



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

OPTIMIZACIÓN DE SISTEMA DE RESERVAS EN ALTOS DE PINO HUACHO

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de Ingeniera de Ejecución en Administración de Empresas.

Profesor Guía: Mg. Vanessa Arrieta Verasay

Rocío Antonella López Pacheco

Copiapó, Chile 2025

DEDICATORIA

Dedicado este trabajo a mis padres, quienes con su esfuerzo constante y su amor incondicional me enseñaron que la perseverancia y la honestidad son la base de todo logro. Gracias por cada palabra de aliento, por confiar en mi incluso en los momentos en que yo misma dudaba, y por recordarme siempre que los sueños se alcanzan con trabajo y humildad.

Por ser mi refugio y mi fortaleza, por comprender mis ausencias, por sostenerme en los días difíciles y por celebrar conmigo cada pequeño avance. Cada gesto de apoyo y cada muestra de cariño fueron el impulso que necesitaba para seguir adelante.

A mis amigas y amigos, que con su compañía, risas y consejos hicieron más llevadero este camino. Gracias por recordarme que la vida no se detiene en medio de las responsabilidades y que siempre hay espacio para sonreír.

Finalmente, me lo dedico a misma, a esa joven que se atrevió a soñar, que enfrentó miedos, que lloró y se levantó una y otra vez. Este logro es la prueba de que la constancia y la fe en uno mismo puede más que cualquier obstáculo. Hoy cierro una etapa con gratitud y esperanza, sabiendo que lo mejor aún está por venir.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Atacama y a la Facultad Tecnológica, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y por entregarme las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del mundo laboral.

A mi profesora guía, por su orientación, paciencia y compromiso durante todo este proceso. Sus consejos y exigencias fueron fundamentales para que este trabajo llegara a buen término. Extendiendo también mi gratitud a los docentes que, con dedicación y vocación, compartieron sus conocimientos y experiencia, contribuyendo a mi crecimiento académico y personal.

A mis compañeros y compañeras de carrera, por el apoyo mutuo, las largas jornadas de estudio y las conversaciones que hicieron más llevadero este término. Cada momento compartido fue una lección de compañerismo y resiliencia.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por comprender mis ausencias y por sostenerme en los momentos de cansancio. Gracias por creer en mi incluso cuando yo misma dudaba.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a la culminación de este proyecto. Cada palabra escrita refleja no solo mi esfuerzo, sino también el acompañamiento y la confianza que recibí a lo largo de estos años.

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE

CAPÍTULO I	1
MARCO INTRODUCTORIO	1
Introducción.	1
1.1 Objetivos.	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Justificación.	5
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Contexto sectorial	7
2.2 Gestión de operaciones, eficiencia de procesos y variabilidad:	8
2.3 Transformación digital estratégica en microempresas de bajo costo:	9
2.4 Gestión de la información y análisis de datos en microempresas turísticas:.....	10
2.5 Contexto sectorial: Turismo, estacionalidad y gestión de la demanda:.....	10
2.6 Digitalización y eficiencia operativa:	11
2.7 Preferencias turísticas y concentración de la demanda en el sur de Chile:.....	12
2.8 Comportamiento del turista chileno y preferencias estacionales:	14
2.9 Comparación estructural entre turismo del norte y turismo del sur de Chile:.....	14
2.10 El rol del emprendimiento familiar en el turismo rural chileno:	15
CAPÍTULO III	16
LA ORGANIZACIÓN	16
3.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN	16
3.2.2 Paisaje y entorno natural:.....	22
3.2.3 Áreas de tinajas y espacios de relajación:	27
3.2.4 Infraestructura de alojamiento; cabañas:.....	30
3.2.5 Sector de camping y áreas abiertas:	36
3.2.6 Fauna, actividades recreativas y experiencias rurales:	40

3.5 Misión:	41
3.6 Visión:.....	41
3.7 Políticas y/o valores corporativos:.....	41
3.7.1 Valores Corporativos:.....	42
3.7.2 Política Corporativas:	42
3.8 Organigrama:.....	43
CAPÍTULO IV	45
METODOLOGÍA	45
4.- MARCO METODOLOGICO	45
4.2. Tipo de Investigación:.....	46
4.2.1 Muestreo y recopilación de datos:	46
4.2.2. Diseño de Investigación:	48
CAPÍTULO V	49
ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	49
5.1 Caracterización de la Evidencia:.....	49
El Cuaderno de Campo como Bitácora Operativa. La evidencia visual recolectada muestra un sistema de gestión basado puramente en la manualidad, donde el papel no es solo un soporte, sino el eje central de la operación familiar. Al analizar cualitativamente estas capturas, se desprenden los siguientes hallazgos:.....	49
5.2 Análisis de la Experiencia Tradicional: El "Laberinto de Papel"	50
5.3 Entendimiento de la Operación en Temporada Alta (Enero - Marzo).51	
5.4 Conclusión del Análisis Cualitativo	51
Presentación y Argumentación de la Evidencia Visual.....	52
1. Registro de Huéspedes y Datos de Contacto	54
2. Control de Disponibilidad y Fechas (El Calendario Manual)	55
3. Registro de Servicios Complementarios (Tinajas y Otros).....	55
4. Seguimiento de Pagos y Abonos	56
5. Distribución por Cabañas.....	56
Análisis por Tipología de Evidencia Visual	62
CAPÍTULO VI	65
PROPUESTA DE MEJORA.....	65
6.1 Propuesta de modernización del sistema operativo de reservas:.....	65

6.2 Viabilidad financiera y eficiencia del modelo de suscripción:	66
6.3 Funcionamiento del software Sirvoy:	66
6.4 Descripción del Software Sirvoy:	67
6.5 Proceso de implementación de la propuesta:	70
6.6 Viabilidad de la propuesta:	70
CAPITULO VII	71
CONCLUSIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
ANEXOS	76

INDICE DE ILUSTRACIONES, IMÁGENES O GRÁFICOS

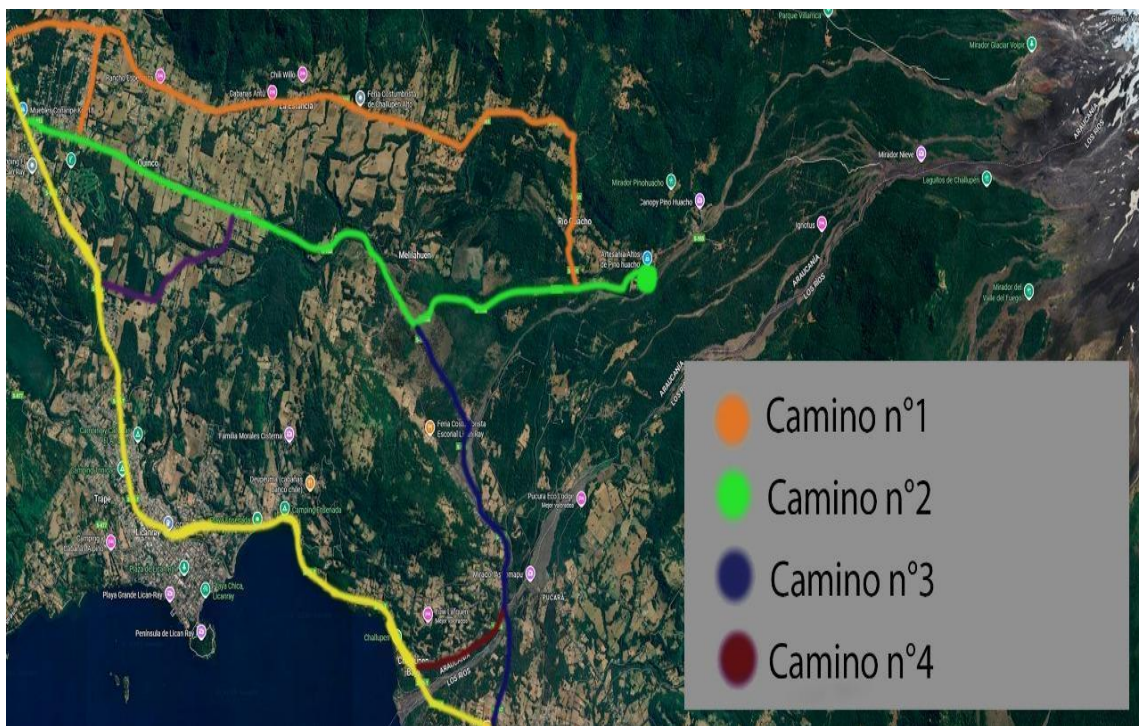


Imagen N°1: Sacada de Google Maps.



Imagen N°2: Imagen propia.



Imagen N°3: Imagen propia.



Imagen N°4: Imagen propia.



Imagen N°5: Imagen propia.



Imagen N°6: Imagen propia.



Imagen N°7: Imagen propia.



Imagen N°8: Imagen propia.



Imagen N°9: Imagen propia.



Imagen N°10: Imagen propia.



Imagen N°11: Imagen propia.



Imagen N°12: Imagen propia.



Imagen N°13: Imagen propia.



Imagen N°14: Imagen propia.



Imagen N°15: Imagen propia.



Imagen N°16: Imagen propia.



Imagen N°17: Imagen propia.



Imagen N°18: Imagen propia.



Imagen N°19: Imagen propia.



Imagen N°20: Imagen propia.



Imagen N°21: Imagen propia.



Imagen N°22: Imagen propia.

ORGANIGRAMA

ARTESANIA ALTOS DE PINO HUACHO

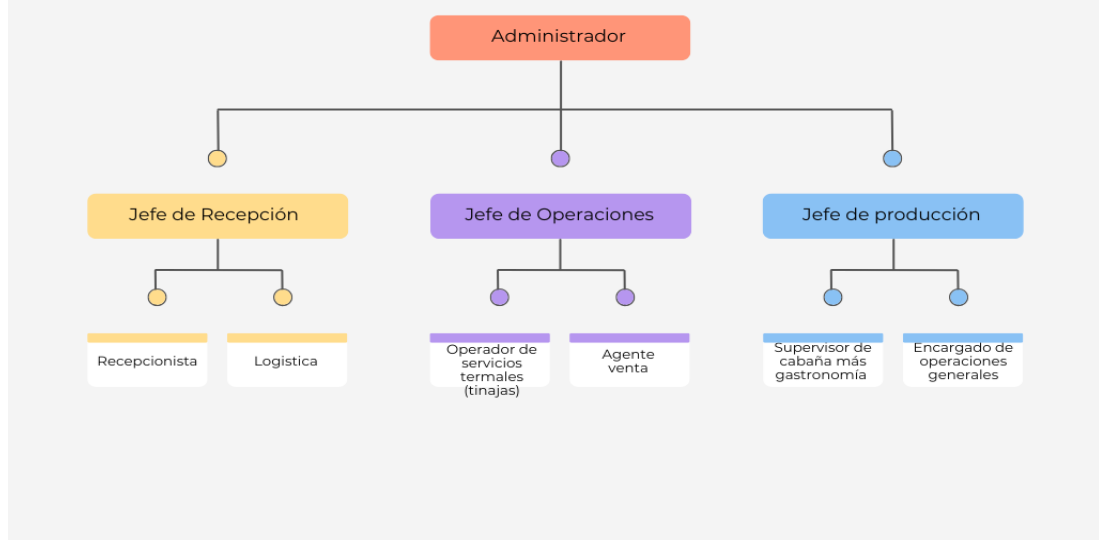


Imagen N°23: Elaboración propia.

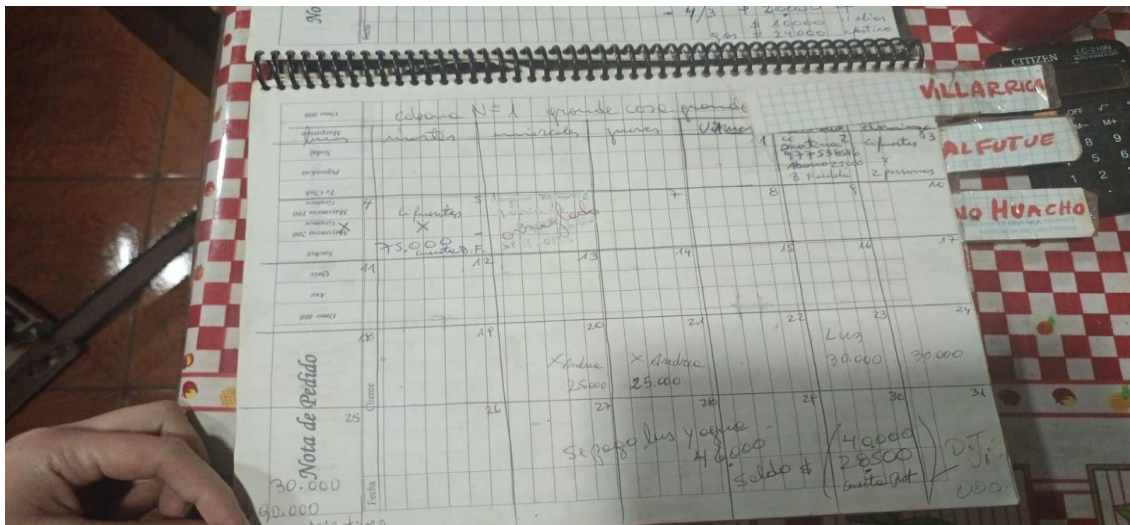


Imagen N°24: Imagen propia.

FECHA DE LA TINTA, REGION DE LA ARAUCANIA.

Febrero

Balance N° 2 BLANCA

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo	Nota de Pedido
1	V. Viernes				
2	Viernes				
3	Sábado				
4	Domingo				
5					
6		\$35.000			
7			\$25.000		
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

Nota de Pedido: 1. Cebiche 30000, 2. Pastelito Omo 100, 3. Aceite, 4. Omo 400, 5. Te Club, 6. Peppodent, 7. Sedal, 8. Margarina, 9. Omo 800.

Imagen N°27: Imagen propia.

