de una escala Likert con cinco niveles, es el instrumento de investigación empleado: **1=Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo**

La encuesta se encuentra organizada en cuatro dimensiones principales:

- Eficiencia operativa.

- Calidad del servicio percibido.
- Gestión administrativa y control financiero.
- Impacto general en el desempeño del hotel

Cada dimensión incluye indicadores dirigidos a analizar cómo percibe el personal de los hoteles el efecto que tiene la plataforma Zigo en la administración de las reservas corporativas y en la calidad del servicio brindado al sector empresarial.

3.11 Técnica Cualitativa: Entrevista Semiestructurada

Como técnica cualitativa se utilizó la entrevista semiestructurada, enfocada en los representantes o encargados de gestionar viajes corporativos en compañías que hacen uso de la plataforma Zigo para reservar servicios hoteleros en hoteles de 4 y 5 estrellas ubicados en Guayaquil.

El objetivo de este método fue explorar en profundidad cómo los clientes corporativos perciben el efecto que tiene la digitalización de las reservas hoteleras a través de la plataforma Zigo, en particular en lo que respecta a la eficacia del manejo de reservas, el control administrativo sobre los viajes empresariales y la calidad del servicio brindado por los hoteles.

4 CAPÍTULO 4

4.1 Análisis E Interpretación De Los Resultados De La Investigación.

En este apartado se muestran los hallazgos derivados de la encuesta realizada al personal implicado en la administración de reservas corporativas en los hoteles que se están analizando. El propósito de este estudio es reconocer el efecto operativo provocado por la digitalización de las reservas corporativas a través de la plataforma Zigo, teniendo en

cuenta factores como la agilidad en los tiempos de procesamiento, la disminución de errores manuales y la mejora en la gestión de tarifas y disponibilidad.

4.2 Resultados De La Encuestas

Sección 1 eficiencia operativa

Pregunta 1

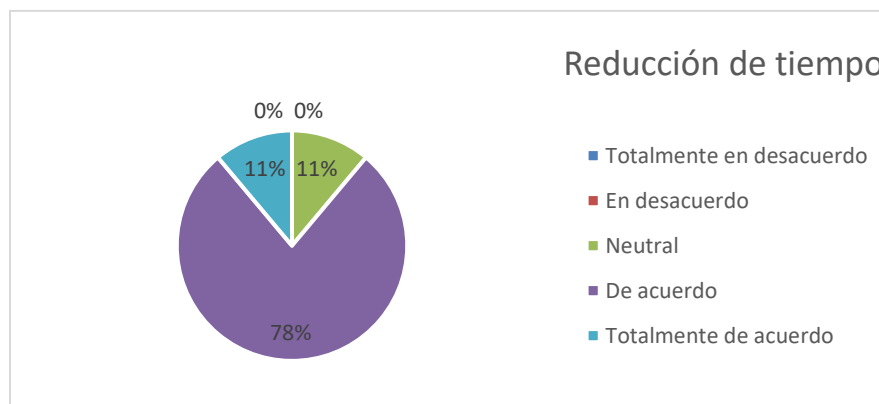
En su experiencia, la plataforma Zigo ha reducido el tiempo de procesamiento de las reservas corporativas.

Tabla 8: Reducción del tiempo de procesamiento de las reservas corporativas.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	1	11%
De acuerdo	4	7	78%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 15: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 8: Reducción de tiempo



Fuente 16: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel

Según los resultados que se muestran en la figura, el 78% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la plataforma Zigo ha reducido el tiempo de procesamiento de las reservas comerciales. Asimismo, un 11% indicó estar completamente de acuerdo, mientras que otro 11% se mantuvo neutral. Estos resultados reflejan una percepción positiva del impacto de la plataforma en la optimización del proceso de gestión de reservas de la empresa.

Pregunta 2

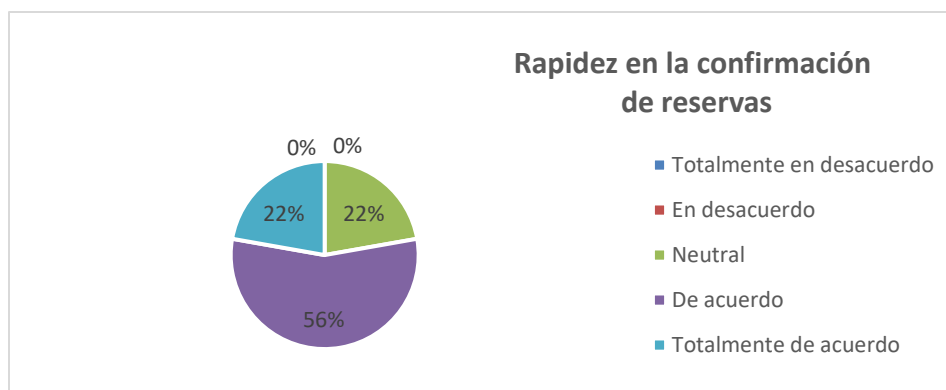
Desde su percepción, la confirmación de reservas es más rápida en comparación con el proceso tradicional (correo, llamada, etc.)

Tabla 9: Percepción sobre la rapidez en la confirmación de reservas.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	2	22%
De acuerdo	4	5	56%
Totalmente de acuerdo	5	2	22%
TOTAL		9	100%

Fuente 17: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 9: Rapidez en la confirmación de reservas.



Fuente 18: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Según los resultados obtenidos, el 56% de los participantes en la encuesta coincidieron en que la confirmación de la reserva es más rápida en comparación con el método convencional. Mientras tanto, el 22% adoptó una posición neutral, mientras que otro 22% expresó su total acuerdo, mientras que no se registraron posiciones disidentes. Estos resultados indican una percepción positiva de la flexibilidad del proceso al utilizar la plataforma.

Pregunta 3

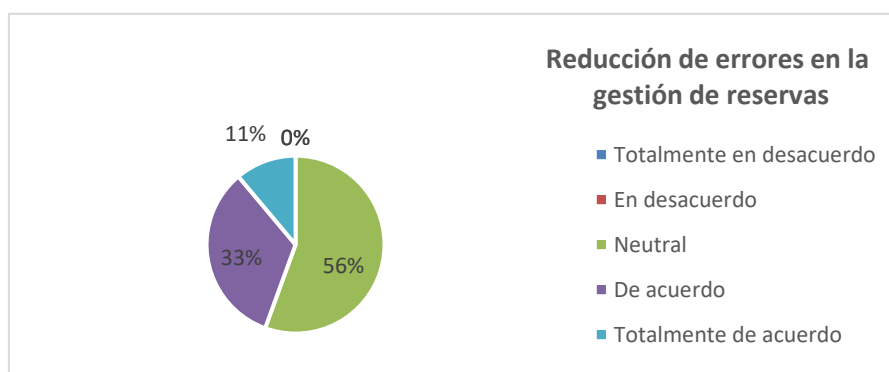
Considera que el uso de Zigo ha disminuido los errores en la gestión de reservas de su área.

Tabla 10: Disminución de errores en la gestión de reservas mediante el uso de Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	5	56%
De acuerdo	4	3	33%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 19; Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 10: Reducción de errores en la gestión de reservas.



Fuente 20: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Según los datos recopilados, el 56% de los participantes permanece en una postura neutral, mientras que el 33% manifestó estar de acuerdo y el 11% completamente de acuerdo en que el uso de Zigo ha reducido los errores en la administración de reservas. Asimismo, no se observaron respuestas en desacuerdo. Estos hallazgos muestran una inclinación algo positiva en relación con el efecto de la plataforma en la disminución de errores.

Pregunta 4

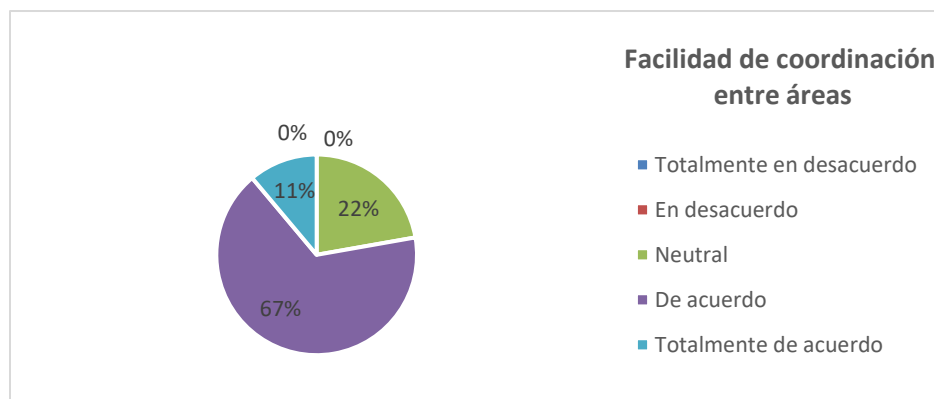
Usted considera que la plataforma facilita la coordinación entre recepción, reservas y el área comercial.

Tabla 11: Coordinación operativa entre áreas mediante la plataforma Zigo

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	2	22%
De acuerdo	4	6	67%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 21: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 11: Facilidad de coordinación entre áreas.



Fuente 22: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Los resultados muestran una visión favorable acerca de la colaboración entre recepción, reservas y el sector comercial a través de la plataforma Zigo. El 67% de los participantes en la encuesta expresó su conformidad y el 11% su total conformidad con que la plataforma ayude en esta colaboración. En cuanto al 22%, se mostró neutral, y no hubo respuestas en contra, lo que sugiere una apreciación mayoritariamente positiva del sistema.