VILLARRICA, CALFUTU, PINO HUNCO

Balance B (110)

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo	Nota de Pedido
1					
2					
3					
4					
5					
6		\$90.000			
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

Nota de Pedido: 1. Omo 400, 2. Aceite, 3. Quis, 4. Sachet, 5. Mayonesa 200 Gramos, 6. Mayonesa 100 Gramos, 7. Te Club, 8. Peppodent, 9. Sedal, 10. Margarina, 11. Omo 800.

Imagen N°28: Imagen propia.

Fecha	Cliente	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1	Cabrita	2			
2	Federa	1			
3	Blanca	2			
4	Vinosa	3			
5	Salada	4			
6	Nota de credito	5			
7		8			
8		9			
9		10			
10		11			
11		12			
12		13			
13		14			
14		15			
15		16			
16		17			
17		18			
18		19			
19		20			
20		21			
21		22			
22		23			
23		24			
24		25			
25		26			
26		27			
27		28			

Imagen N°29: Imagen propia.

Fecha	Cliente	Detalle	Debe	Haber	Saldo
1	Federa	1			
2	Cabrita	2			
3	Blanca	3			
4	Vinosa	4			
5	Salada	5			
6	Nota de credito	6			
7		7			
8		8			
9		9			
10		10			
11		11			
12		12			
13		13			
14		14			
15		15			
16		16			
17		17			
18		18			
19		19			
20		20			
21		21			
22		22			
23		23			
24		24			
25		25			
26		26			
27		27			
28		28			

Imagen N°30: Imagen propia.

VILLAR
CALFUT
PINO HERRERA

Cuenta N° 4, Febrero 2022.

Fecha	Descripción	Debitos	Creditos	Saldo
1	Mucha	1		
2	Mucha	2		
3	Mucha	3		
4	Mucha	4		
5	Mucha	5		
6	Mucha	6		
7	Mucha	7		
8	Mucha	8		
9	Mucha	9		
10	Mucha	10		
11	Mucha	11		
12	Mucha	12		
13	Mucha	13		
14	Mitzy	14		
15	Mitzy	15		
16	Mitzy	16		
17	Mitzy	17		
18	Mitzy	18		
19	Mitzy	19		
20	Mitzy	20		
21	Mitzy	21		
22	Mitzy	22		
23	Mitzy	23		
24	Mitzy	24		
25	Mitzy	25		
26	Mitzy	26		
27	Mitzy	27		
28	Mitzy	28		

Mayonesa 200 Gramos
Mayonesa 100 Gramos
Te Club
Sedal
Margarina
Omo 800

Imagen N°31: Imagen propia.

VILLAR
CALFUT
PINO HERRERA

Cuenta N° 3, Febrero 2022.

Fecha	Descripción	Debitos	Creditos	Saldo
1	Mucha	1		
2	Mucha	2		
3	Mucha	3		
4	Mucha	4		
5	Mucha	5		
6	Mucha	6		
7	Mucha	7		
8	Mucha	8		
9	Mucha	9		
10	Mucha	10		
11	Mucha	11		
12	Mucha	12		
13	Mucha	13		
14	Mucha	14		
15	Mucha	15		
16	Mucha	16		
17	Mucha	17		
18	Mucha	18		
19	Mucha	19		
20	Mucha	20		
21	Mucha	21		
22	Mucha	22		
23	Mucha	23		
24	Mucha	24		
25	Mucha	25		
26	Mucha	26		
27	Mucha	27		
28	Mucha	28		

Mayonesa 200 Gramos
Mayonesa 100 Gramos
Te Club
Sedal
Margarina
Omo 800

Imagen N°32: Imagen propia.

Cobranza N° 2 febrero 2022							Fecha	
lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo		
marceles 35.000 cancelado	marceles cancelado	marceles cancelado	marceles 135.000 efectivo	Tactali Costume + 20000 cancelado	Mepet Cisterna 50000 cancelado	Manuel Vera \$30.000 cancelado		Agua de refresco
destruccion abonos \$30.000	Etango cancelado	pilas cancelado	Josi vidal 60.000 Pagado	Andiaca Santolista 40.000 cancelado				
	Rosca							Axe
								Sachet
								Mayonesa 200 Gramos
								Mayonesa 100 Gramos
								Te Club
								Pepsodent
								Serul
								Margarina
								Omo 800

Imagen N°33: Imagen propia.

Cobranza N° 4 mayo 2022							Fecha	
lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo		
					\$10000 efectivo			Agua de refresco
								Omo 800
								Te Club
								Mayonesa 200 Gramos
								Mayonesa 100 Gramos
								Te Club
								Pepsodent
								Serul
								Margarina

Imagen N°34: Imagen propia.



Imagen N°37: Imagen propia.

Principal

- 0 Nuevas reservas
- 0 Recordatorios
- 0 Check-ins
- 1 Check-outs
- 17% Ocupación
- 5 Habitaciones incluidas

Buscar

Texto:

Origen: Todos

Check-in: Desde DD/MM/YYYY, Hasta DD/MM/YYYY

Filtro de búsqueda de texto: Todos

Categoría del tipo de alojamiento: Todos

Estado del pago: Todos

Tipo de habitación: Todos

Tarjeta de crédito: Todos

Extras: Todos

Habitación:

Check-out: Desde DD/MM/YYYY, Hasta DD/MM/YYYY

Sistemas funcionando con normalidad

Blog de Sirvoy

Los costos ocultos de administrar múltiples propiedades (y cómo evitarlos)
Publicado: 22/12/2025 10:46

El multitasking a menudo se siente productivo, pero dividir nuestra atención siempre tiene un costo. En la hospitalidad, el efecto es aún más fuerte cuando se tiene que manejar cada ...

Actualizaciones en el área de Producto de Sirvoy: novedades del tercer trimestre de 2025
Publicado: 28/11/2025 19:51

El tercer trimestre fue la temporada alta para muchos de ustedes, y un periodo más tranquilo para nosotros detrás de escenas. A pesar de que muchos en nuestro equipo se tomaron un...

Por qué el auto check-in está cambiando

Imagen N°38: Imagen propia.

Calendario 06/01/2026 - 05/02/2026

Categorías: cabaña Tipo de habitación: Todos Ordenar por: Habitación

Selecciónar

mes semana

enero														febrero						
Semana 02				Semana 03				Semana 04				Semana 05				DO	LU	MA	MI	JU
MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU
alpina Cabaña Alpina																				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
														ANGELICA GONZALEZ						
cabaña 1 Cabaña Villarrica																				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
														JENNY RZ						
calfutue 1 Cabaña de Calfutue																				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
														MARIT						
calfutue 2 Cabaña Calfutue 2																				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
														ERWIN LAGOS						
rustica Cabaña Rustica																				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
														LUZ CAMPOS						
villarrica 2 Cabaña chica de villarrica																				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
														FELIPE JES						
														NATALIA CABEZAS						
														ANA BAS						
														DIEGO GARRID						
														MARCELO AND						

Colores

Imagen N°39: Imagen propia.

Altos de Pino Huacho ID 50708

- Principal
- Nueva reserva
- Reservas
- Calendario
- Tarifas
- Habitaciones
- Huéspedes
- Pagos
- Estadísticas
- Configuración

ARTESANIA

- Perfil de usuario
- Soporte
- Terminar sesión

Reservas

Estado del pago: Todos Categoría del tipo de alojamiento: Todas Hechas por: Todas

En curso 2 Reservas no leídas Próximas 11 Pasadas 2 Canceladas Bloqueadas Recordatorios Buscar

Todas Check-ins Check-outs Estancias Tabla Tarjetas

NÚMERO DE RESERVA	NOMBRE	HUÉSPEDS	HABITACIÓN	EXTRAS	CHECK-IN	CHECK-OUT	ETIQUETAS	TOTAL	PAGADA
☆ 25903	CAMPOS, LUZ Nuevo	3	villarica 2		05/01/2026	15/01/2026		350.000,00	350.000,00
☆ 25915	RODRIGUEZ, JENNY Nuevo	4	cabaña 1		10/01/2026	12/01/2026		80.000,00	80.000,00
		7						430.000,00	430.000,00

Mostrando 1 - 2 de 2 20 por página

[Términos y condiciones](#) | Copyright © 2008-2026 Sirvoy Ltd

Imagen N°40: Imagen propia.

Altos de Pino Huacho ID 50708

- Principal
- Nueva reserva
- Reservas
- Calendario
- Tarifas
- Habitaciones
- Huéspedes
- Pagos
- Estadísticas
- Configuración

ARTESANIA

- Perfil de usuario
- Soporte

Tarifas

<< < Hoy > >> Seleccionar Todos los tipos de habitación

Todos Los Tipos De...	dom 11 ene	lun 12 ene	mar 13 ene	mié 14 ene	jue 15 ene	vie 16 ene	sáb 17 ene	dom 18 ene	lun 19 ene	mar 20 ene
Cabaña Rustica	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña Alpina	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña chica de...	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000
Cabaña de Calfutue	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña Villarrica	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña Calfutue 2	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000

Imagen N°41: Imagen propia.

Altos de Pino Huacho ID 50708

- Configuración
- Alojamiento
- Extras
- Precios
- Disponibilidad
- Motores de reservas
- Portal del huésped
- Canales
- Finanzas
- Comunicación
- Limpeza
- Usuarios
- Cuenta Sirvoy

Pagos

Transferencia bancaria CLP	Facturado (con aplicación externa) CLP	Efectivo CLP	Uso	Huéspedes	Noches de huésped	Noches de habitación
80.000	525.000	205.000	25%	13	56	18

Ocupación durante este periodo

Reservas creadas en este periodo

Nuevas reservas: 15

Origen: 100% Recepción

Hechas por: 100% Altos de Pino Huacho Pino Huacho

Imagen N°42: Imagen propia.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo optimizar el sistema de reservas del emprendimiento turístico rural Altos de Pino Huacho, ubicado en la Región de La Araucanía, Chile. Este emprendimiento familiar ha experimentado un crecimiento sostenido, pasando de una a nueve cabañas, incorporando además servicios complementarios como tinajas, camping, cabalgatas y gastronomía, lo que ha incrementado la complejidad de su gestión administrativa, especialmente durante la temporada alta entre los meses de enero, febrero y marzo.

El estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, descriptivo y aplicado, utilizando como método un estudio de caso. La información fue recopilada mediante observación directa del proceso de reservas, análisis de registros manuales en papel y conversaciones exploratorias con las personas encargadas de la administración del emprendimiento. El análisis evidenció que el sistema manual de reservas, presenta importantes debilidades, tales como fragmentación de la información, riesgo de duplicidad de reservas, dificultad para obtener una visión global de la ocupación y limitaciones para el análisis de datos históricos.

A partir del diagnóstico realizado, se propone la implementación del software de gestión de reservas Sirvoy como solución de mejora. Este sistema permite centralizar la información, controlar la disponibilidad en tiempo real, registrar servicios adicionales como las tinajas y generar reportes operativos, contribuyendo a una gestión más eficiente y profesional. La propuesta se evalúa como técnica, económica y operativamente viable para un microemprendimiento familiar, dado su modelo de suscripción mensual y su facilidad de uso.

Los resultados del estudio demuestran que la digitalización del sistema de reservas no solo responde a una necesidad operativa inmediata, sino que constituye un avance significativo en el proceso de transformación digital del emprendimiento, fortaleciendo su eficiencia administrativa, competitividad y sostenibilidad en el contexto del turismo rural chileno.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

Introducción.

El turismo rural se ha consolidado en los últimos años como alternativa atractiva dentro del sector turístico nacional, ofreciendo experiencias más personalizadas, sustentables y vinculadas con la naturaleza. En este contexto, los microemprendimientos familiares han asumido un papel fundamental, al contribuir al desarrollo económico local y al fortalecimiento del patrimonio cultural y natural de sus territorios. No obstante, la gestión administrativa y operativa de este tipo de emprendimientos presenta desafíos particulares, especialmente cuando enfrentan procesos de crecimiento sin contar con herramientas tecnológicas adecuadas que faciliten la organización y el control interno.

Altos de Pino Huacho es un emprendimiento familiar ubicado en la Región de La Araucanía, en una zona rural caracterizada por su entorno natural y su potencial turístico. El negocio ofrece servicios de cabañas, tinajas, camping y la incorporación de paseos a caballo. Desde el inicio del emprendimiento comenzó con una cabaña, actualmente ya van nueve, el crecimiento de la oferta a generado una mayor demanda y complejidad en la gestión interna, particularmente en el área de reservas y administración de disponibilidad. El sistema de reservas vigente hasta el momento se ha basado en registros manual de información mediante planillas en papel. Este método, si bien fue funcional en las etapas iniciales del emprendimiento, se ha vuelto poco eficiente ante el aumento de cabañas y el incremento de la demanda durante los meses de temporada alta. De enero a marzo, que corresponden a la temporada alta. La utilización de múltiples hojas por cada cabaña y mes provoca duplicidad de información, errores de registro y dificultades para mantener un control actualizado de la disponibilidad.

La situación no solo genera sobrecarga administrativa, impactan directamente en la calidad del servicio al cliente y en la capacidad de respuesta del emprendimiento frente a las reservas.

Por lo tanto, la optimización del sistema de reservas de Altos de Pino Huacho, es identificar las principales deficiencias y diseñar una propuesta de optimización mediante un sistema digital interno que permita centralizar, organizar y automatizar la información de manera sencilla y funcional. Los registros de los meses enero a marzo, los cuales se sistematizarán en una plataforma software Sirvoy para analizar el comportamiento de las reservas, la ocupación y los ingresos generados.

Con la investigación, se busca no solo ofrecer una solución práctica al problema operativo identificado, también aportar al conocimiento aplicado en la gestión administrativa de microemprendimientos rurales, demostrando como la adopción de tecnologías accesibles puede contribuir a la sostenibilidad y competitividad del sector. El proyecto combina una visión técnica y administrativa, con un enfoque orientado a resultado concretos y medibles, ajustados a la realidad y capacidades del emprendimiento familiar.

1.1 Objetivos.

Objetivo general:

Diseñar una solución digital interna para el sistema de reservas de Altos de Pino Huacho que permita organizar, centralizar y optimizar el proceso de agendamiento durante la temporada alta, además de generar información clave para la gestión financiera del emprendimiento.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el funcionamiento actual del sistema de reservas manual.
- Analizar herramientas digitales gratuitas o de bajo costo que se adapten al contexto del emprendimiento.
- Proponer una solución digital adecuada para la gestión de reservas.

1.2 Planteamiento del problema.

La unidad de este trabajo de finalización de estudios es Altos de Pino Huacho, un emprendimiento de turismo rural ubicado en la Región de la Araucanía. Desde su concepción, el negocio se ha enfocado en ofrecer servicios de hospedaje, inicialmente con una cabaña, pero evolucionando hasta contar actualmente con nueve cabañas, además de servicios complementarios como tinajas, camping, almacén, restaurante y cabalgatas. Este crecimiento orgánico y la diversificación de la oferta han impuesto una mayor demanda organizacional y un reto significativo en la gestión de las operaciones, particularmente durante la temporada alta, que se extiende entre enero y marzo.

El problema crucial que afecta la eficiencia administrativa de Altos de Pino Huacho radica en su sistema de gestión de reservas. Este proceso operativo esencial se lleva a cabo mediante un método manual en papel, un registro que, si bien era funcional al inicio del negocio, se ha transformado en un "laberinto de papel" que resulta insostenible con el volumen de demanda actual. La dependencia de registros físicos por cabaña y por mes dificulta enormemente la organización, el seguimiento, y el control centralizado de las reservas.

Esta metodología obsoleta genera consecuencias operacionales directas, propias de la falta de madurez digital: confusión, desorganización, enredos, errores de agendamiento y la pérdida de tiempo por parte del personal encargado de la administración. La principal limitación observada es la dificultad para obtener un control global de la ocupación en tiempo real, lo que incrementa el riesgo de sobreventa (doble reserva) o, por el contrario, subutilización de las unidades de hospedaje. Esta situación frena la capacidad de respuesta ágil del emprendimiento ante la demanda estacional y, consecuentemente, reduce la eficiencia de la gestión operacional global. Se formula la siguiente pregunta de investigación que orientará el desarrollo del presente:

¿Cómo agilizar el proceso de reservas de hospedaje en Altos de Pino Huacho empleando una solución digital, permitiendo organizar y centralizar la información sin incurrir costos elevados para el emprendimiento?

1.3 Justificación.

El presente estudio se suele justificar por su pertinencia práctica, académica y social en el ámbito de la gestión de microemprendimientos turísticos. La investigación aborda una problemática concreta que afecta directamente la eficiencia operativa de Altos de Pino Huacho, emprendimiento familiar que ha crecido de manera sostenida sin haber modernizado aún su sistema de reservas.

Este trabajo busca dar respuesta a una necesidad real y urgente: optimizar la gestión administrativa durante la temporada alta mediante la incorporación de herramientas digitales simples, adaptadas a las capacidades y recursos disponibles.

Desde una perspectiva práctica, la propuesta se orienta a mejorar la organización interna del emprendimiento. La implementación de un sistema digital permitirá un control más preciso y ágil de las reservas, reduciendo errores humanos, evitando duplicidades y facilitando la actualización en tiempo real de la disponibilidad. Además, permitirá disponer de información consolidada sobre ocupación, duración de estadías y montos generados, lo que optimizará la planificación operativa y la toma de decisiones. En consecuencia, se espera que la eficiencia administrativa útil y sostenible para enfrentar la alta demanda estacional.

En cuanto a la relevancia social y económica, el proyecto promueve la modernización de un microemprendimiento que forma parte del tejido productivo local, fortaleciendo el turismo rural como fuente de ingresos y desarrollo interno. Al mejorar la gestión de reservas, se fomenta la sostenibilidad del negocio, se incrementa la satisfacción de los visitantes y se contribuye al posicionamiento de la zona como un destino turístico confiable y organizado. Este tipo de iniciativas ayuda a dinamizar la economía local, generando impactos positivos en la calidad de la vida de las familias que dependen del turismo.

Por último, la factibilidad del estudio se encuentra garantizada. La investigadora cuenta con acceso a la información operativa de Altos de Pino Huacho, lo que permitirá recopilar datos reales sobre reservas, ocupación y montos generados durante los meses de mayor demanda de enero, febrero y marzo. Además, el proyecto no requiere grandes inversiones económicas, ya que la propuesta tecnológica se basará en herramientas digitales de libre acceso o bajo costo, lo que hace viable su implementación. Esta cercanía con la unidad de estudio y la disponibilidad de información real refuerzan la credibilidad y aplicabilidad de los resultados.

En síntesis, la investigación se justifica porque responde a una necesidad concreta del emprendimiento, genera conocimiento aplicable al ámbito académico y aporta al fortalecimiento del turismo rural mediante la incorporación de soluciones tecnológicas simples y sostenibles y efectivas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Contexto sectorial

Turismo rural y microemprendimientos en Chile: La gestión de operaciones se define como el conjunto de actividades que crean valor al transformar los insumos en productos o servicios (Heizer et al., 2017). En una microempresa como Altos de Pino Huacho, estas operaciones son el pilar que sostiene el negocio, desde la recepción de una reserva hasta la estadía del huésped. Tradicionalmente, la gestión de operaciones en pequeños emprendimientos rurales se caracteriza por procesos informales y artesanales, lo que a menudo resulta en una baja eficiencia y una falta de estandarización. La optimización de estos procesos no busca solo la reducción de costos, sino también la mejora en la calidad del servicio, la fiabilidad y la velocidad de respuestas, elementos cruciales para la competitividad en el sector turístico (Krajewski et al., 2019). Al intervenir en el proceso de reservas, aborda un problema crítico de la gestión de operaciones, ya que busca sistematizar y profesionalizar una de las actividades más esenciales de la empresa.

Los microemprendimientos rurales desempeñan un rol crucial en la dinamización económica de territorios con baja industrialización, al generar empleo local y fortalecer el tejido comunitario. Sin embargo, enfrentan desafíos estructurales asociados a la informalidad, la limitada capacidad de gestión y la escasa incorporación tecnológica (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2021). Estas condiciones repercuten en su competitividad, sobre todo en contextos de alta demanda estacional, donde la eficiencia operativa es determinante para mantener la calidad del servicio.

En Chile, el turismo rural ha crecido sosteniblemente durante la última década, impulsando por políticas públicas y la demanda de visitantes que buscan experiencias personalizadas y sustentables (Servicio Nacional de Turismo [SERNATUR], 2023). Dentro de este contexto, los microemprendimientos turísticos cumplen un papel fundamental, pues son de la principal fuente de oferta en territorios rurales.

Sin embargo, su desarrollo enfrenta desafíos relacionados con la gestión administrativa, la falta de capacitación y la escasa incorporación tecnológica (Becerra, 2021). En consecuencia, la optimización de procesos, especialmente los vinculados a la gestión de reservas y control operativo, se convierte en un factor estratégico para fortalecer la competitividad del sector (Organización Mundial del Turismo, 2021).

2.2 Gestión de operaciones, eficiencia de procesos y variabilidad:

La gestión de operaciones es un eje central en la administración de empresas, se suele encargarse de planificar y coordinar los recursos necesarios para transformar los insumos en bienes o servicios de valor para el cliente (Krajewski et al., 2019). En una microempresa turística, el proceso de reservas constituye uno de los puntos operativos más sensibles, dado que es la primera interacción entre el cliente y la organización, y su eficiencia influye directamente en la percepción del servicio.

De acuerdo con Heizer Render y Munson (2017), un proceso es eficiente cuando la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados es óptima. En el caso de Altos de Pino Huacho, el sistema manual en papel genera variabilidad e ineficiencia, evidenciada en la duplicidad de reservas, la dificultad de acceso a la información y la falta de uniformidad en los tiempos de respuesta.

Esta situación refleja la necesidad de aplicar una reingeniería de procesos (Hammer y Champy, 1993, citados en la literatura de gestión), adaptada a una escala microempresarial, que permita sustituir procedimientos informales por un modelo digital estandarizado, ágil y confiable.

La digitalización del proceso de reservas constituye, por lo tanto, una estrategia de optimización operativa que busca reducir la variabilidad y aumentar la fiabilidad del sistema, asegurando un flujo continuo y eficiente de información.

2.3 Transformación digital estratégica en microempresas de bajo costo:

La transformación digital se entiende como un proceso de cambio organizacional y cultural que busca aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales para mejorar la gestión interna y la relación con el entorno (García – Peñalvo y Hernández – García, 2018). En el caso de las microempresas, este proceso no requiere inversiones significativas, sino la adopción de herramientas accesibles que respondan a las necesidades reales del negocio.

Sánchez y Albarrán (2020), destacan que, en América Latina, la digitalización en las pymes debe centrarse en soluciones flexibles, de bajo costo y con una curva de aprendizaje mínima, como hojas de cálculo, plataformas colaborativas o sistemas de almacenamiento en la nube. Estas herramientas facilitan la sistematización de datos y la automatización de tareas sin afectar la viabilidad financiera del negocio.

En consecuencia, para un emprendimiento familiar como Altos de Pino Huacho, la implementación de un sistema de reservas digital basado en una plantilla estructura de Excel representa una estrategia viable de transformación digital sostenible. Esta medida permite mejorar el control operativo y la toma de decisiones, demostrando que la innovación y la eficiencia no dependen del tamaño del negocio, sino de la capacidad de adaptar la tecnología al contexto.

2.4 Gestión de la información y análisis de datos en microempresas turísticas:

La información es uno de los recursos más valiosos dentro de una organización, pues reduce la incertidumbre y orienta la toma de decisiones (Davenport y Prusak, 1998). La gestión de la información consiste en garantizar que los datos sean precisos, accesibles y utilizados de forma estratégica. Cuando los registros se realizan manualmente, los datos se vuelven fragmentados y difíciles de analizar, impidiendo obtener indicadores útiles para la administración.

Davenport (2014), señala que incluso una forma básica de inteligencia de negocio (Business Intelligence, BI), puede transformar datos operativos en conocimiento estratégico. En el caso de Altos de Pino Huacho, la digitalización del sistema de reservas posibilita la conversación de información dispersa en datos estructurados: número de reservas por cabaña, duración de las estadías e ingresos mensuales.

En base de datos permitirá calcular indicadores clave de rendimiento (KPIs), fundamentales para evaluar la eficiencia del negocio y anticipar patrones de demanda.

De esta manera, el proceso de registro deja de ser meramente operativo y se convierte en una fuente de información analítica que profesionaliza la gestión del emprendimiento.

2.5 Contexto sectorial: Turismo, estacionalidad y gestión de la demanda:

El sector turístico se caracteriza por su alta variabilidad y estacionalidad. Según la Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2010, citada en SERNATUR), el turismo comprende todas las actividades realizadas por las personas durante sus viajes y estadías fuera de su entorno habitual, por un período inferior a un año.

Altos de Pino Huacho se inserta en el segmento del turismo rural, que combina la oferta de alojamiento con actividades complementarias como cabalgatas, tinajas y gastronomía local, manteniendo una gestión familiar (Sharpley y Sharpley, 1997). Sin embargo, la demanda turística rural es fuertemente estacional, concentrándose entre enero a marzo. Durante estos meses, la empresa enfrenta su máxima carga operativa, lo que exige un sistema de reservas rápido, confiable y capaz de manejar múltiples solicitudes simultáneamente.

Un modelo manual se vuelve insuficiente ante este volumen de operaciones, generando riesgos de sobreventa y pérdida de oportunidades. La digitalización del proceso de reservas, por lo tanto, no solo responde a una necesidad tecnológica, sino a un requerimiento estratégico para manejar de forma eficiente la demanda estacional y asegurar la calidad del servicio durante las horas picos de ocupación.

2.6 Digitalización y eficiencia operativa:

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una organización para realizar sus actividades de forma óptima, reduciendo tiempos, costos y errores (Chiavenato, 2017). Drucker (2002) añade que la eficiencia no depende de los recursos disponibles, sino del uso inteligente de la información para mejorar el desempeño organizacional.

En las microempresas turísticas, la adopción de herramientas digitales genera un impacto directo en la eficiencia, al simplificar procesos, disminuir la probabilidad de errores y permitir un acceso inmediato a la información (Organización Mundial del Turismo, 2021). La centralización de los datos en un sistema digital reduce la dependencia de la memoria individual y facilita la planificación, generando una gestión más profesional y controlada.

En el caso de Altos de Pino Huacho, la digitalización del sistema de reservas se proyecta como un cambio sustancial en su desempeño operativo. Esta herramienta permitirá gestionar de manera ordenada la información, optimizar el tiempo de respuesta, mejorar la precisión de los registros y facilitar la toma de decisiones. La relación entre digitalización y eficiencia se convierte, así, en el sustento teórico principal de esta investigación, al demostrar cómo una solución tecnológica simple puede potenciar la gestión de un emprendimiento rural.

2.7 Preferencias turísticas y concentración de la demanda en el sur de Chile:

El comportamiento turístico interno en Chile muestra una marcada preferencia por las zonas del sur de país, especialmente durante la temporada estival. Diversos estudios señalan que los visitantes nacionales tienden a elegir destinos ubicados entre las regiones del Maule y Los Lagos debido a factores climáticos, paisajísticos, culturales y de percepción de bienestar asociados al entorno natural (SERNATUR, 2022).

En primer lugar, las regiones del sur presentan una oferta paisajística altamente valorada por los turistas, caracterizada por bosques nativos, lagos, ríos, montañas y áreas de conversación ambiental. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021), los destinos con componentes naturales bien preservados generan una mayor sensación de descanso, desconexión y bienestar emocional, elementos que los viajeros asocian con viajes familiares y vacaciones prolongadas. Esta preferencia se intensifica en verano, cuando las condiciones climáticas favorecen actividades al aire libre como trekking, cabalgatas, visitas a parques nacionales y turismo rural.