Pregunta 5

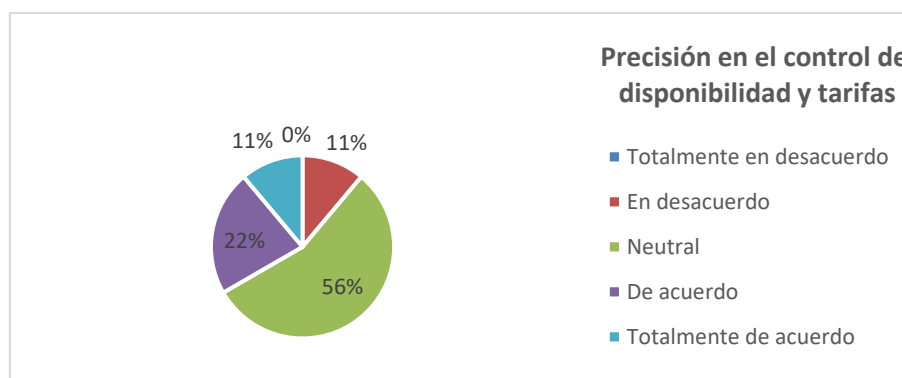
Desde su perspectiva laboral, el control de disponibilidad y tarifas es más preciso mediante la plataforma.

Tabla 12: Control de disponibilidad y tarifas mediante la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	11%
Neutral	3	5	56%
De acuerdo	4	2	22%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 23: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 12: Precisión en el control de disponibilidad y tarifas



Fuente 24: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

El 56% de los encuestados tiene una opinión neutral sobre el control de disponibilidad y tarifas en la plataforma, sugiriendo falta de experiencia o percepción de mejora. El 33% tiene una opinión favorable (22% de acuerdo, 11% totalmente de acuerdo), indicando que algunos usuarios ven mejoras en la gestión. En contraste, el 11% expresa desacuerdo, señalando percepciones negativas o limitaciones en el uso de la plataforma.

Sección 2: Calidad del servicio percibido

Pregunta 1

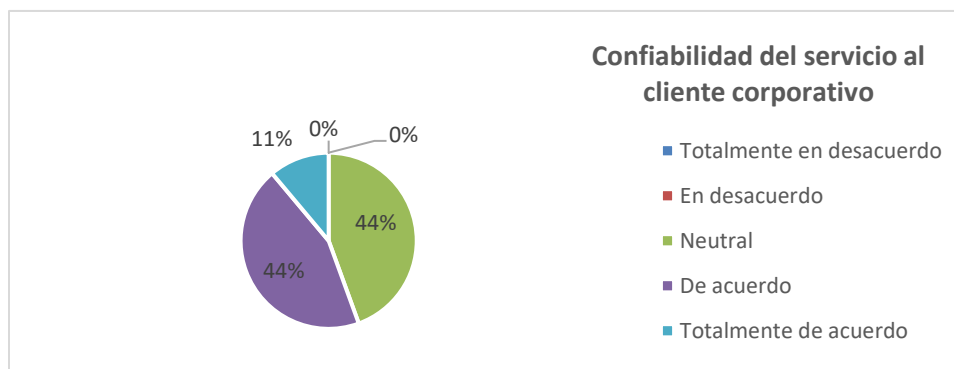
En su experiencia, el uso de Zigo contribuye a mejorar la confiabilidad del servicio ofrecido al cliente corporativo.

Tabla 13: Confiabilidad del servicio al cliente corporativo mediante la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	4	44%
De acuerdo	4	4	44%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 25: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 13: Confiabilidad del servicio al cliente corporativo



Fuente 26: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Los hallazgos muestran que el 44% de las personas encuestadas tiene una opinión neutral acerca de si el empleo de Zigo ayuda a aumentar la confianza en el servicio brindado al cliente corporativo. Del mismo modo, el 44% expresa su acuerdo y un 11% está completamente de acuerdo con esta afirmación. No hay respuestas en desacuerdo, lo cual indica una visión en su mayoría positiva sobre el papel de la plataforma en la fiabilidad del servicio.

Pregunta 2

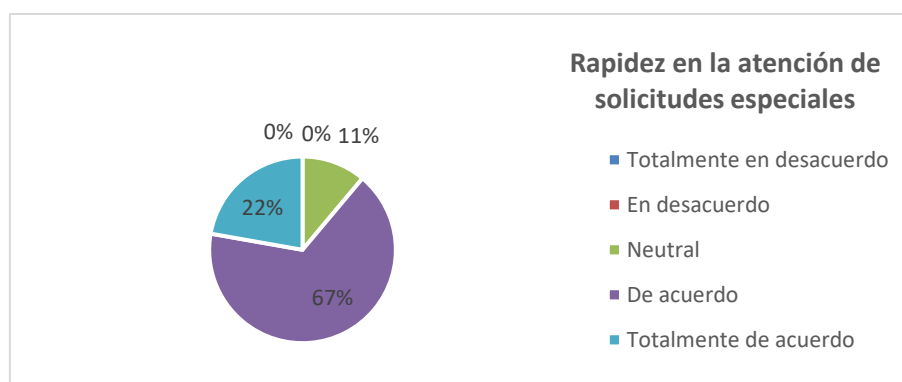
Considera que la digitalización de las reservas corporativas ha permitido responder con mayor rapidez a solicitudes especiales.

Tabla 14: Rapidez de respuesta a las reservas corporativas mediante la plataforma.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	1	11%
De acuerdo	4	6	67%
Totalmente de acuerdo	5	2	22%
TOTAL		9	100%

Fuente 27: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 14: Rapidez en la atención de solicitudes especiales.



Fuente 28: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel

Las respuestas indican que existe una opinión positiva sobre la velocidad de atención a peticiones específicas gracias a la digitalización de las reservas empresariales. Un 67% de los participantes en la encuesta expresó su conformidad y un 22% se mostró completamente de acuerdo con esta declaración, mientras que un 11% se posicionó de manera neutral.

Pregunta 3

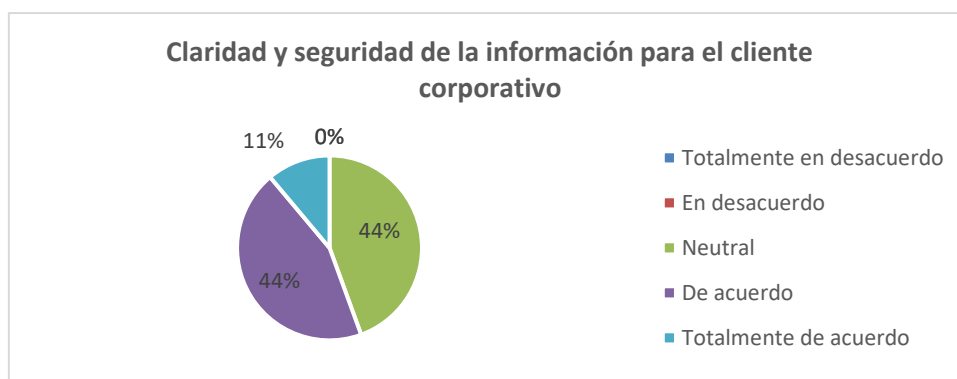
Desde su percepción, la información generada por la plataforma Zigo es clara y segura para el cliente corporativo.

Tabla 15: Claridad y seguridad de la información en la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	4	44%
De acuerdo	4	4	44%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 29: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 15: Claridad y seguridad de la información para el cliente corporativo.



Fuente 30: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Los hallazgos indican que el 44% de los participantes en la encuesta tienen una opinión neutral acerca de la transparencia y confiabilidad de la información que produce la plataforma Zigo para los clientes corporativos. Asimismo, el 44% expresó estar de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo con esta declaración. No hubo respuestas en desacuerdo, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva sobre la información que ofrece la plataforma.

Pregunta 4

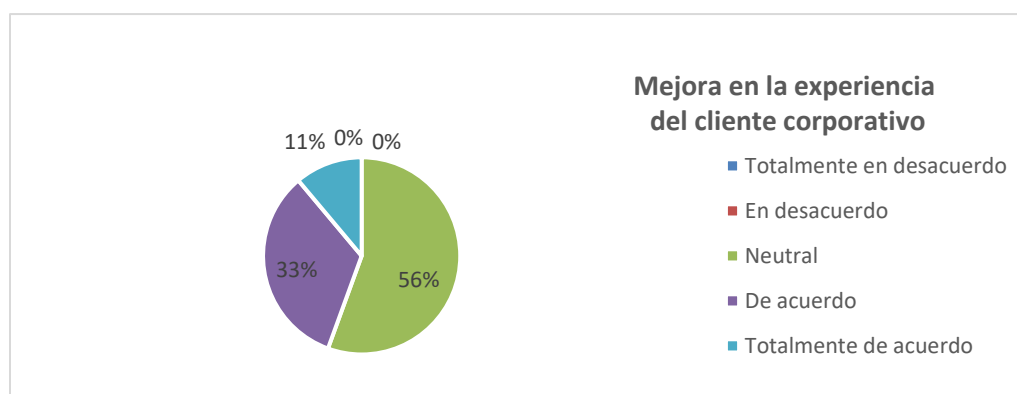
Usted considera que la implementación de la plataforma Zigo ha mejorado la experiencia del cliente corporativo.

Tabla 16: Experiencia del cliente corporativo con la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	5	56%
De acuerdo	4	3	33%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 31: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 16: Mejora en la experiencia del cliente corporativo.