Otro elemento relevante es la identidad cultural del sur, ampliamente difundida en la imagen turística nacional. La hospitalidad rural, la gastronomía tradicional y las actividades campesinas fortalecen una experiencia diferenciadora para el visitante.

De acuerdo con Becerra (2021), los microemprendimientos rurales del sur poseen un atractivo especial debido a su carácter familiar, su vinculación con tradiciones locales y su capacidad para generar experiencias auténticas, atributos altamente valorados por turistas nacionales y extranjeros.

Desde una perspectiva climática, el norte de Chile presenta condiciones más extremas – altas temperaturas y baja presencia de áreas verdes – lo que tiende a orientar la llegada de visitantes hacia actividades específicas como turismo astronómico, desierto o playa, pero no necesariamente hacia experiencias de descanso prolongado en entornos naturales (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2020). En contraste, el sur es percibido como un refugio climático, con temperaturas moderadas, abundancia de agua, sombra natural y microclimas que facilitan vacaciones familiares.

Además, los destinos del sur cuentan con mayor infraestructura para el turismo de naturaleza y el turismo rural. Según SERNATUR (2023), la oferta de cabañas, camping, centros termales y emprendimientos familiares es significativamente más amplia en el sur, lo que incrementa las opciones y la competitividad del sector. Microemprendimientos como Altos de Pino Huacho se insertan en este ecosistema turístico, donde el visitante busca tranquilidad, belleza natural y servicios complementarios como tinajas, senderos o cabalgatas camino al volcán.

Finalmente, la percepción de seguridad, tranquilidad y ambiente familiar contribuye a que el sur sea un destino preferente. Las investigaciones plantean que los turistas valoran destinos con baja masificación, contacto con la naturaleza y actividades recreativas que fortalezcan el bienestar físico y emocional (López & Herrera, 2019). Esto explica por qué la demanda tiende a concentrarse en regiones australes, especialmente durante los meses de diciembre a marzo, coincidiendo con el periodo de vacaciones escolares.

En síntesis, la inclinación de los turistas chilenos hacia destinos del sur obedece a una combinación de elementos ambientales, culturales, climáticos y emocionales.

Esta preferencia refuerza el potencial de emprendimientos rurales como por ejemplo Altos de Pino Huacho, pero también intensifica la necesidad de contar con sistemas administrativos eficientes que respondan adecuadamente el aumento de la demanda estacional.

2.8 Comportamiento del turista chileno y preferencias estacionales:

El comportamiento turístico interno en Chile presenta patrones cíclicos asociados principalmente a las vacaciones escolares y al clima. Diversos estudios señalan que la mayor parte de los viajes se concentran en los meses de diciembre a marzo, siendo enero y febrero los de mayor demanda (SERNATUR, 2022). Durante este periodo, las familias buscan destinos que combinen accesibilidad, actividades recreativas y entornos naturales que favorezcan al descanso.

Este comportamiento es particularmente relevante para microemprendimientos como Altos de Pino Huacho, los cuales dependen casi exclusivamente de la demanda estival. Por lo tanto, comprender este patrón permite dimensionar la presión operativa que enfrenta el sistema de reservas durante esos meses.

2.9 Comparación estructural entre turismo del norte y turismo del sur de Chile:

Mientras que el norte de Chile es reconocido por su atractivo desértico, la astronomía y las experiencias costeras, su clima extremo limita la realización de actividades recreativas prolongadas. Según el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2020), el turismo nacional percibe el norte como un destino para estadías breves debido a las altas temperaturas, la baja disponibilidad de sobra natural y el predominio de paisajes áridos.

En contraste, las regiones del sur poseen condiciones ambientales que invitan a estancias más largas: abundancia de vegetación, clima templado, oferta hídrica y diversidad de actividades recreativas.

SERNATUR (2023), indica que la infraestructura turística del sur ha crecido significativamente en los últimos años, y campings, elementos que fortalecen su posicionamiento como destino preferido.

Sostienen que los destinos rurales son preferidos cuando ofrecen autenticidad naturaleza y tranquilidad, características fuertemente presentes en la zona sur. Esto explica la mayor presión sobre los sistemas de reservas en emprendimientos rurales del centro-sur de Chile.

2.10 El rol del emprendimiento familiar en el turismo rural chileno:

El turismo rural en Chile está fuertemente vinculado a emprendimientos familiares que operan bajo estructuras flexibles y con recursos limitados (Becerra, 2021). Estos emprendimientos se caracterizan por su vínculo territorial, su identidad cultural y su capacidad para ofrecer experiencias auténticas basadas en tradicionales locales.

Gómez y Rodríguez (2020), afirman que la gestión administrativa en microempresas familiares suele estar concentrada en pocas personas, lo que incrementa la carga operativa y dificulta la adopción de herramientas de control formal. Esto genera vulnerabilidades en procesos como reservas, coordinación de servicios y gestión financiera.

En el caso de Altos de Pino Huacho, el crecimiento del negocio ha aumentado la complejidad operativa, revelando la necesidad de profesionalizar procedimientos y adoptar tecnologías accesibles que faciliten la gestión.

CAPÍTULO III

LA ORGANIZACIÓN

3.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN

Altos de Pino Huacho es un microemprendimiento familiar que fue creado el 08 de diciembre del 2014, ubicado en la zona rural de la Región de la Araucanía, Chile. Surgió hace más de una década como una iniciativa liderada por mujeres, con el propósito de ofrecer un espacio de descanso y desconexión en contacto directo con la naturaleza. En sus inicios, el emprendimiento contaba únicamente con una cabaña destinadas a alojamiento turístico, pero gracias al esfuerzo constante de las hermanas propietaria y al crecimiento progresivo de la demanda, actualmente dispone de nueve cabañas totalmente equipadas además de áreas destinadas a camping, tinajas de uso recreativo, un restaurante en el proceso de formalización y el servicio de cabalgatas guiadas.

El emprendimiento se caracteriza por combinar hospitalidad rural con un enfoque de sustentabilidad y turismo de bienestar. Su desarrollo ha sido gradual y autogestionado, reflejando la identidad local y la cercanía con la comunidad. Altos de Pino Huacho opera bajo un modelo familiar, en el cuál la gestión administrativa, operativa y de atención al cliente se distribuye entre los integrantes del núcleo familiar, quienes desempeñan roles diversos según la temporada.

A lo largo de su trayectoria, la empresa ha enfrentado desafíos propios del crecimiento, especialmente en lo referente a la organización de las reservas, el control de disponibilidad y la coordinación de servicios. El aumento del número de cabañas y visitantes ha evidenciado la necesidad de incorporar herramientas digitales que optimicen la gestión operativa y administrativa.

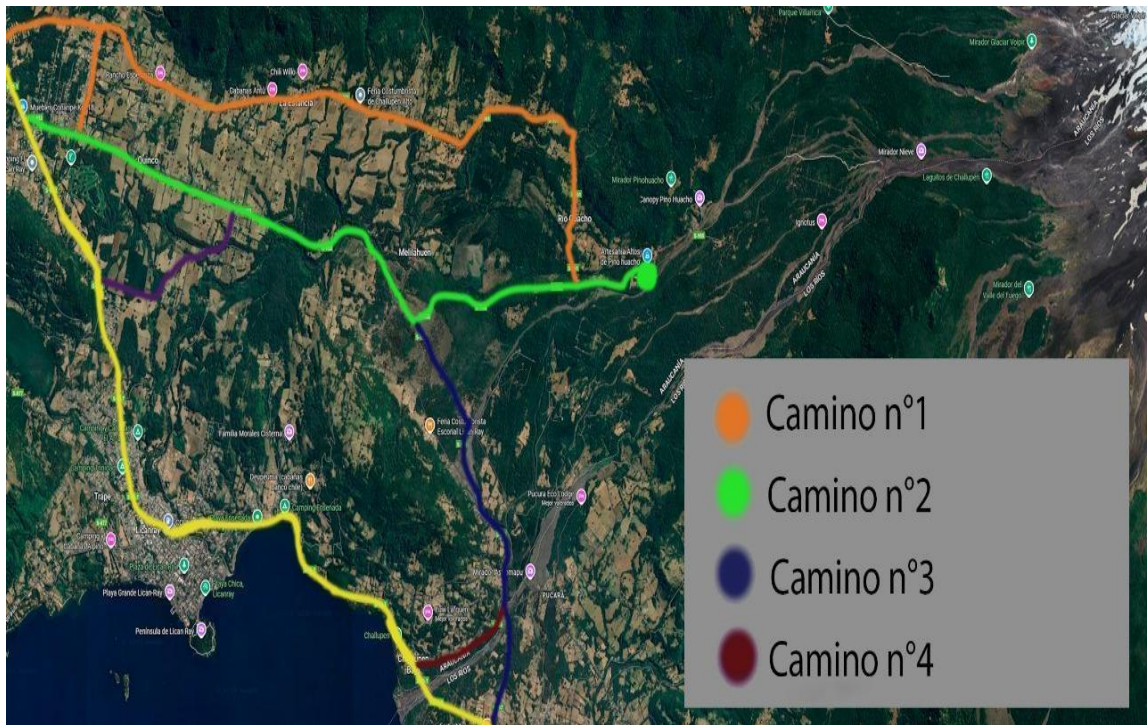
3.2.1 Ubicación geográfica:

En Villarrica, Región de Los Ríos, Recomendamos 2 caminos principales para la llegada a Altos de Pino Huacho camino Lican Ray, km19 interior km 15 sector Pino Huacho, sería la entrada más directa y corta para llegar a la cabaña. Km 12 interior Km 15 Pino Huacho, se encuentra en una zona rural, 5 km al Volcán Villarrica.

Al acceso al predio se realiza por un camino rural, y prontamente pavimentado al menos un camino de cuatro entradas, lo cual la entrada del establecimiento esta señalizada por un portón de madera y metal, y a 50 metros más abajo con unas banderas. Este punto constituye el límite de ingreso y forma parte de la presentación del emprendimiento ante el visitante.

Si bien conserva un estilo sencillo, el acceso refleja el carácter rústico del negocio y su integración con el entorno natural.

Imagen N°1: Ubicación exacta para el establecimiento.



Fuente: Imagen sacada de Google Maps.

Camino Amarillo: Es la carretera de Villarrica a Lican Ray y camino a Coñaripe.

Camino Naranja n°1: Es en el km 17 entrada Pino Huacho, es el camino con más vueltas ya que rodea el cerro, va hacia pino huacho y al volcán y al final se termina juntando con el camino verde lo cuál de la escuela hacía Altos de Pino Huacho son 1,2 metros, actualmente este camino está siendo pavimentado.

Camino Verde n°2: Es en el km 19 entrada los Caracoles-Challupen alto, camino de Villarrica a Lican Ray entrada Challupen bajo, es el más recto y recomendado para ir hacia pino huacho o al volcán, en la imagen como se ve es el camino más recto con menos vuelta.

Camino Azul n°3: Es en el km 13, salida hacia Coñaripe, este camino pasa por el baden de la corrida volcánica y son 10 km para llegar al cruce del camino verde, y de ahí hasta la antigua escuela son 4 km.

Camino Rojo n°4: Es en el km 11, salida hacia Lican Ray, este camino se junta con el camino azul lo cual son 2 km, y juntarse con el camino verde son 8 km, va también hacia Altos de Pino Huacho.

Hay 4 caminos que van al emprendimiento, al menos 3 caminos de 4 son de ripio, actualmente el camino n°1 que sería el naranja está en proceso de pavimentación, como el emprendimiento queda al campo hasta cierto punto ya no hay cobertura, como la gran mayoría no conoce el camino siempre recomendamos descargar la ubicación con la cobertura de la ciudad.

Imagen N°2: Entrada principal del establecimiento época de verano parte de afuera y por dentro.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°3: Entrada principal pero sacada por dentro.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°4: Entrada principal del establecimiento época de invierno parte de afuera y por dentro.



Fuente: Imagen propia.



Fuente: Imagen propia.

3.2.2 Paisaje y entorno natural:

El territorio donde se emplaza Altos de Pino Huacho destaca por su vegetación abundante, la presencia de árboles nativos y la existencia de amplias áreas abiertas. Estos elementos generan un ambiente de serenidad que es uno de los principales valores apreciados por los visitantes. Y finalmente, el área cercana al emprendimiento cuenta con senderos naturales y cursos de agua que permiten realizar caminatas y actividades de contemplación. Estos elementos constituyen parte del atractivo del lugar y complementan la oferta turística.

Igual a menos de 300 metros, en invierno pasa una cascada super bonito, en el verano igual se encuentra, pero por el calor no hay agua, y los que tienen algunos son tipo posones para irse a bañar, y a 500 metros de nuestro establecimiento se encuentra el canopy más alto de la zona, subidas al volcán y un mirador directo al volcán y el lago Calafquén y Panguipulli.

Imagen N°4: Atardecer en el entorno del emprendimiento, apreciándose la vegetación nativa.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°5: Vistas del paisaje rural con el volcán al fondo.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°6: Zona de rocas y senderos naturales cercanos al emprendimiento.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°7: Vista de un estero de agua con el volcán de fondo.



Fuente: Imagen propia.

Estas imágenes reflejan la atmósfera tranquila y el carácter natural del entorno, atributos que inciden favorablemente en la percepción del turista que busca descanso y experiencias asociadas al bienestar.

3.2.3 Áreas de tinajas y espacios de relajación:

Uno de los servicios más valorados por los huéspedes es el uso de tinajas de madera, ubicadas estratégicamente bajo árboles y sectores sombreados que favorecen el descanso y el contacto directo con la naturaleza. Igual por el tiempo las tinajas se han puesto bajo techo por el invierno no se deterioren tanto, o si las personas hacen uso de las tinajas no se congelen por las heladas lluvias y vientos. Las tinajas representan un servicio complementario clave dentro de la oferta turística del emprendimiento, y su ambientación natural potencia la experiencia.