Fuente 32: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Según los porcentajes alcanzados, el 56% de las personas encuestadas se mostró neutral, en tanto que el 22% expresó estar de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo con la afirmación formulada. En contraposición, un 11% indicó que no estaba de acuerdo y no se observaron respuestas completamente en desacuerdo. Estos resultados muestran un sesgo ligeramente positivo, aunque en su mayoría neutral.

Sección 3: Gestión Administrativa

Pregunta 1

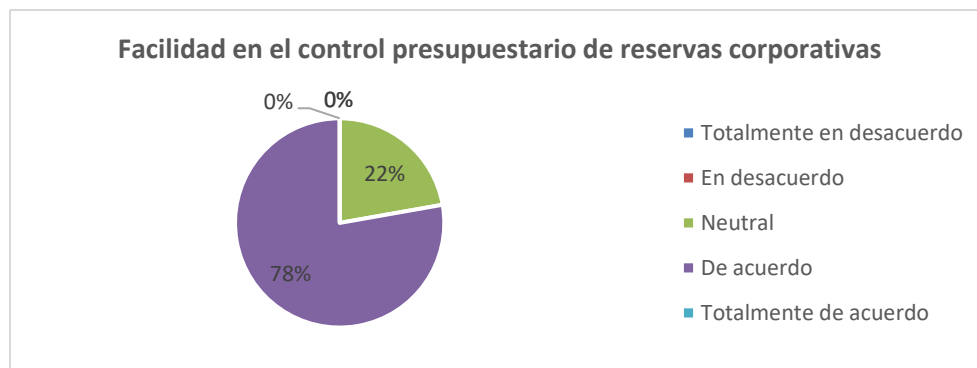
En su experiencia, la plataforma facilita el control presupuestario de las reservas corporativas.

Tabla 17: Control presupuestario de reservas corporativas.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	2	22%
De acuerdo	4	7	78%
Totalmente de acuerdo	5	0	0%
TOTAL		9	100%

Fuente 33: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 17: Facilidad en el control presupuestario de reservas corporativas.



Fuente 34: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Los hallazgos muestran que el 78% de las personas encuestadas opina que la plataforma Zigo ayuda a gestionar el presupuesto de las reservas empresariales, mientras que el 22% adopta una postura neutral. Esto sugiere una visión en su mayoría favorable sobre la ayuda que ofrece la plataforma en la administración financiera.

Pregunta 2

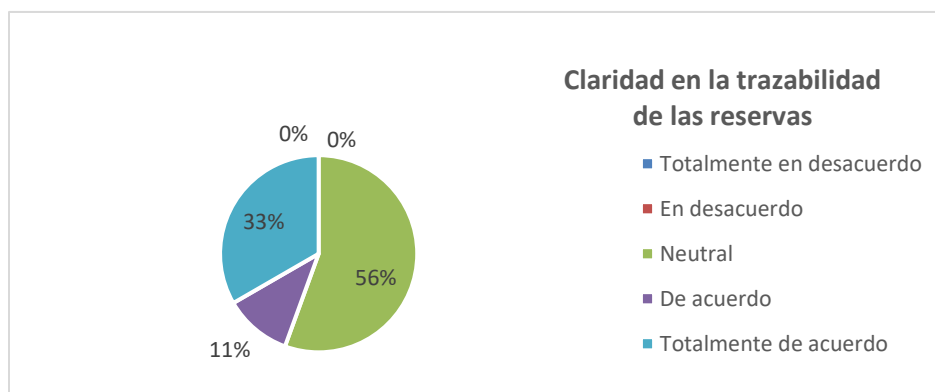
Desde su percepción, la trazabilidad de las reservas es más clara mediante el sistema digital.

Tabla 18: Trazabilidad de las reservas mediante el sistema digital.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	5	56%
De acuerdo	4	1	11%
Totalmente de acuerdo	5	3	33%
TOTAL		9	100%

Fuente 35: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 18: Claridad en la trazabilidad de las reservas.



Fuente 36: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Los resultados muestran que el 56% de los encuestados se muestra neutral sobre si la trazabilidad de las reservas es más clara a través de un sistema digital. Asimismo, el 33% indicó estar completamente de acuerdo y el 11% está de acuerdo con esta afirmación, lo que en general indicó la claridad de la trazabilidad de las reservas.

Pregunta 3

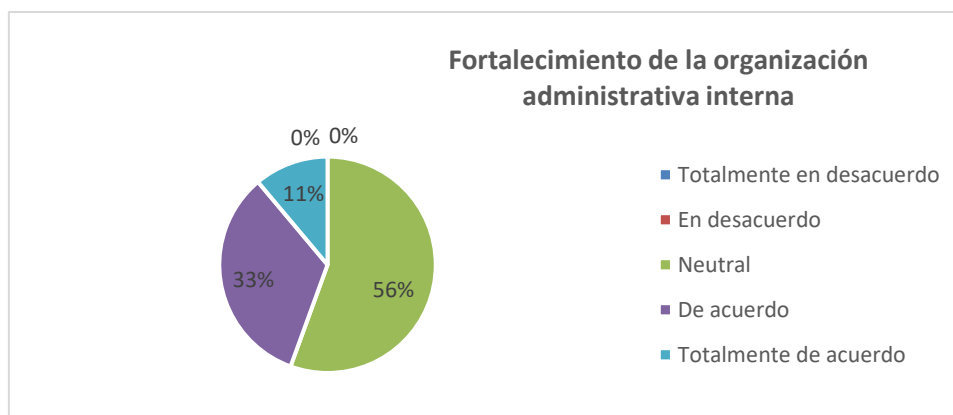
Desde su perspectiva, el uso de la plataforma fortalece la organización administrativa interna del hotel.

Tabla 19: Organización administrativa interna mediante la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	5	56%
De acuerdo	4	3	33%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 37: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 19: Fortalecimiento de la organización administrativa interna



Fuente 38: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Conforme a los resultados de la encuesta, el 56% de los participantes ocupa una postura neutral, mientras que el 33% manifestó su acuerdo y el 11% su total acuerdo en que Zigo ha reducido los errores en el manejo de reservas. También se observó que no hubo respuestas en desacuerdo. Estos hallazgos muestran una inclinación ligeramente positiva sobre el efecto de la plataforma en la disminución de errores.

Pregunta 4

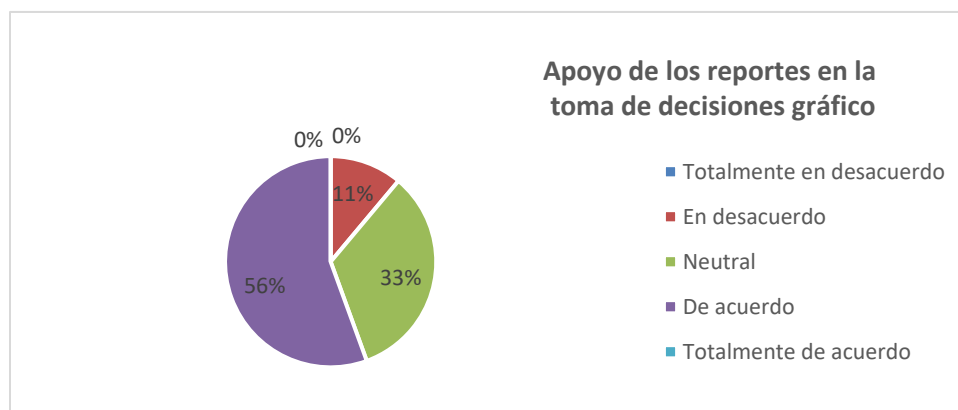
De acuerdo con su experiencia, los reportes generados por Zigo apoyan el proceso de toma de decisiones en el hotel.

Tabla 20: Reportes de Zigo y toma de decisiones en el hotel.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	1	11%
Neutral	3	3	33%
De acuerdo	4	5	56%
Totalmente de acuerdo	5	0	0%
TOTAL		9	100%

Fuente 39: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 20: Apoyo de los reportes en la toma de decisiones gráfico.



Fuente 40: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Según los porcentajes obtenidos, el 56% de los encuestados adoptó una postura neutral, en tanto que el 33% y el 11% se mostró de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con que Zigo ha hecho que haya menos errores en la gestión de reservas. Asimismo, estos resultados reflejan una tendencia moderadamente favorable respecto al impacto de la plataforma en la reducción de errores.

Sección 4: Impacto General En El Desempeño

Pregunta 1

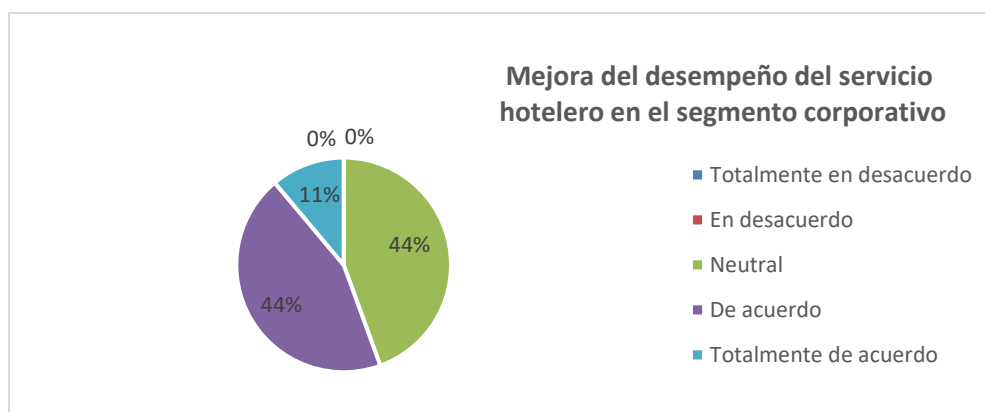
Considera que la digitalización de las reservas corporativas ha mejorado el desempeño del servicio hotelero en el segmento corporativo.