Imagen N°8: Tinaja ubicada al aire libre.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°9: Tinaja de madera en funcionamiento bajo techo.



Fuente: Imagen propia.

Estos espacios cumplen un rol importante dentro de la experiencia turística, ya que combinan la estética rústica con un servicio de valor emocional, asociado a relajación, bienestar y disfrute del entorno natural.

3.2.4 Infraestructura de alojamiento; cabañas:

El emprendimiento inició sus operaciones con una cabaña principal de estilo rústico, la cual se ha mantenido como parte de la identidad del proyecto. Esta construcción representa el origen del negocio y su evolución hacia una mayor capacidad de alojamiento.

Imagen N°10: Cabaña rústica original del emprendimiento, punto de partida del crecimiento del negocio.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°11: Cabaña alpina rústica.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°12: Cabaña fosforo de pareja.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°13: Cabaña de madera de Villarrica.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°14: Cabaña de Villarrica.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°15: Cabaña en Calfutue.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°16: Cabaña en Calfutue.



Fuente: Imagen propia.

La estética de madera, la integración con el entorno y el diseño simple pero acogedor son elementos que fortalecen la experiencia de turismo rural auténtico.

3.2.5 Sector de camping y áreas abiertas:

El sector de camping ofrece un espacio amplio, ideal para visitantes que buscan un contacto más directo con la naturaleza. El área cuenta con espacio suficiente para capas y sus respectivos vehículos, zonas comunes y baños por separados con sus respectivas duchas, manteniendo igual la estética natural del lugar.

Imagen N°17: área de camping con vista amplia al paisaje rural.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°18: Atardecer en el entorno del emprendimiento, apreciándose la vegetación nativa y las instalaciones rústicas del lugar.



Fuente: Imagen propia.

Imagen N°19: Vista del paisaje rural con el volcán al fondo, elemento que forma parte del atractivo visual del establecimiento.



Fuente: Imagen propia.

La amplitud del terreno permite una distribución flexible del espacio, favoreciendo tanto la privacidad como la comodidad de las campistas y con una vista al volcán.

3.2.6 Fauna, actividades recreativas y experiencias rurales:

Además del alojamiento y las tinajas, el emprendimiento incorpora actividades como las cabalgatas, que constituyen un valor agregado altamente asociado al turismo rural. La presencia de caballos propios del predio permite ofrecer experiencias guiadas, destinadas a visitantes que buscan explorar el entorno natural.

Imagen N°20: Caballos del emprendimiento utilizados para actividades de cabalgatas.



Fuente: Imagen propia.

Estas actividades amplían la experiencia turística y aportan un elemento diferenciador que fortalece el posicionamiento del emprendimiento dentro de la oferta regional.

3.5 Misión:

Proporcionar a nuestros visitantes una experiencia auténtica de descanso y conexión con la naturaleza, ofreciendo servicios de alojamiento, gastronomía, recreación rural de calidad y paseos a caballo en un entorno familiar, sustentable y comprometido con la comunidad local.

3.6 Visión:

Ser como la mejor experiencia temática de paseos a caballo y vida campestre en el sector. Lograr el conocimiento mediante la excelencia en el servicio, la calidez familiar y la profesionalización de la gestión, asegurando eficiencia y sustentabilidad a largo plazo.

3.7 Políticas y/o valores corporativos:

Altos de Pino Huacho sustenta el que hacer en principios éticos y organizacionales que guían el trabajo diario y la atención a los visitantes. Estos valores se reflejan tanto en la gestión interna como en la relación con la comunidad y los clientes. A continuación, se detallará la relación entre los valores corporativos y las políticas operativas que sustentan la propuesta de valor del complejo.

3.7.1 Valores Corporativos:

- **Experiencia:** Poner en valor lo más de diez años de trayectoria para ofrecer un servicio cercano, confiable y basado en el conocimiento del huésped y del entorno.
- **Excelencia:** Brindar comodidad y calidad mediante espacios rústicos-modernos, con ambientes diseñados para el descanso y la conexión con la naturaleza.
- **Bienestar:** Promover experiencias que favorezcan la relajación, destacando el servicio de tinajas calientes como un elemento clave del emprendimiento.
- **Eficiencia:** Optimizar la gestión operativa adoptando herramientas digitales que permitan un control ordenado y oportuno de las reservas y servicios adicionales.
- **Transparencia:** Entregar información clara y honesta sobre condiciones del servicio, accesos y costos adicionales, fortaleciendo la confianza con los visitantes.

3.7.2 Política Corporativas:

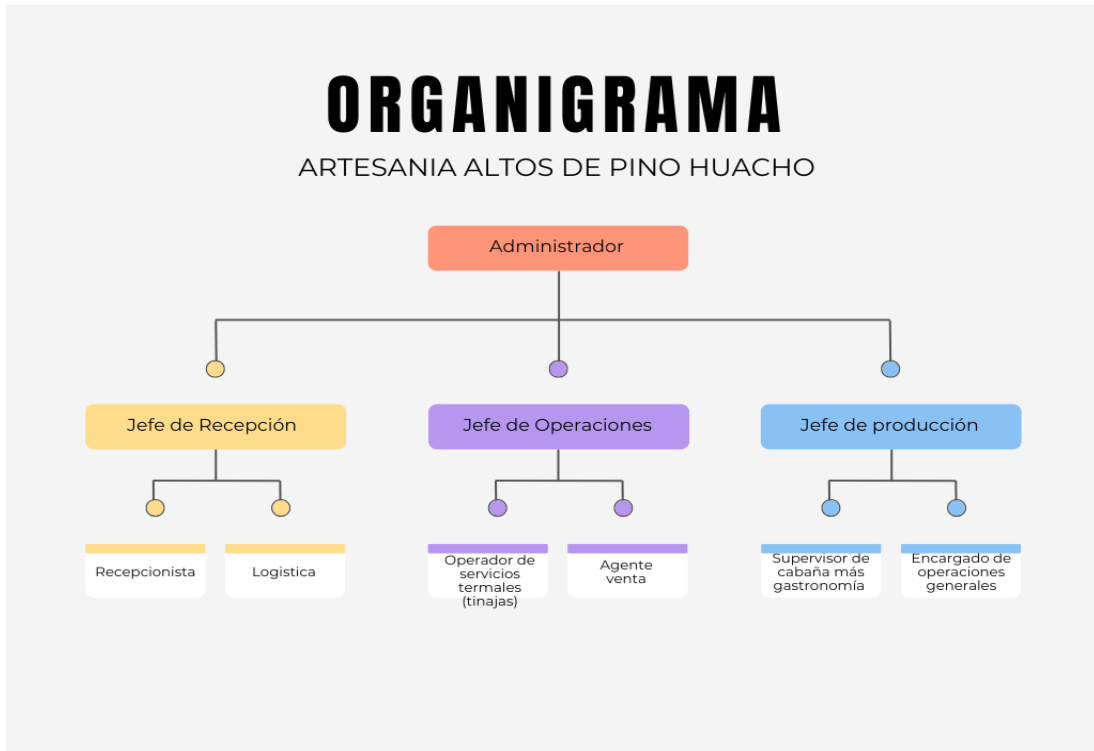
- **Gestión operativa y de reservas:** Mantener un sistema de reservas actualizado, centralizado y digitalizado que permita controlar de forma precisa la disponibilidad de las nueve cabañas y gestionar adecuadamente la programación de tinajas calientes, cuya preparación requiere confirmación con 24 horas de anticipación.
- **Transparencia de información al cliente:** Garantizar que los huéspedes reciban información veraz completa sobre:
 - Las características del acceso camino a la propiedad (camino de ripio y vehículo adecuado).
 - Los valores asociados al uso de tinajas, con tarifas diferenciadas según la cantidad de personas.

- Posibles descuentos cuando el servicio de tinaja se combina con el arriendo de una cabaña.
- Calidad del servicio: Asegurar que las cabañas, infraestructura y servicios complementarios mantengan altos estándares de limpieza, mantención y presentación, promoviendo una experiencia positiva y segura para el visitante.
- Bienestar y experiencia del huésped: Brindar condiciones que favorezcan el descanso y la conexión con el entorno natural, manteniendo un trato amable, respetuoso y familiar hacia cada cliente.
- Política de mejora continua: Desarrollar procesos que permitan evaluar periódicamente los servicios, incorporando mejoras en infraestructura, atención y administración, y promoviendo el uso de herramientas tecnológicas accesibles.

3.8 Organigrama:

Altos de Pino Huacho mantiene una estructura plana inherente a su condición de microempresa familiar. La administración se ubica en el rol clave que gestiona todas las operaciones, incluyendo el crítico proceso de reservas. A continuación, se grafica el organigrama de la empresa, donde al ser una microempresa se evidencia su horizontalidad.

Figura N°1: Gráfico de Organigrama de Altos de Pino Huacho.



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.- MARCO METODOLOGICO

El presente estudio se fundamenta en un enfoque cualitativo aplicado, orientado a comprender en profundidad el funcionamiento actual del sistema de reservas de Altos de Pino Huacho, y las dificultades que surgen a partir de su método de registro manual. Esta perspectiva metodológica permite abordar el fenómeno desde una mirada interpretativa y contextualizada, analizando los procesos administrativos durante la temporada alta.

El marco metodológico se estructura en torno a la observación directa del proceso operativo, el análisis de los registros históricos utilizados por el negocio y la interpretación de la información proporcionada por las personas encargadas de la administración. Esta combinación de técnicas cualitativas posibilita identificar patrones, problemas recurrentes y factores críticos que afectan la eficiencia de la gestión, constituyendo la base para el diseño de una propuesta digital ajustada a las necesidades y capacidades del emprendimiento.

La metodología utilizada busca asegurar coherencia entre el diagnóstico, el análisis y la solución final, permitiendo desarrollar una propuesta de optimización que responda a la realidad del microemprendimiento rural y que sea factible de implementar sin requerir recursos tecnológicos avanzados.

4.2. Tipo de Investigación:

La investigación corresponde a un estudio cualitativo, descriptivo y aplicado. Es cualitativo porque se centra en comprender los procesos administrativos del emprendimiento desde una perspectiva interpretativa, analizando cómo se organiza y gestiona la información asociada a las reservas de manera manual. Este enfoque permite captar la complejidad del fenómeno, considerando la experiencia de quienes administran el sistema, las limitaciones operativas y las particularidades del contexto rural donde se desarrolla la actividad turística.

Asimismo, es descriptiva, dado que su propósito principal es caracterizar el funcionamiento del sistema de reservas, documentar sus procedimientos, identificar sus debilidades y analizar cómo estas afectan la operación del negocio, especialmente en los meses de mayor demanda. La investigación no busca establecer relaciones causal estadísticas, sino comprender y documentar el modo en que ocurre el fenómeno en la práctica.

Finalmente, el estudio es aplicado, ya que no se limita a describir un problema, sino que tiene como objetivo desarrollar una solución práctica y directamente implementable: un sistema digital de reservas basado en herramientas accesibles como Microsoft Excel. Esta solución busca mejorar la eficiencia administrativa del negocio y apoyar la toma de decisiones en temporadas de alta demanda.

4.2.1 Muestreo y recopilación de datos:

Para el desarrollo de esta investigación se emplea un muestreo intencional, propio de los estudios cualitativos, en el cuál la selección de la información se realiza según su relevancia para comprender el fenómeno analizado.

En este caso, la unidad principal de estudio corresponde al sistema de registro de reservas utilizado por Altos de Pino Huacho, especialmente durante los meses de enero, febrero y marzo, periodo en que se concentra la demanda turística y donde se evidencian de manera más clara las dificultades operativas del método manual.

La recopilación de datos se realiza mediante tres fuentes principales:

- 1. Revisión de registros manuales:** Se analizaron los cuadernos y plantillas utilizadas para anotar las reservas, verificando su estructura, claridad, organización y capacidad para registrar información de manera ordenada. La revisión permitió identificar errores frecuentes, dificultades de lectura, ausencia de estandarización y problemas para calcular la disponibilidad de cabañas.
- 2. Observación directa del proceso de reservas:** Se observó en terreno cómo se gestionan las reservas, desde la recepción de la solicitud hasta la confirmación final. Esta observación permitió comprender el flujo real del proceso, los pasos involucrados, la interacción entre las áreas operativas (cabañas, tinajas, limpieza), y las exigencias administrativas que se presentan en temporada alta.
- 3. Conversaciones exploratorias con las encargadas:** A través de diálogos informales se obtuvo información sobre la experiencia cotidiana de las personas, las dificultades más frecuentes, las estrategias utilizadas para organizarse y su percepción sobre la necesidad de implementar un sistema digital.

El proceso de recopilación permite obtener información suficientemente detallada para fundamentar el diagnóstico y orientar el diseño de la solución.

4.2.2. Diseño de Investigación:

El diseño corresponde a un estudio de caso descriptivo, adecuado para analizar un fenómeno en profundidad dentro de un contexto específico. En este caso, el funcionamiento del sistema de reservas de Altos de Pino Huacho constituye un caso representativo de los desafíos que enfrentan microemprendimientos turísticos rurales que dependen de registros manuales.

El diseño se estructura en dos fases:

- 1. Diagnóstico del sistema actual:** En esta fase se analiza los registros manuales, se observan los procesos operativos y se identifican los puntos críticos que generan desorganización, errores o pérdida de información. Se evalúan aspectos como la disponibilidad de cabañas, la simultaneidad de reservas, la coordinación con servicios adicionales y la eficiencia del registro.
- 2. Elaboración de una propuesta de solución:** Con base en el diagnóstico, se diseña un sistema interno de reservas mediante una plantilla de Excel estructurada, permitiendo ordenar la información, evitar duplicidades y calcular fácilmente la ocupación y disponibilidad. La propuesta se ajusta a la realidad del emprendimiento y no requiere inversión en software especializados, siendo una solución viable, económica y adaptable.