Tabla 21: desempeño del servicio hotelero en el segmento corporativo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	4	44%
De acuerdo	4	4	44%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 41: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 21: Mejora del desempeño del servicio hotelero en el segmento corporativo.



Fuente 42: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Según los resultados, el 44% de los entrevistados concuerda en que la digitalización de las reservas corporativas ha optimizado la calidad del servicio hotelero en el sector empresarial, mientras que otro 44% tiene una postura neutral. Además, el 11% expresó estar completamente de acuerdo y no se reportaron respuestas en desacuerdo, lo cual muestra una percepción generalmente positiva.

Pregunta 2

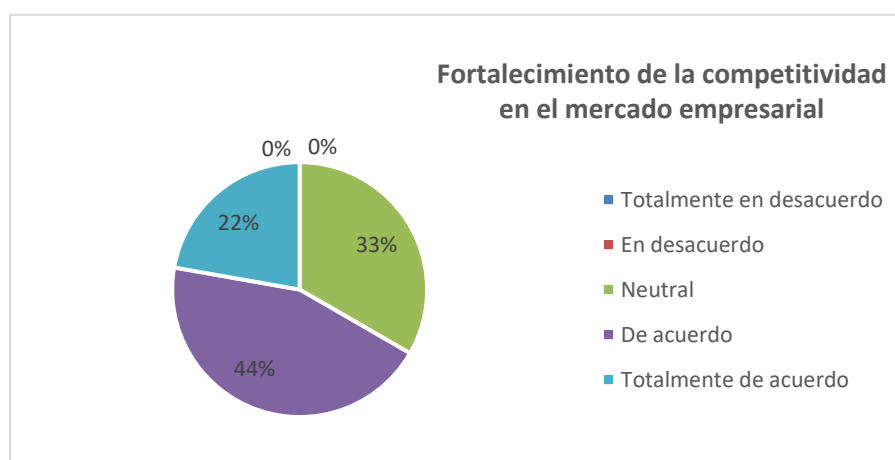
En su experiencia, la implementación de la plataforma Zigo ha fortalecido la competitividad del hotel en el mercado empresarial.

Tabla 22: Competitividad del hotel en el mercado empresarial mediante la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	3	33%
De acuerdo	4	4	44%
Totalmente de acuerdo	5	2	22%
TOTAL		9	100%

Fuente 43: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 22: Fortalecimiento de la competitividad en el mercado empresarial



Fuente 44: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

El 22 % de los entrevistados dijo estar completamente de acuerdo en que la puesta en marcha de la plataforma Zigo ha robustecido la competitividad del hotel en el mercado empresarial, y el 44 %, por su parte, coincidió con eso. Por otro lado, hay un 33% que se mantiene neutral y no hubo respuestas en desacuerdo, lo que muestra una percepción positiva en general acerca de cómo la plataforma contribuye a la competitividad del hotel.

Pregunta 3

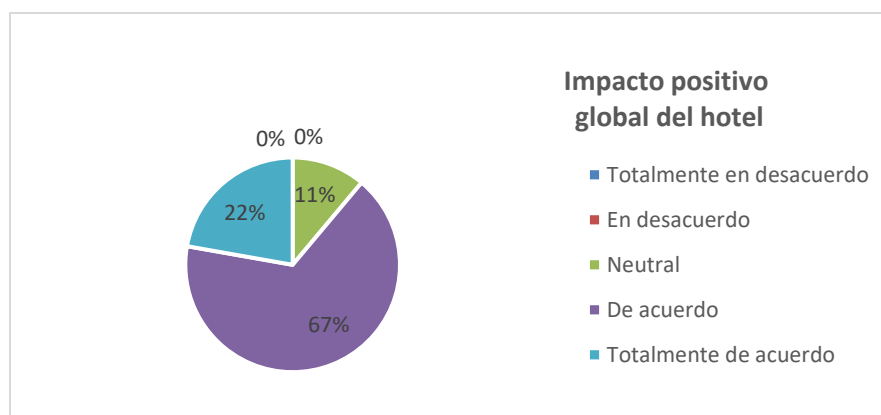
Usted considera que la digitalización de reservas corporativas genera un impacto positivo en el desempeño global del hotel.

Tabla 23: Impacto de la digitalización en el desempeño global del hotel

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	1	11%
De acuerdo	4	6	67%
Totalmente de acuerdo	5	2	22%
TOTAL		9	100%

Fuente 45: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 23: Impacto positivo global del hotel



Fuente 46: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Los resultados indican que el 67% de los encuestados concuerda en que la digitalización de las reservas corporativas tiene un efecto positivo en el rendimiento global del hotel, mientras que el 22% expresó estar completamente de acuerdo. Por otra parte, el 11% se muestra neutral y no se reportaron respuestas en contra, lo que indica una percepción predominantemente positiva.

Pregunta 4

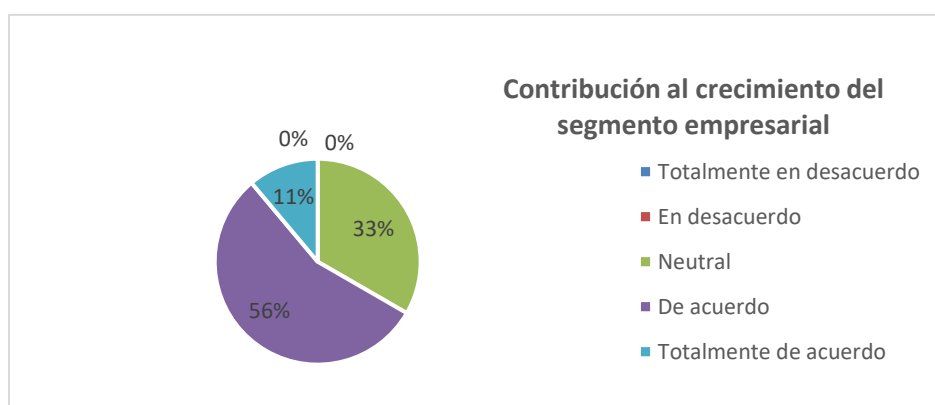
Desde su percepción, la plataforma contribuye al crecimiento del segmento empresarial del hotel.

Tabla 24: Crecimiento del segmento empresarial mediante la plataforma Zigo.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	3	33%
De acuerdo	4	5	56%
Totalmente de acuerdo	5	1	11%
TOTAL		9	100%

Fuente 47: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel.

Figura 24: Contribución al crecimiento del segmento empresarial



Fuente 48; Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel

Según los resultados, el 56% de los encuestados considera que la plataforma favorece el crecimiento del sector empresarial del hotel; por otro lado, el 11% manifestó estar completamente de acuerdo. En cambio, el 33% mantiene una postura neutral y no se reportaron respuestas en desacuerdo, lo cual indica que la percepción sobre la aportación de la plataforma es en su mayoría positiva.

Pregunta 5

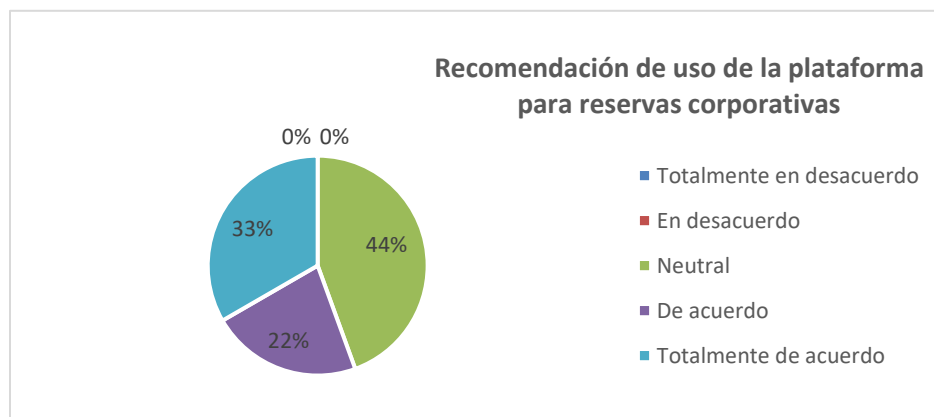
De acuerdo con su experiencia laboral, recomendaría continuar utilizando la plataforma para la gestión de reservas corporativas.

Tabla 25: Recomendación de uso de la plataforma Zigo

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Neutral	3	4	44%
De acuerdo	4	2	22%
Totalmente de acuerdo	5	3	33%
TOTAL		9	100%

Fuente 49: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel

Figura 25. Recomendación de uso de la plataforma para reservas corporativas



Fuente 50: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel

El 44% de los participantes en la encuesta tiene una opinión neutral sobre recomendar la plataforma para la administración de reservas en el ámbito corporativo. De igual manera, el 33% expresó estar completamente de acuerdo y el 22% está de acuerdo con esta afirmación.

Resultados De La Pregunta Abierta

Los participantes en la consulta sobre mejoras para la plataforma Zigo sugirieron varias optimizaciones para la gestión de reservas empresariales. Principalmente, se destacó la necesidad de reducir los fallos de la aplicación y proporcionar información precisa sobre la disponibilidad de habitaciones en tiempo real. También se propuso incorporar herramientas que automaticen notificaciones sobre alteraciones o cancelaciones de reservas y soluciones digitales que simplifiquen el proceso. Además, se recomendó implementar capacitaciones regulares y actualizar los manuales para facilitar el uso correcto de la plataforma por parte del personal.

4.3 Análisis Comparativo De Las Entrevistas

Tabla 26: Cuadro comparativo de entrevista – clientes corporativos

CATEGORÍA DE ANÁLISIS	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 4
Uso de la plataforma	Utilizan la plataforma de forma habitual para generar reservas.	Confirma el uso actual de la plataforma para reservas corporativas.	Utiliza la plataforma para gestionar hospedajes de colaboradores y visitantes internacionales.	Utiliza la plataforma para reservas de colaboradores en viajes corporativos.
Tiempo de uso	Aproximadamente desde 2025	Aproximadamente un año.	Aproximadamente cuatro años.	Aproximadamente dos años.
Cambios frente al proceso tradicional	Permite autogestionar reservas y recibir apoyo del ejecutivo cuando es necesario.	Mayor agilidad en la respuesta frente al proceso manual.	Proceso más rápido y evita llamadas o correos constante.	Mayor facilidad para encontrar hoteles y verificar disponibilidad.
Tiempo de respuesta	Respuesta rápida aproximadamente dentro de una hora.	Respuesta rápida máximo una hora.	Confirmación rápida entre una y dos horas.	Respuesta el mismo día en la mayoría de los casos.
Precisión y reducción de errores	No se han identificado errores en la gestión de reservas.	La precisión depende del ingreso correcto de datos por parte del usuario.	No ha presentado errores en las reservas realizadas.	Reduce errores al ingresar información directamente del sistema.
Gestión administrativa	Facilita la gestión de facturación y reduce el seguimiento manual.	Mejora el proceso de facturación y recepción de documentos.	Permite seleccionar hoteles según el presupuesto corporativos.	Facilita el control del gasto y la comparación de opciones de hoteles.
Calidad del servicio hotelero	Considera que la gestión digital mejora la eficiencia del contacto con hoteles.	Mejora la rapidez en la atención al cliente externo.	No considera que influya directamente en la calidad del hotel, aunque permite elegir otras opciones.	Contribuye a la organización de reservas, aunque la calidad depende del hotel.
Impacto general y mejoras	Impacto positivo por rapidez y eficacia.	Impacto positivo, con sugerencias de mejoras en funciones de búsquedas y vouchers.	Sistema eficaz, sugiere ampliar cobertura de hoteles en otras ciudades.	Impacto positivo, recomienda ampliar opciones de hoteles en otras ciudades.

Fuente 51: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas a clientes corporativos.

4.4 Análisis De La Entrevista

A partir de las entrevistas realizadas a representantes de empresas corporativas usuarias de la plataforma Zigo, se identificó que la digitalización de las reservas ha generado mejoras en la gestión del hospedaje empresarial. Los entrevistados coinciden en destacar la rapidez en los tiempos de respuesta y la facilidad para gestionar solicitudes como los principales beneficios del uso de la plataforma.

Así mismo, se evidencio que el sistema contribuye a optimizar procesos administrativos como la facturación, el control de gastos y la selección de hoteles según el presupuesto corporativo.

Sin embargo, algunos participantes señalaron oportunidades de mejoras relacionadas con la ampliación de la cobertura de hoteles en determinadas ciudades y la optimización de ciertas funciones de la plataforma.

Tabla 27: Matriz de hallazgos de la investigación.

CATEGORÍA	HALLAZGOS	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Eficiencia operativa	Se percibe mayor rapidez en la gestión y confirmación de reservas.	Encuestas	Mejora el tiempo de respuesta.
Organización del proceso	La plataforma facilita la coordinación entre áreas y el manejo de la información.	Encuestas	Mayor orden en la gestión operativa.
Gestión administrativa	Las empresas valoran la facilidad para gestionar y modificar reservas.	Entrevistas	Simplificación del proceso administrativo.
Control presupuestario	La plataforma permite comparar opciones y ajustar al presupuesto.	Entrevistas	Apoyo al control de los gastos corporativos
Impacto general	La digitalización genera efectos positivos en el desempeño del servicio hotelero.	Encuestas y entrevistas	Aporte favorable de Zigo al segmento corporativo.

Fuente 52:Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas al personal hotelero y entrevistas realizadas a empresas usuarias de la plataforma Zigo.

5 CAPÍTULO 5

5.1 Revisión De Los Hallazgos Encontrados

Los hallazgos significativos acerca del efecto de la digitalización en el manejo de reservas corporativas fueron identificados a través de las encuestas realizadas al personal hotelero y las entrevistas hechas a compañías que utilizan la plataforma Zigo. En términos generales, se demostró que la plataforma ayuda a optimizar el control administrativo relacionado con el alojamiento empresarial, así como la organización de las reservas y la celeridad en el tratamiento de las solicitudes.

De igual manera, los resultados indican que Zigo facilita la coordinación entre las áreas que participan en la gestión de reservas y contribuye a una gestión más ordenada de la información. Según la visión de las compañías entrevistadas, la plataforma también beneficia la administración de los viajes corporativos porque brinda más facilidad para contrastar opciones de alojamiento, alterar reservas y monitorear lo que se necesita. En resumen, estos hallazgos muestran un efecto positivo de la digitalización sobre el rendimiento del servicio hotelero en el segmento corporativo y sobre la eficacia operativa.

5.2 Discusión De Los Resultados Con La Teoría

Los resultados demuestran que la digitalización de las reservas corporativas a través de Zigo tiene un impacto positivo en la eficiencia operacional de los hoteles guayaquileños de 4 y 5 estrellas. En específico, se detectaron avances en la rapidez de atención, la administración relacionada con el hospedaje corporativo y la organización del procedimiento de reservas.

Estos hallazgos coinciden con la teoría revisada acerca de la transformación digital en el sector turístico, que afirma que implementar herramientas digitales permite automatizar procesos, disminuir los tiempos de gestión y aumentar la eficacia en la entrega

del servicio. De igual manera, las entrevistas hechas a compañías que utilizan la plataforma confirman que la digitalización también simplifica el manejo de los viajes corporativos, ya que posibilita una gestión más organizada, rápida y controlada de las reservas.

En términos generales, los hallazgos corroboran que la plataforma Zigo es un instrumento significativo para el mejoramiento de la administración de reservas corporativas y para robustecer el rendimiento del servicio hotelero en el ámbito corporativo.

6 CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general de evaluar el impacto de la digitalización de las reservas empresariales mediante la plataforma Zigo en la prestación de servicios hoteleros de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guayaquil mediante el análisis de indicadores de desempeño y el uso de herramientas destinadas a los empleados hoteleros y empresas comerciales en el período 2022 al 2025, los resultados obtenidos muestran que la implementación del proceso de reserva digital contribuye a la implementación del proceso de reserva hotelera.

El análisis de los indicadores operativos permite identificar una mejora en el tiempo promedio de respuesta, reflejada en la reducción de los tiempos de atención a las solicitudes de reservas corporativas, lo que demuestra una mayor agilidad en la gestión. De igual manera, el tiempo de gestión y validación de reservas evidencia un proceso más estructurado y controlado, contribuyendo a una mayor precisión en la administración de las solicitudes y al fortalecimiento de los procesos internos.

Desde la perspectiva del cliente corporativo, se evidencia un nivel de satisfacción favorable respecto al servicio hotelero recibido mediante el uso de la plataforma Zigo. Los resultados destacan la rapidez en la gestión de reservas, la facilidad de uso del sistema, el acceso a múltiples opciones de alojamientos y la posibilidad de realizar modificaciones de manera ágil, lo cual mejora la experiencia en la organización de viajes de negocios.

Asimismo, la percepción del personal de recepción y reservas refleja que la digitalización ha impactado positivamente en la organización del trabajo y en el desempeño del servicio hotelero. El uso de la plataforma facilita la coordinación entre áreas, optimiza el manejo de la información y contribuye a la reducción de errores, fortaleciendo la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado.

En términos generales, los resultados obtenidos permiten concluir que la digitalización de las reservas corporativas mediante plataformas tecnológicas como Zigo tiene una incidencia positiva en la eficiencia operativa del servicio hotelero, especialmente en indicadores relacionados con el tiempo de respuesta, la organización del proceso de reservas y la optimización de la gestión administrativa dentro de los establecimientos hoteleros analizados.

6.1 Limitaciones Del Estudio Y Líneas Futuras De Investigación

Durante el desarrollo del estudio se identificaron algunas limitaciones que deben tenerse en cuenta a la hora de interpretar los resultados obtenidos. Una de las principales limitaciones fue el acceso limitado a algunos datos internos relacionados con la información financiera de los hoteles debido a la confidencialidad que manejan las empresas en sus procesos administrativos.

Asimismo, el estudio se centró en hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil (2022-2025) que gestionan reservas corporativas mediante la plataforma Zigo, por lo que los resultados obtenidos se limitan a este contexto específico y no son generalizables a otros destinos o categorías de empresas hoteleras.

En este sentido, se recomienda que futuros estudios amplíen el análisis a otros destinos turísticos o ciudades para comparar el impacto de la digitalización en la gestión de reservas corporativas en diferentes contextos del sector hotelero. También sería importante profundizar el análisis de indicadores de desempeño relacionados con la eficiencia operativa y evaluar el uso de otras plataformas tecnológicas utilizadas en la gestión de viajes corporativos en la industria hotelera.