El diseño metodológico asegura coherencia entre el análisis cualitativo, el diagnóstico y la solución planteada, contribuyendo a mejorar la gestión operativa del emprendimiento.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS DATOS

El presente capítulo desarrolla un análisis profundo y cualitativo de la información recopilada en el sistema de registros de Altos de Pino Huacho. A través de la inspección detallada de las imágenes que conforman la evidencia empírica de este proyecto, se busca comprender la naturaleza del "laberinto de papel" y cómo la tradición manual impacta la gestión de las actuales nueve cabañas.

5.1 Caracterización de la Evidencia:

El Cuaderno de Campo como Bitácora Operativa. La evidencia visual recolectada muestra un sistema de gestión basado puramente en la manualidad, donde el papel no es solo un soporte, sino el eje central de la operación familiar. Al analizar cualitativamente estas capturas, se desprenden los siguientes hallazgos:

- **Heterogeneidad Caligráfica:** Se observa la coexistencia de distintas caligrafías en las planillas, lo que confirma que el proceso de reserva no está centralizado en una sola persona, sino que diversos miembros del núcleo familiar intervienen en el registro. Esta pluralidad de autores aumenta el riesgo de interpretaciones erróneas de los datos anotados.

- **La Dinámica de la Tacha y la Enmienda:** Las fotografías revelan una alta frecuencia de tachaduras, sobreescrituras y correcciones con diferentes tipos de lápiz. Esto es evidencia clara de que el sistema manual es incapaz de gestionar cambios dinámicos (cancelaciones o modificaciones de fechas) de forma limpia, generando una saturación visual que dificulta la lectura rápida de la disponibilidad.

- **Anotaciones Marginales y Datos No Estructurados:** Más allá de las columnas de fechas y nombres, se observan notas en los márgenes sobre servicios adicionales como "tinajas", "abonos pendientes" o peticiones especiales de los huéspedes.
- Estos datos, al no estar sistematizados, se convierten en información "invisible" para una planificación financiera o logística a largo plazo.

5.2 Análisis de la Experiencia Tradicional: El "Laberinto de Papel"

La recolección de estas imágenes permite entender la complejidad de gestionar nueve cabañas bajo un método que fue diseñado cuando el emprendimiento contaba solo con una unidad.

- **Fragmentación Espacial de la Información:** Para entender la disponibilidad de un solo mes, el administrador debe navegar entre múltiples hojas físicas (una por cada cabaña o mes). La evidencia fotográfica muestra que no existe una "vista panorámica"; la información está aislada en cada página, lo que explica la lentitud en la respuesta al cliente y el riesgo de sobreventa detectado.
- **Fragilidad de la Evidencia Física:** El análisis cualitativo detecta el desgaste físico de las planillas. Al ser un entorno de turismo rural (zonas con humedad o manipulación constante), el papel corre el riesgo de deterioro, lo que compromete la única fuente de información financiera del negocio.

- **Dependencia de la Memoria y la Inmediatez:** El sistema tradicional, tal como se ve en las fotos, captura el "momento" de la reserva pero no permite el análisis posterior. Los datos están "atrapados" en el papel, requiriendo un esfuerzo humano extra para calcular ingresos totales o tasas de ocupación mensual.

5.3 Entendimiento de la Operación en Temporada Alta (Enero - Marzo)

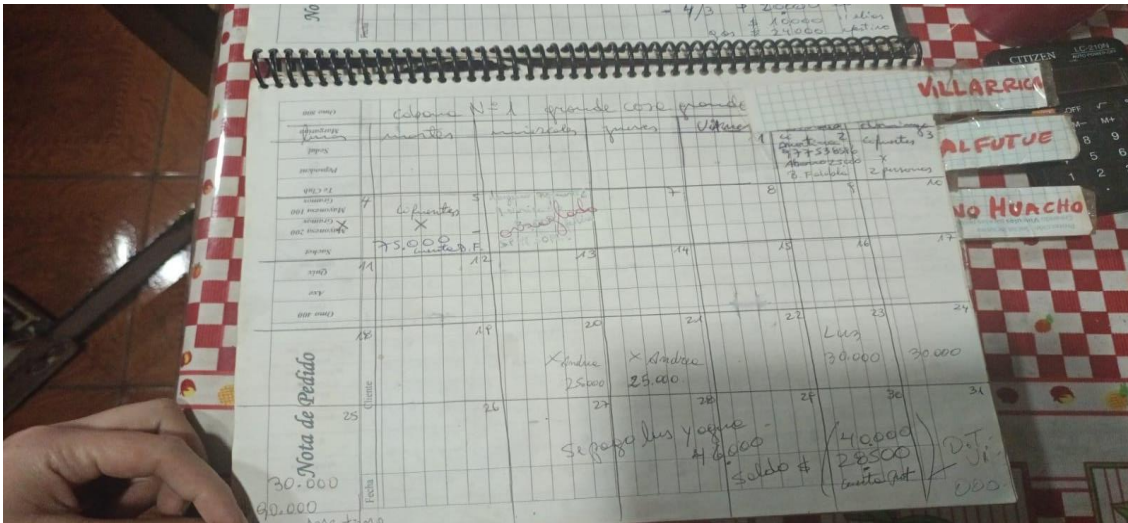
Las fotos correspondientes al periodo de mayor demanda evidencian una saturación de registros que sobrepasa la capacidad de organización del formato físico.

1. Saturación por Crecimiento: Con el paso de una a nueve cabañas, las planillas manuales han pasado de ser una ayuda a ser un obstáculo operativo. La densidad de información en las imágenes de temporada alta muestra que el espacio físico del papel es insuficiente para la demanda actual.
2. Obstáculo para la Calidad del Servicio: La primera interacción del cliente es la consulta de disponibilidad. El tiempo que el personal dedica a buscar entre las 34 páginas de registros (evidenciadas en las fotos) se traduce en una espera que afecta la percepción de profesionalismo del emprendimiento.

5.4 Conclusión del Análisis Cualitativo

El análisis de la evidencia fotográfica confirma que Altos de Pino Huacho se encuentra en un punto de inflexión. El sistema de lápiz y papel, aunque tradicional y de costo cero, ha generado un nivel de entropía (desorden) que impide el crecimiento sostenible. La transición hacia una herramienta digital no es solo un deseo de modernización, sino una necesidad operativa urgente para rescatar los datos que hoy yacen dispersos y en riesgo de pérdida en los registros manuales.

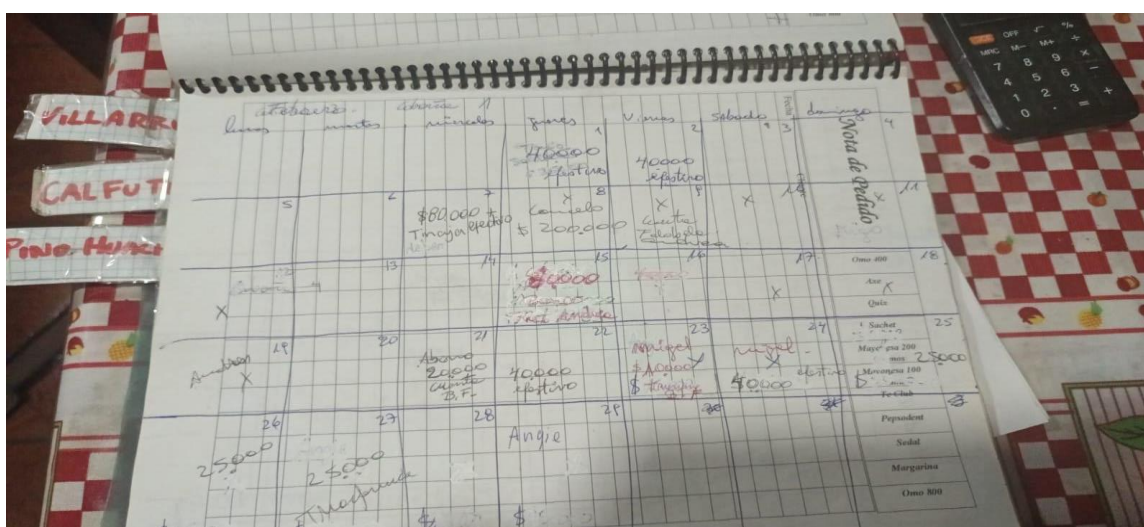
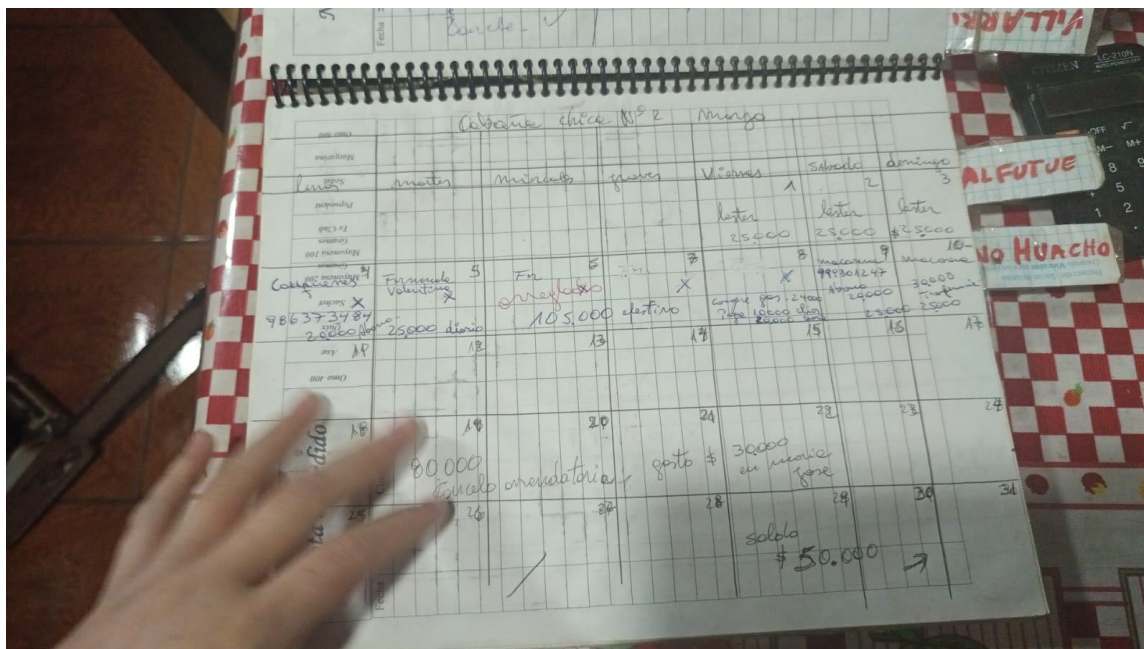
Presentación y Argumentación de la Evidencia Visual:



A través de la inspección detallada de las capturas, se identifican los siguientes patrones que validan el diagnóstico operativo:

- **Evidencia de Heterogeneidad Caligráfica:** Las imágenes muestran la intervención de múltiples miembros de la familia en un mismo registro.
 - **Importancia como dato:** Confirma que el proceso no está centralizado y que el riesgo de error humano por interpretación es crítico.
 - **Mejora propuesta:** Centralizar la entrada de datos en una plantilla de software digital. Esto estandariza el formato de la información, eliminando la ambigüedad de la escritura a mano y asegurando que cualquier miembro del equipo vea la misma información clara y legible.
- **Dinámica de la Tacha y la Enmienda:** Las fotografías de las planillas revelan saturación de correcciones y sobreescrituras en las fechas de reserva.

- **Importancia como dato:** Demuestra la incapacidad del papel para gestionar la naturaleza dinámica del turismo (cancelaciones y cambios de última hora) sin perder limpieza visual.
- **Mejora propuesta:** Implementar un sistema de actualización en tiempo real en la herramienta digital. Al modificar una celda en Excel, el sistema se actualiza instantáneamente sin dejar rastros de tachaduras, permitiendo una "vista limpia" de la disponibilidad.
- **Fragmentación Espacial:** El volumen de imágenes evidencia que, para conocer la disponibilidad de las 9 cabañas, el administrador debe hojear físicamente múltiples folios.
 - **Importancia como dato:** Explica la lentitud en la respuesta al cliente y el riesgo de sobreventa detectado.
 - **Mejora propuesta:** Con un software funcionando dentro de la solución digital. Esto permitiría visualizar el estado de las 9 cabañas en una sola pantalla, optimizando el tiempo de respuesta y eliminando la búsqueda manual entre páginas dispersas.
- **Información "Invisible" en Márgenes:** Se observan notas sobre servicios adicionales (tinajas, abonos) fuera de las columnas principales.
 - **Importancia como dato:** Estos datos no estructurados se pierden para el análisis financiero y logístico a largo plazo.
 - **Mejora propuesta:** Incorporar columnas específicas y listas desplegadas en el sistema digital para servicios complementarios. Esto transforma la nota marginal en un dato cuantificable que permite calcular ingresos totales y tasas de ocupación de forma automática.



A continuación, describo el contenido de los registros capturados y su propuesta de optimización:

1. Registro de Huéspedes y Datos de Contacto:

- Contenido:** Se observan nombres, números de teléfono y procedencias escritos de forma apresurada. En muchos casos, los números son difíciles de distinguir debido a la caligrafía.

- **Argumento como dato:** La falta de legibilidad impide crear una base de datos de clientes para fidelización o marketing futuro.
- **Mejora con el proyecto:** Implementar un formulario de entrada digital donde los datos se ingresen mediante teclado. Esto asegura que el contacto sea exacto y permite generar una lista de clientes automatizada para enviar promociones en temporada baja.