7 RECOMENDACIONES

Con base en los resultados del estudio, se recomienda fortalecer los procesos de digitalización en la gestión de reservas corporativas en el sector hotelero. La implementación de plataformas tecnológicas especializadas, como Zigo, ha mostrado ser eficaz para mejorar la eficiencia operativa, abarcando la rapidez en la respuesta a consultas, la organización del proceso de reserva y la gestión administrativa de los alojamientos.

Es esencial que los hoteles fomenten el uso correcto de herramientas digitales mediante la capacitación del personal de recepción y reservas, con el fin de optimizar la gestión de solicitudes de empresas corporativas. Además, se aconseja mejorar la colaboración entre los hoteles y las plataformas digitales para optimizar la confirmación de pedidos y la organización del procedimiento de reservas.

Las plataformas como Zigo deben continuar implementando mejoras para enriquecer la experiencia del usuario y ampliar la oferta de hoteles, especialmente en ubicaciones donde hay limitadas opciones de alojamiento corporativo.

En conclusión, el sector hotelero debe seguir promoviendo la adopción de soluciones digitales para administrar reservas corporativas, lo cual contribuye a la mejora de los procesos operativos, una mejor coordinación entre las partes implicadas y una mayor competitividad en el mercado del turismo corporativo.

8 BIBLIOGRAFÍA

- Amadeus. (22 de Septiembre de 2020). *Rethinking corporate travel distribution*. Amadeus IT Group. Obtenido de <https://amadeus.com/en/resources/research/reboot-recharge-rethink-business-travel#:~:text=Resources-,Reboot.,to%20help%20accelerate%20the%20recovery.>
- Amaya, J., et al. (2021). *Plataformas de reservas en línea y su impacto en la industria turística*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena.: <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1776267f-5cb0-4834-97bb-c6b538344569/content>
- Barros, C., & Mascarenhas, M. . (2005). *Total Quality Management in hospitality: An exploratory study of the implementation of quality tools in hotels*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39802011.pdf>
- Buhalis, D. & Leung, R. (2018). *Smart hospitality: Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem*. *Tourism Management*, 71, 41–50. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322209171_Smart_hospitality-Interconnectivity_and_interoperability_towards_an_ecosystem
- Buhalis, D. & Leung, R. (2018). *Smart hospitality: Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem*. *Tourism Management*, 71, 41–50. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322209171_Smart_hospitality-Interconnectivity_and_interoperability_towards_an_ecosystem
- Buhalis, D., & Foerste, M. . (3 de Octubre de 2015). *SoCoMo marketing for travel and tourism: Empowering co-creation of value*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 151–161. Obtenido de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212571X15000207?via%3Dihub>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>
- Davis, F. D. (1 de Septiembre de 1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. Obtenido de Association for information Systems: <https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/13/3/319/191/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and?redirectedFrom=fulltext>
- Gretzel, U., Sigala. (2023). *Smart tourism technologies and hospitality performance*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(7), 2098–2114. Obtenido de https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-015-0196-8?utm_source

- Hernández Sampieri & Mendoza, 2018. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huang et al. (2017). *Smart tourism technologies in travel planning: The role of exploration and exploitation*. *International Journal of Information Management*. Obtenido de [https://www.econbiz.de/Record/smart-tourism-technologies-in-travel-planning-the-role-of-exploration-and-exploitation-huang-derrick/10011748601#:~:text=Assessing%20the%20interplay%20of%20trust,%2C%20Chul%20Woo%2C%20\(2020](https://www.econbiz.de/Record/smart-tourism-technologies-in-travel-planning-the-role-of-exploration-and-exploitation-huang-derrick/10011748601#:~:text=Assessing%20the%20interplay%20of%20trust,%2C%20Chul%20Woo%2C%20(2020)
- Huang, J. (2017). *Smart tourism technologies in travel planning: The role of exploration and exploitation*. *International Journal of Information Management*, 37(3), 181–195. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401217301664?via%3Dihub>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Estadísticas económicas del sector alojamiento y servicios de comida*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Ivanov, S., & Webster, C. (2020). *Adoption of robots, artificial intelligence and service automation in travel, tourism and hospitality*. Emerald Publishing. Obtenido de https://www.econbiz.de/Record/robots-artificial-intelligence-and-service-automation-in-travel-tourism-and-hospitality-ivanov-stanislav/10012199464?utm_source
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). *Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales*. *Vikalpa*, 29(2), 25–37. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0256090920040203>
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). *Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379–414. Obtenido de <https://www.emerald.com/ijchm/article-abstract/27/3/379/119307/Customer-loyalty-a-review-and-future-directions?redirectedFrom=fulltext>
- Kotler, Bowen y Makens . (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism (7th ed.)*. Pearson. Obtenido de https://www.slithm.edu.lk/wp-content/uploads/2022/02/marketing_for_hospitalitytourism.pdf
- Law, R., Leung, R., & Wong, J. . (1 de Marzo de 2004). *The impact of the Internet on travel agencies*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 100–107. Obtenido de Emerald Insigh: <https://www.emerald.com/ijchm/article-abstract/16/2/100/129950/The-impact-of-the-Internet-on-travel-agencies?redirectedFrom=fulltext>
- Marinković & Kalinić. (10 de MARZO de 2017). *Antecedents of customer satisfaction in mobile commerce: Exploring the moderating effect of customization*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/315945124_Antecedents_of_customer_satisfaction_in_mobile_commerce_Exploring_the_moderating_effect_of_customizati

on#:~:text=Antecedents%20of%20customer%20satisfaction%20in%20mobile%20commerce:.,April%202017.%20*%20On

- Ministerio de Turismo del Ecuador . (2023). *Boletines estadísticos del sector turístico*. Obtenido de MINTUR: <https://www.turismo.gob.ec/>
- O'Connor, P. (2019). *Electronic information distribution in tourism and hospitality*. CABI *Tourism*. Obtenido de <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/book/10.1079/9781786393432.0000>
- OMT 2023. (2023). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org>
- Organización Mundial del Turismo. (2023). *Digital transformation in tourism*. Obtenido de <https://www.untourism.int/>
- Parasuraman, A. Z. (2005). *E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality*. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1094670504271156>
- Parmenter, D. (2015). *Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs (3rd ed.)*. Wiley. Obtenido de https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Parmenter-David-Key-performance-indicators-_developing-implementing-and-using-winning-KPIs-Wiley-2015.pdf
- Pizam, A., & Shani, A. (2009). *The nature of the hospitality industry: Present and future managers' perspectives*. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 379–388. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/241711788_The_Nature_of_the_Hospitality_Industry_Present_and_Future_Managers'_Perspectives
- Sampaio, P., Saraiva, P., & Rebelo, M. . (2009). *Quality management systems implementation: Contextual factors and their impact on practice*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(8), 796–814. Obtenido de <https://surl.li/tymbgx>
- Sigala, M. (2017). *ocial media and customer engagement in the context of smart tourism destinations*. *Tourism Management*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322341651_Marianna_Sigala_and_Ulrike_Gretzel_eds_Advances_in_social_media_for_travel_tourism_and_hospitality_new_perspectives_practice_and_cases_ISBN_978-1-472-46920-5_Routledge_New_York_NY_2018_330_pp#:~:text=
- Sigala, M. (2017). *Social media and customer engagement in the context of smart tourism destinations*. *Tourism Management*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322341651_Marianna_Sigala_and_Ulrike_Gretzel_eds_Advances_in_social_media_for_travel_tourism_and_hospitality_new_perspectives_practice_and_cases_ISBN_978-1-472-46920-5_Routledge_New_York_NY_2018_330_pp#:~:text=
- Sigala, Marianna. (2018). *New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories - Tourism Management Perspectives*. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/322423729_New_technologies_in_tourism_From_multi-disciplinary_to_anti-disciplinary_advances_and_trajectories#:~:text=Citations%20\(486\)-,References%20\(4\),resources%20\(Sigala%2C%202018\)%20](https://www.researchgate.net/publication/322423729_New_technologies_in_tourism_From_multi-disciplinary_to_anti-disciplinary_advances_and_trajectories#:~:text=Citations%20(486)-,References%20(4),resources%20(Sigala%2C%202018)%20).

Thong, J. Y. L., Hong, S. J., & Tam, K. Y. . (9 de Septiembre de 2006). *The effects of post-adoption beliefs on the expectation–confirmation model for information technology continuance*. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(9), 799–810. Obtenido de Sciece Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1071581906000772?via%3Dihub>

Vargas-Calderón et al. (2021). *Machine learning for assessing quality of service in the hospitality sector based on customer reviews*. Obtenido de ARXIV: <https://arxiv.org/abs/2107.10328>

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1 de Febrero de 2000). *A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies*. *Management Science*, 46(2), 186–204. Obtenido de Inform Pubs Online: <https://pubsonline.informs.org/doi/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Yin, R. K. . (2018). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.)*. SAGE Publications. Obtenido de <https://us.sagepub.com/en-us/nam/case-study-research-and-applications/book250150>

Zeithaml, Bitner & Gremler, . (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.)*. McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-the-firm-zeithaml.html?viewOption=student>

9 ANEXO

Carta de autorización de empresa para realizar la investigación



Samborondón, 13 de marzo de 2026

Magíster

Dr. Joaquín Hernández Alvarado, PhD
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, autorizo a la señorita **MERCHÁN MANCHENO KERLY JACQUELINE**, con cédula de ciudadanía N.º 0941070625, estudiante de la Unidad Académica **Estudios Globales y Hospitalidad** de la carrera **Licenciatura en Turismo y Hotelería** de la Universidad Tecnológica ECOTEC, para que, en el marco de su pasantía y con fines exclusivamente académicos, pueda recopilar información general de **ZIGO HOTELES S.A.** con el objetivo de desarrollar su trabajo de titulación.

Esta autorización se otorga bajo las siguientes condiciones:

1. La estudiante **no tendrá acceso a información confidencial o sensible** de la empresa, incluyendo, pero sin limitarse a:
 - Datos de clientes corporativos.
 - Información de proveedores hoteleros.
 - Tarifas, contratos comerciales o condiciones negociadas.
 - Información financiera, bases de datos o reportes internos.
2. La estudiante deberá **respetar estrictamente las políticas de confidencialidad y protección de datos de ZIGO**, comprometiéndose a no recopilar, almacenar ni divulgar información que pueda afectar la privacidad de clientes, proveedores o la operación de la empresa.
3. Se autoriza únicamente el acceso a **información general sobre el modelo de negocio y funcionamiento de la plataforma**, así como la realización de **entrevistas voluntarias a proveedores hoteleros y clientes**, con el fin de analizar el impacto, beneficios y percepción del uso de la plataforma y sus herramientas de autogestión. En ningún caso podrá acceder a bases de datos o información sensible de la empresa.
4. Toda información recopilada deberá ser utilizada **exclusivamente para fines académicos** dentro del trabajo de titulación.
5. **Previo a la presentación o publicación del trabajo de titulación ante la Universidad Tecnológica ECOTEC o cualquier repositorio académico, el documento final deberá ser enviado a ZIGO HOTELES S.A. para su revisión y autorización expresa**, con el fin de verificar que no se incluya información confidencial o sensible de la empresa.



Asimismo, se autoriza la divulgación y publicación de los resultados de la investigación en los repositorios institucionales que la **Universidad Tecnológica ECOTEC** tenga destinados para este fin, **una vez que ZIGO HOTELES S.A. haya otorgado su aprobación previa por escrito.**

Sin otro particular, suscribo la presente.

Atentamente,

José Javier Jaramillo Racines
Gerente General y Representante Legal
ZIGO HOTELES S.A.
Teléfono:

Evidencia de aplicación de encuestas al personal hotelero

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN DE RESERVAS CORPORATIVAS EN EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO HOTELERO EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

Estimado/a colaborador/a:

Esta encuesta tiene fines académicos y busca conocer su opinión sobre el impacto de la plataforma Zigo en la operatividad del hotel. Su participación es confidencial.

Objetivo:

Evaluar el impacto de la digitalización de reservas corporativas mediante la plataforma Zigo en el desempeño del servicio hotelero, con el fin de identificar mejoras en la eficiencia operativa y la coordinación de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Guayaquil.

Descripción (opcional)

Cargo que desempeña en el hotel: *

- ☐ Recepcionista
- ☐ Personal de reservas

Años de experiencia en el hotel: *

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ 1 - 3 años
- ☐ 4 - 6 años
- ☐ Más de 6 años

Tiempo utilizando la plataforma Zigo: *

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ 1 - 2 años
- ☐ Más de 2 años

Tipo de hotel: *

- ☐ 4 estrellas
- ☐ 5 estrellas

INSTRUCCIÓN GENERAL PARA LAS SIGUIENTES SECCIONES:

Por favor, responda las siguientes afirmaciones marcando una sola opción según su nivel de acuerdo.

Tipo de pregunta: Escala de Likert.

1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Neutral | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

Sección 2: Eficiencia Operativa

(Evalúa como la digitalización de las reservas corporativas influye en los tiempos de respuesta, la reducción de errores, la agilidad del proceso y la organización del trabajo.)

En su experiencia, la plataforma Zigo ha reducido el tiempo de procesamiento de las reservas corporativas.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Desde su percepción, la confirmación de reservas es más rápida en comparación con el proceso tradicional (correo, llamada, etc.)

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Considera que el uso de Zigo ha disminuido los errores en la gestión de reservas de su área.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Usted considera que la plataforma facilita la coordinación entre recepción, reservas y el área comercial.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Desde su perspectiva laboral, el control de disponibilidad y tarifas es más preciso mediante la plataforma.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Sección 3: Calidad Del Servicio Percibido

(Evalúa la percepción del personal sobre la influencia de Zigo en la atención al cliente corporativo, precisión de información, confiabilidad y satisfacción general.)

En su experiencia, el uso de Zigo contribuye a mejorar la confiabilidad del servicio ofrecido al cliente corporativo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Considera que la digitalización de las reservas corporativas ha permitido responder con mayor rapidez a solicitudes especiales.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Desde su percepción, la información generada por la plataforma Zigo es clara y segura para el cliente corporativo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Usted considera que la implementación de la plataforma Zigo ha mejorado la experiencia del cliente corporativo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Sección 4: Gestión Administrativa y Control Financiero

(Evalúa la percepción del personal sobre cómo la digitalización de las reservas corporativas mediante la plataforma Zigo ha influido en el control presupuestario, la generación de reportes, la trazabilidad y la organización administrativa interna del hotel.)

En su experiencia, la plataforma facilita el control presupuestario de las reservas corporativas.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Desde su percepción, la trazabilidad de las reservas es más clara mediante el sistema digital.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Desde su perspectiva, el uso de la plataforma fortalece la organización administrativa interna del hotel. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

De acuerdo con su experiencia, los reportes generados por Zigo apoyan el proceso de toma de decisiones en el hotel. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Sección 5: Impacto General En El Desempeño *

(Evalúa la percepción general del personal sobre cómo la digitalización mediante Zigo influye en el desempeño global del hotel.)

Considera que la digitalización de las reservas corporativas ha mejorado el desempeño del servicio hotelero en el segmento corporativo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

En su experiencia, la implementación de la plataforma Zigo ha fortalecido la competitividad del hotel en el mercado empresarial. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Usted considera que la digitalización de reservas corporativas genera un impacto positivo en el desempeño global del hotel. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Desde su percepción, la plataforma contribuye al crecimiento del segmento empresarial del hotel. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

De acuerdo con su experiencia laboral, recomendaría continuar utilizando la plataforma para la gestión de reservas corporativas. *

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Sección 6: Pregunta Abierta *

(Esta sección permite al encuestado expresar libremente su opinión o sugerencias.)

¿Qué mejoras sugeriría para optimizar el uso de la plataforma Zigo en las gestión de reservas corporativas?

Texto de respuesta larga

.....

Transcripción de entrevistas realizadas a clientes corporativos usuarias de la plataforma Zigo Business

Empresa 1 – Cliente Corporativo

Preguntas filtro de la entrevista (perfil del entrevistado)

1. ¿Su empresa utiliza actualmente la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas en hoteles?

Entrevistada: Sí, normalmente la utilizamos.

Experiencia de uso

2. ¿Desde cuándo su empresa utiliza la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas?

Entrevistada: Desde el año pasado, desde diciembre, enero del año pasado, 2025

Cambio frente al proceso tradicional

3. En comparación con el proceso tradicional (correo electrónico, llamadas telefónicas o gestión manual), ¿qué cambios principales ha observado desde la implementación de la plataforma digital?

Entrevistada: Bueno, con respecto a la plataforma, es como que nos podemos auto atendernos. Siempre tenemos obviamente la ayuda de, en este caso de nuestra ejecutiva, es normal en utilizarla, es fácil en utilizarla, cuando tengo alguna consulta o yo ingreso algo errado. También está nuestro KAM para solventarnos de cualquier tema.

Eficiencia operativa – tiempos

4. **¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta y confirmación de reservas desde que utilizan la plataforma?**

Entrevistada: Es inmediato. Sí, puede demorarse una hora, pero creo que estamos dentro del rango que podemos esperar para las reservas.

Precisión y reducción de errores

5. **¿Ha percibido mejoras en la precisión de la información y en la reducción de errores en la gestión de reservas desde la implementación de la plataforma?**

Explique.

Entrevistada: La verdad que errores no he notado. Con respecto a tiempos, creo que actualmente se maneja más rápido.

Gestión administrativa

6. **¿Considera que la plataforma ha optimizado la organización administrativa, el control de gastos corporativos o los procesos de facturación? ¿De qué manera?**

Entrevistada: Por supuesto, creo que Zigo nos ayuda mucho a no estar tanto atrás de los ejecutivos en que nos generen facturas o todo eso, o sea, todo eso es mucho más ágil.

Calidad del servicio hotelero

7. **Desde su experiencia, ¿la gestión digital influye en la rapidez, organización o confiabilidad del servicio recibido en hoteles de 4 y 5 estrellas? Explique.**

Entrevistada: *Sí, ya no tenemos como contacto directo con los hoteles, sino que por medio de Zigo hay un mejor manejo de contacto. Y sí es eficaz, es rápido. No ha habido ningún problema, asimismo cuando tenemos algo que haya ingresado alguna fecha mal, en el momento ya de anular esa reservación también la manejan de una manera rápida por medio de la plataforma.*

Impacto general y oportunidades de mejora

8. **En términos generales, ¿cómo evalúa el impacto de la plataforma Zigo en la gestión de reservas corporativas de su empresa y qué aspectos considera que podrían mejorarse?**

Entrevistada: *Me he manejado bien con la plataforma, el impacto ha sido positivo por la rapidez y eficacia. No identifico mejoras por ahora, porque todo ha funcionado bien.*

Empresa 2 – Cliente Corporativo

Preguntas filtro de la entrevista (perfil del entrevistado)

1. **¿Su empresa utiliza actualmente la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas en hoteles?**

Entrevistado: Correcto.