2. Control de Disponibilidad y Fechas (El Calendario Manual):

- **Contenido:** Cuadrículas dibujadas a mano donde se marcan los días ocupados. Se aprecian tachaduras profundas cuando una reserva se cancela, lo que ensucia visualmente el calendario del mes.
- **Argumento como dato:** La saturación visual aumenta la probabilidad de cometer un "overbooking" (doble reserva) al no distinguir claramente los espacios libres entre tachaduras.
- **Mejora con el proyecto:** Uso de un calendario digital dinámico en el uso de un software. Al cancelar una reserva, la celda vuelve a su color original (blanco/verde) automáticamente, manteniendo la claridad visual y el control absoluto de los espacios disponibles.

3. Registro de Servicios Complementarios (Tinajas y Otros):

- **Contenido:** Notas pequeñas en las esquinas de las páginas o entre líneas que dicen "tinaja", "pagó mitad" o "falta abono".
- **Argumento como dato:** Al no estar en una columna dedicada, estos cobros adicionales suelen olvidarse al momento del check-out, generando pérdidas económicas hormiga.
- **Mejora con el proyecto:** Creación de columnas de servicios adicionales con sumatoria automática. El sistema digital sumará el valor de la cabaña más los extras, entregando un total exacto al administrador y al cliente.

4. Seguimiento de Pagos y Abonos:

- **Contenido:** Marcas de "OK", "Pendiente" o fechas de transferencias anotadas al margen. Hay inconsistencia en cómo se registra si una reserva está confirmada económicamente.
- **Argumento como dato:** Es difícil realizar un balance financiero mensual porque hay que sumar manualmente cada anotación dispersa en diferentes hojas.
- **Mejora con el proyecto:** Incorporar un módulo de estado de pago con formato condicional (ej. Rojo: Pendiente / Verde: Pagado). Esto permite que, con un solo vistazo, el administrador sepa cuánto dinero ha ingresado y cuánto falta por cobrar.

5. Distribución por Cabañas:

- **Contenido:** Los registros muestran que cada cabaña tiene su propia lógica de anotación, a veces en hojas separadas que no permiten ver qué está pasando en las otras 8 cabañas al mismo tiempo.
- **Argumento como dato:** La gestión aislada impide una estrategia de ventas integral. No hay una "foto general" del negocio.
- **Mejora con el proyecto:** Con un Tablero de Control. Centralizar las 9 unidades en una sola vista digital permite mover reservas de una cabaña a otra con facilidad y optimizar la ocupación total del recinto.

Fecha	Cobana	Febrina	Blanca	Vizca	Sabela	Pepi	Nota de Pedido
2	2	1	2	3	4	5	
6		7	8	9	10	11	Omo 400
		7	8	9	10	11	Aze
13	14	15	16	17	18	19	Quix
		14	15	16	17	18	Sachet
		21	22	23	24	25	Mayonesa 200 Gramos
		21	22	23	24	25	Mayonesa 100 Gramos
		21	22	23	24	25	Te Club
		21	22	23	24	25	Pepsodent
		21	22	23	24	25	Sedal
		21	22	23	24	25	Margarina
		21	22	23	24	25	Omo 800

7 mesaje \$5000
 \$5000
 8 \$5000
 14 \$3000
 15 \$5000
 21 \$3000
 22 \$5000

Fecha	Febrina	Cobana	Blanca	Vizca	Sabela	Pepi	Nota de Pedido
2	1	2	3	4	5	6	
6		7	8	9	10	11	Omo 400
		7	8	9	10	11	Aze V.
13	14	15	16	17	18	19	Quix
		14	15	16	17	18	Sachet
		21	22	23	24	25	Mayonesa 200 Gramos
		21	22	23	24	25	Mayonesa 100 Gramos
		21	22	23	24	25	Te Club
		21	22	23	24	25	Pepsodent
		21	22	23	24	25	Sedal
		21	22	23	24	25	Margarina
		21	22	23	24	25	Omo 800

7 \$8000
 8 \$5000
 14 \$54000
 15 \$35000
 21 \$35000
 22 \$35000
 23 \$25000
 24 \$25000
 25 \$25000

\$210.000
 \$35000
 \$40000
 \$70000
 \$25000
 \$150000
 \$4000

VILLAR
CALFUT
Pino Horta

Libro N° 4. Febrero 2012.

Fecha	Libro	Montos	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Fecha
	Marta	1	Miércoles	2	3	4	5	6
	Dina Marchant	R		R	R	40000	R	7
	\$15.000	efectivo		Cancels de efectivo	90000			8
7	Pilar	8	9	10	11	12	13	
	30.000	30.000	Vivianna	Vivianna				
	Cancels	del Abono del Andrea	35.000	35.000	35.000			
			Cancels	efectivo				
14		15	16	Mitzy	Mitzy	18	19	20
				35.000	35.000	Mitzy	Ace	Mitzy
						35.000	Quit	35.000
							Sachet	
							Mayonesa 200	
							Gramos	
Mitzy	21	Mitzy	22	Mitzy	23	24	25	26
35.000	35.000	35.000						Mayonesa 100
								Gramos
								Te Club
								Peppodent
								Sedal
								Margarina
								Omo 800
28								

VILLAR
CALFUT
Pino Horta

Libro N° 3. Febrero 2012.

Fecha	Libro	Montos	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Fecha
	Marta	1	Miércoles	2	3	4	5	6
	nombrada	R						
	del Abono	35.000		80.000				
				efectivo				
7	Alegre	8	9	10	11	12	13	14
	Schuy	Pastor	R	R	R			
		30.000						
14	Ignacia	15	16	17	18	19	20	21
	Alonso	Ignacia						
	30.000	Cancels						
	(Andrea)	30.000						
		efectivo						
21	Roberto	22	23	24	25	26	27	28
	30.000	Lilo	Lilo	Lilo	Lilo	Lilo	Lilo	
	Cancels							
	e efectivo							
28	Valeria	1	2	3	4			
	Alvarez	Valeria	Valeria	Valeria	Valeria			
	35.000	Alvarez	Alvarez	Alvarez	Alvarez			
		35.000						

Análisis por Tipología de Evidencia Visual:

Fotos de Calendarios con Tachaduras (Gestión de Disponibilidad):

Contenido: Se observan cuadrículas con nombres tachados y fechas sobreescritas con distintos lápices.

Análisis de Ineficiencia: Estas fotos muestran que el sistema manual no permite cambios dinámicos. Una cancelación ensucia el registro, dificultando que el administrador identifique rápidamente si una cabaña está realmente libre, lo que aumenta el riesgo de sobreventa (doble reserva).

Mejora: Un calendario digital permite "liberar" espacios con un clic, manteniendo la visualización siempre limpia.

Fotos de Notas en los Márgenes (Información No Estructurada):

Contenido: Pequeñas anotaciones fuera de las columnas principales que dicen "tinaja", "abono pendiente" o "traer leña".

Análisis de Ineficiencia: Representa la pérdida de datos. Al no estar en un formato de tabla, esta información se vuelve "invisible" para el cálculo de ingresos finales, provocando que se olviden cobros de servicios adicionales en el check-out.

Mejora: Columnas digitales con sumatoria automática para que cada extra se sume al total sin depender de la memoria.

Fotos de Diversas Caligrafías (Falta de Centralización):

Contenido: Un mismo folio donde se nota claramente que dos o tres personas distintas escribieron los datos.

Análisis de Ineficiencia:

La pluralidad de autores sin un formato estándar genera errores de lectura. Si un familiar anota un número de teléfono de forma ilegible, el otro no podrá contactar al cliente, rompiendo la cadena de comunicación.

Mejora: Una interfaz de usuario estandarizada donde todos escriban en el mismo formato digital (teclado).

Fotos de Registros de Temporada Alta (Saturación de Espacio):

Contenido: Páginas donde el texto está comprimido y apenas hay espacio entre una reserva y otra.

Análisis de Ineficiencia: El papel tiene un límite físico. Cuando el negocio creció de una a nueve cabañas, el cuaderno dejó de ser suficiente. La densidad de datos en estas fotos explica por qué se tarda tanto en dar una respuesta al cliente: hay que descifrar un amontonamiento de información.

Mejora: Una base de datos escalable que permite filtrar por cabaña o por fecha en segundos.

Fotos de Hojas Sueltas o Desgastadas (Fragilidad Física):

Contenido: Bordes de papel doblados, manchas de humedad o desgaste por manipulación constante.

Análisis de Ineficiencia: El soporte físico es vulnerable. Si el cuaderno se moja o se pierde, se pierde la historia financiera completa del negocio. No hay respaldo (backup) de la evidencia mostrada en estas imágenes.

Mejora: Almacenamiento en la nube (Cloud) que garantiza que la información esté segura y accesible desde cualquier lugar.

Conclusión del análisis: Las fotos son la prueba de que el sistema actual no es escalable. Lo que antes funcionaba para una cabaña, hoy es un obstáculo que genera estrés operativo, pérdida de dinero por cobros mal registrados y una respuesta lenta que afecta la profesionalidad de Altos de Pino Huacho.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE MEJORA

6.1 Propuesta de modernización del sistema operativo de reservas:

La propuesta de mejora para Altos de Pino Huacho se fundamenta en la urgente necesidad de transitar desde un sistema de gestión artesanal basado en registros físicos hacia una infraestructura digital centralizada que elimine de raíz las ineficiencias del actual laberinto de papel. Esta transformación profesionaliza la gestión de operaciones mediante la implementación del Software Sirvoy, una solución integral que permite estandarizar los procesos de recepción y asegurar que la disponibilidad de las nueve cabañas, junto a servicios como tinajas y cabalgatas, se mantenga actualizada de forma instantánea. Al adoptar esta plataforma líder, el emprendimiento mitiga estratégicamente el riesgo de sobreventa y errores de agendamiento que comprometen la calidad del servicio, permitiendo que el personal se libere de la carga administrativa manual para enfocarse en la hospitalidad y la experiencia personalizada del huésped en la Región de La Araucanía.

A Continuación, se exhibe el logo de Sirvoy.

Figura N°2: Logo de Sirvoy



Fuente: Sitio oficial Sirvoy

6.2 Viabilidad financiera y eficiencia del modelo de suscripción:

La viabilidad de esta propuesta se sustenta en el uso de Sirvoy bajo una modalidad de inversión por suscripción mensual, lo que evita desembolsos iniciales masivos y se ajusta perfectamente al flujo de caja del negocio. Específicamente, la implementación conlleva un costo de 28 dólares mensuales, inversión que se justifica bajo el principio de eficiencia operativa al compensarse rápidamente mediante la eliminación de errores de overbooking y la optimización de la ocupación a través de una gestión dinámica de tarifas. Cada una de las nueve cabañas será configurada como una unidad independiente dentro del sistema Sirvoy, permitiendo visualizar su disponibilidad en tiempo real. Esto facilitará la asignación de reservas y eliminará la necesidad de revisar múltiples calendarios físicos. Al centralizar los registros en esta plataforma de pago recurrente, el emprendimiento accede a una solución con resultados probados de rentabilidad como la disponibilidad, ocupados, y bloqueadas, reduciendo el riesgo de sobreventa y errores de agendamiento.

Igual Sirvoy permite registrar pagos, abonos y saldos pendientes asociados a cada reserva. Esta funcionalidad contribuirá a mejorar el control financiero del negocio, evitando confusiones y pérdidas de información relacionadas con cobros incompletos o no registrados.

6.3 Funcionamiento del software Sirvoy:

El funcionamiento de Sirvoy se basa en un calendario digital centralizado que muestra la disponibilidad de cada unidad de alojamiento. En el caso de Altos de Pino Huacho, cada una de las nueve cabañas se configura como una unidad independiente dentro del sistema, lo que permite visualizar claramente los días disponibles, ocupados o bloqueados.

Cuando se registra una reserva, el sistema actualiza automáticamente el calendario, evitando duplicidad de reservas y reduciendo el riesgo de errores humanos.

Además, Sirvoy permite registrar información relevante del huésped, fechas de check-in y chek-out, valores asociados y servicios adicionales contratados.

El sistema también contempla la opción de agregar servicios complementarios, como el uso de tinajas calientes, los cuales pueden configurarse con tarifas diferenciadas y condiciones específicas, como la necesidad de confirmación con anticipación.

6.4 Descripción del Software Sirvoy:

Sirvoy es un Software de gestión de reservas diseñado para alojamientos turísticos de pequeña y mediana escala, como cabañas, hostales y lodges. La plataforma permite administrar reservas, disponibilidad, tarifas y clientes desde un solo sistema, integrando además un motor de reservas propio y la posibilidad de conexión con canales de venta en línea.

Entre sus principales funcionalidades se encuentran:

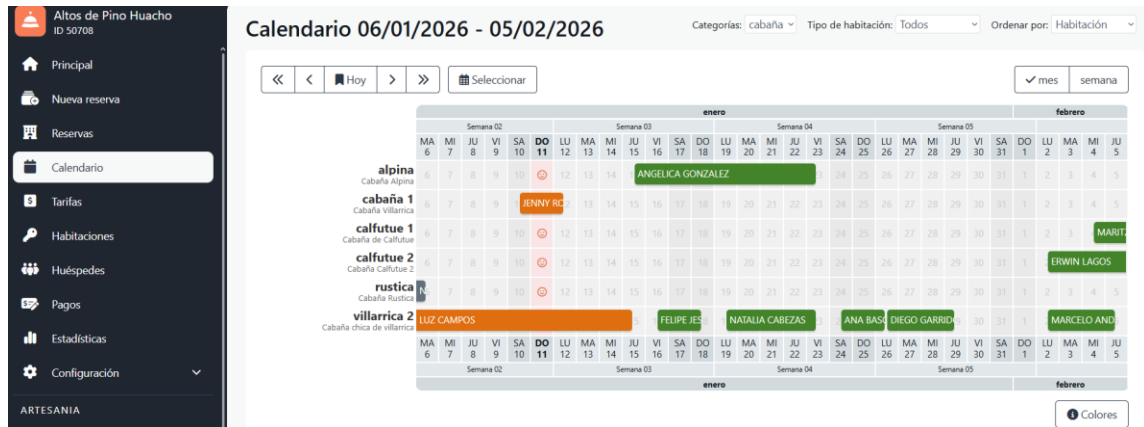
Gestión centralizada de reservas:

NÚMERO DE RESERVA	NOMBRE	HUÉSPEDES	HABITACIÓN	EXTRAS	CHECK-IN	CHECK-OUT	ETIQUETAS	TOTAL	PAGADA
25903	CAMPOS, LUZ	3	villarrica 2		05/01/2026	15/01/2026		350.000,00	350.000,00
25915	RODRIGUEZ, JENNY	4	cabaña 1		10/01/2026	12/01/2026		80.000,00	80.000,00
		7						430.000,00	430.000,00

Fuente: Sitio oficial Sirvoy.