Experiencia de uso

2. **¿Desde cuándo su empresa utiliza la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas?**

Entrevistado: *Aproximadamente ya hace un año.*

Cambio frente al proceso tradicional

3. **En comparación con el proceso tradicional (correo electrónico, llamadas telefónicas o gestión manual), ¿qué cambios principales ha observado desde la implementación de la plataforma digital?**

Entrevistado: La agilidad en la respuesta. Antes, al enviar la solicitud a un agente de Zigo, podían demorarse un poco, pero con la plataforma, la respuesta es mucho más rápida, aproximadamente una hora máxima. Esto permite comunicar rápidamente al cliente externo.

Eficiencia operativa – tiempos

4. **¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta y confirmación de reservas desde que utilizan la plataforma?**

Entrevistado: Mucho más rápido; la respuesta del hotel o la información sobre disponibilidad se obtiene en máximo una hora.

Precisión y reducción de errores

5. **¿Ha percibido mejoras en la precisión de la información y en la reducción de errores en la gestión de reservas desde la implementación de la plataforma?**

Explique.

Entrevistado: Sí, porque yo mismo ingreso la información (fechas, nombres de pasajeros, etc.). Si ingreso correctamente los datos, no hay errores; todo funciona como indico.

Gestión administrativa

6. **¿Considera que la plataforma ha optimizado la organización administrativa, el control de gastos corporativos o los procesos de facturación? ¿De qué manera?**

***Entrevistado:** Sí, ha mejorado la facturación. Antes tenía que solicitar la factura y podía tardar una semana, ahora llega automáticamente en aproximadamente cinco días después de la salida del cliente, lo que agiliza mucho el proceso.*

Calidad del servicio hotelero

7. **Desde su experiencia, ¿la gestión digital influye en la rapidez, organización o confiabilidad del servicio recibido en hoteles de 4 y 5 estrellas? Explique.**

***Entrevistado:** Sí, es muy eficiente. La respuesta en máximo una hora agiliza la atención tanto para nosotros como para el cliente externo, generando mayor satisfacción.*

Impacto general y oportunidades de mejora

8. **En términos generales, ¿cómo evalúa el impacto de la plataforma Zigo en la gestión de reservas corporativas de su empresa y qué aspectos considera que podrían mejorarse?**

***Entrevistado:** El impacto es positivo porque no necesito consultar a un agente; puedo visualizar directamente la reserva y el valor en la plataforma. Solo Evitar tener que ingresar dos veces la fecha de la solicitud al buscar reservas. Y Que al momento de recibir el voucher, llegue un segundo voucher sin el valor del hospedaje, para enviarlo al cliente externo sin mostrar el costo.*

Empresa 3 – Cliente Corporativo

Preguntas filtro de la entrevista (perfil del entrevistado)

1. **¿Su empresa utiliza actualmente la plataforma Zigo para la gestión de**

reservas corporativas en hoteles?

Entrevistada: *Exacto, sí, tanto para los usuarios y las visitas que vienen desde Colombia o Perú o incluso internacionales.*

Experiencia de uso

2. **¿Desde cuándo su empresa utiliza la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas?**

Entrevistada: *Bueno, aproximadamente utilizo la plataforma ya 4 años.*

Cambio frente al proceso tradicional

3. ***En comparación con el proceso tradicional (correo electrónico, llamadas telefónicas o gestión manual), ¿qué cambios principales ha observado desde la implementación de la plataforma digital?***

Entrevistada: *Bueno, creo que es un proceso sumamente rápido. Porque soy consciente de que anteriormente mandaba un correo, porque lo manejábamos con el formato que utilizo de la empresa y ellos también me respondían rápido, pero con la plataforma, se evita el tener que llamar.*

Eficiencia operativa – tiempos

4. **¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta y confirmación de reservas desde que utilizan la plataforma?**

Entrevistada: *Entre el hotel más o menos se demora una hora, dos horas y en la plataforma es rápido, Inmediato.*

Precisión y reducción de errores

5. **¿Ha percibido mejoras en la precisión de la información y en la reducción de errores en la gestión de reservas desde la implementación de la plataforma?**

Explique.

***Entrevistada:** Bueno, sí estoy hablando desde que yo tomé el mando, no he tenido errores ni confusiones con los hoteles que me han confirmado. O sea, siempre ha sido exacto lo que he solicitado. Y si solicito algún cambio por situaciones de los usuarios a última hora, pues también solicito el cambio y también obtengo la respuesta de ellos a lo que solicito.*

Gestión administrativa

6. **¿Considera que la plataforma ha optimizado la organización administrativa, el control de gastos corporativos o los procesos de facturación? ¿De qué manera?**

***Entrevistada:** Claro, mucho, porque yo a través de la plataforma valido y cotizo de acuerdo con los presupuestos que cada usuario tiene y de acuerdo con sus áreas con los presupuestos de los servicios de hospedaje. Entonces me ayuda la plataforma a buscar el hotel que está cumpliendo con el presupuesto del valor que le corresponde a esa área, y entonces y así lo... reducción de gastos, muy bien*

Calidad del servicio hotelero

7. **Desde su experiencia, ¿la gestión digital influye en la rapidez, organización o confiabilidad del servicio recibido en hoteles de 4 y 5 estrellas? Explique.**

***Entrevistada:** Para mi perspectiva no creo que tenga influencia. Han sido como dos hoteles nada más con los que hemos tenido, pero ha sido porque con las mujeres con las que tengo más cuidado prefiero ubicarlas en un lugar seguro. Pudo haber estado bien porque el hotel tenía la estrella adecuada, pero ocurrió un error administrativo y eso provocó*

que decidiera ya no mandar a la chica ahí. Lo canalicé con mi jefe y dijo que tenemos muchos, entonces ese ya no lo usamos y vamos por otras opciones. Tenemos opciones con la plataforma y con el proveedor, entonces no hemos tenido más problemas con eso.

Impacto general y oportunidades de mejora

8. **En términos generales, ¿cómo evalúa el impacto de la plataforma Zigo en la gestión de reservas corporativas de su empresa y qué aspectos considera que podrían mejorarse?**

***Entrevistada:** Bueno, en cuanto a la plataforma no le veo ningún problema. Para mí es un sistema súper eficaz. En mejoras sí creo, pero con el proveedor, es de incorporar en ciertas zonas donde no hay cobertura. Ejemplo; Portoviejo, Jipijapa, Chone. Que no están en la plataforma. Y la plataforma me lo indica: "No hay cobertura". Pero sí sería bueno eso, incorporar esas zonas y de la revisión si el hotel cumple la función, si está acorde con todas las leyes y normas que se les estipula.*

Empresa 4

Preguntas filtro de la entrevista

1. **¿Su empresa utiliza actualmente la plataforma Zigo para la gestión de reservas corporativas en hoteles?**

***Entrevistada:** Si, actualmente utilizamos la plataforma Zigo para gestionar las reservas de los colaboradores cuando realizan viajes a otras ciudades.*

Experiencia de uso

2. **¿Desde cuándo su empresa utiliza la plataforma Zigo para la gestión de**

reservas corporativas?

***Entrevistada:** La empresa empezó a utilizar la plataforma aproximadamente hace dos años. Desde entonces el área administrativa es la encargada de realizar las reservas.*

Cambio frente al proceso tradicional

3. En comparación con el proceso tradicional (correo electrónico, llamadas telefónicas o gestión manual), ¿qué cambios principales ha observado desde

la implementación de la plataforma digital?

***Entrevistada:** El principal cambio ha sido la facilidad de encontrar opciones de hoteles y realizar las solicitudes en menos tiempo. Anteriormente se tenía que contactar con los hoteles y verificar la disponibilidad, pero ahora se puede revisar la información más rápida en la plataforma.*

Eficiencia operativa – tiempos

4. ¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta y confirmación de reservas desde que utilizan la plataforma?

***Entrevistada:** La verdad han sido muy rápidos y eficientes. En la mayoría de los casos recibimos la información el mismo día y eso nos permite organizar con mayor anticipación los viajes.*

Precisión y reducción de errores

5. ¿Ha percibido mejoras en la precisión de la información y en la reducción de errores en la gestión de reservas desde la implementación de la plataforma?

Explique.

Entrevistada: *Si, porque al ingresar directamente los datos en el sistema se reduce la posibilidad de errores en las fechas o en la información de los vendedores, también nos ayuda mucho porque la plataforma guarda el historial de las reservas y eso nos ayuda mucho en buscar cualquier información.*

Gestión administrativa

6. ¿Considera que la plataforma ha optimizado la organización administrativa, el control de gastos corporativos o los procesos de facturación? ¿De qué manera?

Entrevistada: *Nos permite visualizar diferentes opciones de los hoteles y seleccionar aquellos que se ajusten al presupuesto que manejamos. También nos facilita el control de los gastos que realizamos.*

Calidad del servicio hotelero

7. Desde su experiencia, ¿la gestión digital influye en la rapidez, organización o confiabilidad del servicio recibido en hoteles de 4 y 5 estrellas? Explique.

Entrevistada: *Considero que, si nos ayuda mucho en la organización de las reservas, ya que la información si llega de manera clara al hotel, pero la calidad del servicio también depende de la gestión del propio hotel.*

Impacto general y oportunidades de mejora

8. En términos generales, ¿cómo evalúa el impacto de la plataforma Zigo en la gestión de reservas corporativas de su empresa y qué aspectos considera que podrían mejorarse?

Entrevistada: *El impacto ha sido positivo porque nos facilita el proceso de reservas y nos ayuda ahorrar tiempo. Como mejoras sería útil que la plataforma incluya más opciones de hoteles en otras ciudades.*