Acá en las reservas se puede visualizar todas las reservas actuales, reservas pasadas, y las próximas de todas las reservas.

Calendario de disponibilidad en tiempo real:



Fuente: Sitio oficial Sirvoy.

Naranja: Cabaña está reservada, ósea en uso.

Verde: Reservas confirmadas a próximas a llegar.

Administración de tarifas y temporadas:

Tarifas

Todos los tipos de habitación

Todos Los Tipos De...	dom 11 ene	lun 12 ene	mar 13 ene	mié 14 ene	jue 15 ene	vie 16 ene	sáb 17 ene	dom 18 ene	lun 19 ene	mar 20 ene
Cabaña Rustica	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña Alpina	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña chica de...	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000
Cabaña de Calfutue	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña Villarrica	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Cabaña Calfutue 2	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000

Fuente: Sitio oficial Sirvoy.

Los precios son variados dependiendo de cuantas personas den el uso de cada cabaña, pero para ser más precisos los valores cuentan de \$25.000 hasta \$75.000 aproximadamente.

Registro de pagos y estados de reservas:

ID DEL PAGO	FECHA	MÉTODO DE PAGO	REFERENCIA	COMENTARIO	VINCULADO A	ESTADO	CANTIDAD
16230260	11/01/2026 20:20	Transferencia bancaria			Reserva 25915		80.000,00
16226153	10/01/2026 22:08	Efectivo			Reserva 25913		205.000,00
16225965	10/01/2026 20:42	Facturado (con aplicación externa)			Reserva 25903		350.000,00
16225958	10/01/2026 20:39	Facturado (con aplicación externa)			Reserva 25902		105.000,00
16225910	10/01/2026 20:11	Facturado (con aplicación externa)			Reserva 25901		70.000,00
Total de esta página:							810.000,00
Total:							810.000,00

Fuente: Sitio oficial Sirvoy.

Hay una demostración de como son los métodos de pago, en efectivo, transferencia, métodos de tarjetas, o pago con una plataforma aparte.

Generación de reportes operativos:



Fuente: Sitio oficial Sirvoy.

Muestra las estadísticas de cada avance de reserva, los métodos de pagos, cantidad de personas, la numeración de noches, y los porcentajes.

Estas características hacen que Sirvoy sea una solución adecuada y coherente con la realidad de un microemprendimiento rural como Altos de Pino Huacho.

6.5 Proceso de implementación de la propuesta:

La implementación del sistema Sirvoy se realizará de manera progresiva, considerando las siguientes etapas:

- Contratación del Software y configuración inicial.
- Registro de las nueve cabañas en el sistema.
- Configuración de tarifas, temporadas y políticas de reserva.
- Incorporación del servicio de tinajas como servicio adicional.
- Capacitación básica del personal encargado.
- Puesta en marcha del sistema y seguimiento inicial.

Este proceso permitirá una transición ordenada desde el sistema manual hacia una gestión digital profesional.

6.6 Viabilidad de la propuesta:

Desde el punto de vista técnico, Sirvoy es un software probado y utilizado por numerosos alojamientos turísticos a nivel internacional. Económicamente el modelo de suscripción mensual resulta asumible para un emprendimiento con nueve cabañas, considerando los ingresos generados durante la temporada alta. Operativamente, la facilidad de uso permite que sea administrado por los propios dueños del emprendimiento, sin necesidad de contratar personal adicional.

En consecuencia, la propuesta de mejora es considerada viable, realista y coherente con la realidad del emprendimiento Altos de Pino Huacho.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo principal optimizar el sistema de reservas del emprendimiento turístico rural de Altos de Pino Huacho, considerando su crecimiento progresivo, la estabilidad de la demanda y las limitaciones administrativas derivadas del uso de un registro manual actualmente utilizado. A lo largo del desarrollo del estudio, fue posible analizar de manera integral la realidad operativa del emprendimiento, identificando debilidades estructurales que afectan directamente la eficiencia de la gestión y la calidad del servicio entregado a los clientes. En un enfoque cualitativo y un estudio de un caso que será aplicado, fue posible analizar en profundidad el funcionamiento real del proceso de reservas y evidenciar las principales problemáticas asociadas a la gestión administrativa.

El diagnóstico realizado permitió que se concluye que el sistema de reservas manual, basado en calendarios físicos y cuadernos de anotaciones, fue funcional en las etapas iniciales del emprendimiento cuando era uso de una cabaña. Sin embargo, con el aumento significativo con las nueve cabañas y la incorporación de servicios complementarios como tinajas, camping y cabalgatas, dicho sistema se volvió insuficiente para responder a las exigencias operativas actuales. La falta de la información, la ausencia de un registro centralizado y el alto riesgo de errores de agendamiento evidencian la necesidad de modernizar la gestión administrativa. Especialmente en la temporada alta, como en los meses de enero, febrero y marzo, este sistema presenta debilidades significativas, tales la duplicidad de reservas y la dificultad para consolidar datos históricos de ocupación e ingresos.

Asimismo, el análisis de los registros manuales y del material fotográfico permitió evidenciar que, si bien la información existe y es utilizada en la operación diaria, pero no se encuentra estructurada de manera que facilite su análisis, control y uso estratégico para la toma de decisiones administrativas.

Esta situación limita la capacidad del emprendimiento para planificar adecuadamente sus recursos, y la evaluación de su desempeño durante la temporada alta que sería enero, febrero y marzo. Coordinar servicios complementarios como las tinajas y evaluar su desempeño operativo de forma sistemática.

La gestión de operaciones se concluye que la estacionalidad propia del turismo rural intensifica las debilidades del sistema manual, ya que durante los períodos de mayor demanda se requiere una rapidez, precisión y coordinación en el manejo de las reservas. La dependencia de procesos artesanales aumenta la carga administrativa y expone al emprendimiento a riesgos operativos que pueden afectar su reputación y sostenibilidad.

En este contexto, la propuesta de mejora basada en la implementación del software de gestión de reservas Sirvoy se presenta como una solución pertinente, viable y alineada con la realidad del emprendimiento de Altos de Pino Huacho. Sirvoy permite centralizar la información de las reservas, gestionar la disponibilidad en tiempo real, registrar servicios adicionales como las tinajas y generar reportes operativos básicos, contribuyendo a una administración más ordenada, eficiente y profesional.

La evaluación de la propuesta desde los ámbitos técnicos, económico y operativo permitió concluir que la implementación del software es factible para el emprendimiento, considerando el modelo de suscripción mensual, la facilidad de uso y la posibilidad de ser gestionado por los propios dueños sin requerir personal especializado. El modelo, la digitalización del sistema de reservas no representa un gasto incensario, sino una investigación estratégica orientada a mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la competitividad del negocio.

Finalmente, se concluye que la optimización del sistema de reservas mediante la adopción de una herramienta digital especializada constituye un paso relevante en el proceso de transformación digital de Altos de Pino Huacho.

Este avance permite profesionalizar la gestión mejorar la toma de decisiones y sentar las bases para un crecimiento sostenible en el contexto del turismo rural chileno. El presente trabajo demuestra que la aplicación de los principios de la administración de empresas, incluso en emprendimientos de pequeña escala, puede generar impactos significativos en la eficiencia operativa y en la proyección futura del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Becerra, C. (2021). *Gestión administrativa en microempresas rurales chilenas*. Ediciones UC.
- Brennen, S., & Kreiss, D. (2016). *Digitalization and organizational change: Understanding digital transformation*. Oxford University Press.
- Chaparro, M., & Gómez, L. (2022). La adopción tecnológica en microempresas latinoamericanas: Barreras y oportunidades. *Revista de Administración y Tecnología*, 18(2), 45–60.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Davenport, T. H. (2014). *Analytics at work: Smarter decisions, better results*. Harvard Business Review Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- Drucker, P. (2002). *La innovación y el emprendimiento*. Sudamericana.
- García-Peñalvo, F. J., & Hernández-García, Á. (2018). *La transformación digital en las organizaciones*. Universidad de Salamanca.
- Gómez, A., & Rodríguez, V. (2020). Procesos administrativos y control de información en microempresas turísticas. *Revista Chilena de Gestión*, 12(1), 22–37.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Dirección de operaciones: Sostenibilidad y gestión de la cadena de suministro* (12.^a ed.). Pearson Educación.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2019). *Administración de operaciones: Procesos y cadenas de valor* (11.^a ed.). Pearson Educación.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing para turismo* (6.^a ed.). Pearson Educación.
- López, A., & Herrera, M. (2019). Preferencias de los turistas nacionales en temporada estival. *Revista Chilena de Turismo*, 15(2), 45–62.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2020). *Panorama del turismo interno en Chile*. Gobierno de Chile.
- Organización Mundial del Turismo. (2021). *Turismo rural y desarrollo sostenible*. OMT.

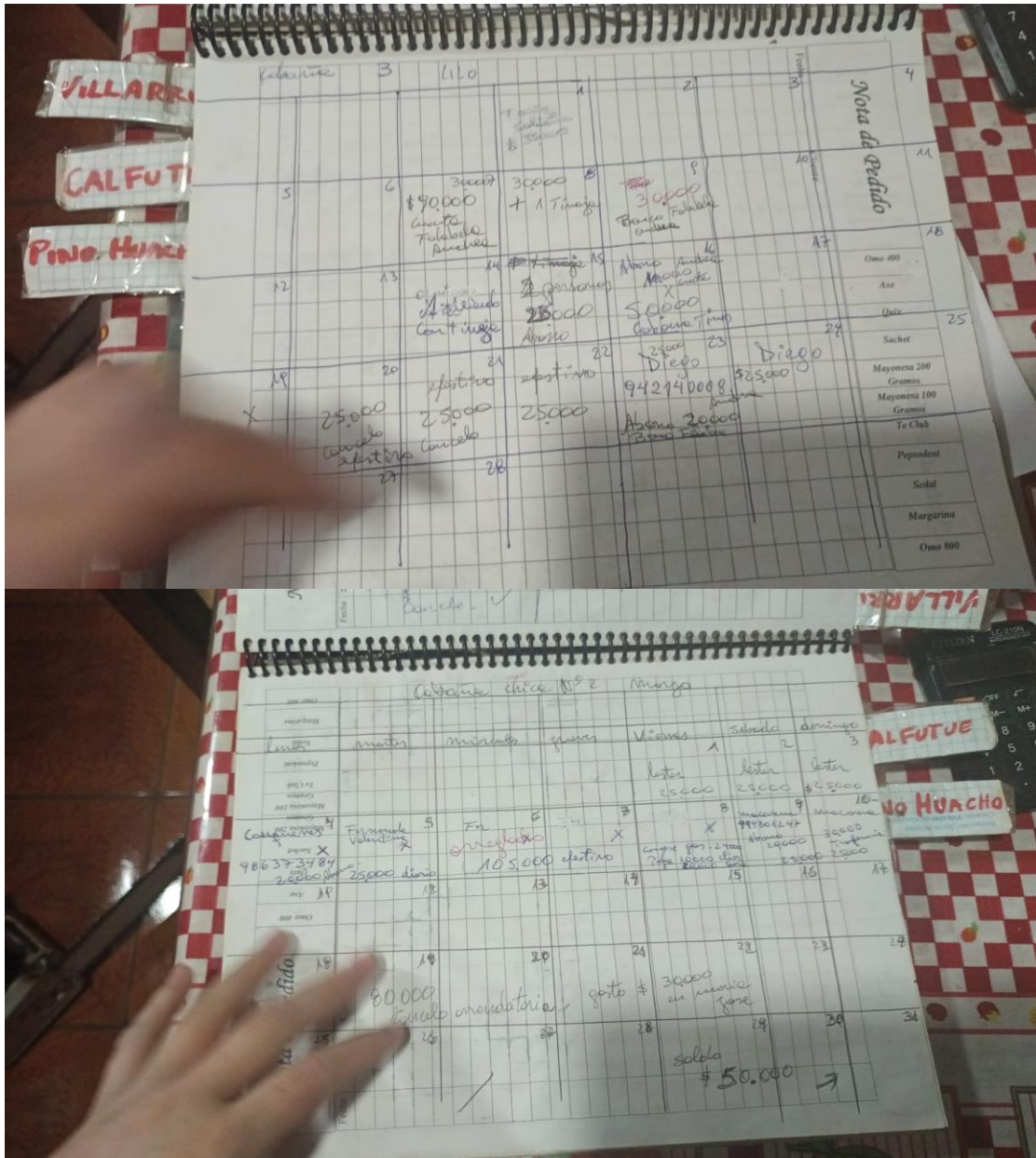
Servicio Nacional de Turismo. (2023). *Informe anual de turismo rural en Chile*. Gobierno de Chile.

Sharpley, R., & Sharpley, J. (1997). *Rural tourism: An introduction*. International Thomson Business Press.

Sirvoy Ltd. (2024). *Sistema de gestión de reservas para alojamientos turísticos*. <https://sirvoy.com>

ANEXOS

Registros de manual internamente de las reservas de Altos de Pino Huacho.



Fuente: Imagen propia. Registros manuales de las reservas del emprendimiento Altos de Pino Huacho.

Página principal del Software Sirvoy

Fuente: Sirvoy Ltd.

Calendario del Software Sirvoy.

Fuente: Sirvoy Ltd.

Ubicación exacta de donde está ubicada el emprendimiento de Altos de Pino Huacho.



Fuente: Imagen de Google Maps.