

Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza¹

Use of ICT for hotel management in the tourism sector of Pastaza

Usando TIC de gestão hoteleira no sector do turismo de Pastaza

**JUAN MARCIAL ESPÍN MONTESDEOCA², CHRISTIAN FERNANDO SALAZAR GAIBOR³,
MARGARITA DEL ROCÍO JARA ARGUELLO⁴, YUDEL GARCÍA QUINTANA⁵**

Recibo: 25.06.2016 – Aprobación: 05.05.2017

Resumen: *El propósito de esta investigación fue evaluar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas para la gestión del sector turístico de la provincia*

* **Modelo para la citación de este artículo / Template for citation of this article / Modelo para a citação deste artigo:**

ESPÍN MONTESDEOCA, Juan Marcial; SALAZAR GAIBOR, Christian Fernando; JARA ARGUELLO, Margarita del Rocío & GARCÍA QUINTANA, Yudel (2017). Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza. En: Ventana Informática No. 36 (ene-jun). Manizales (Colombia): Facultad de Ciencias e Ingeniería, Universidad de Manizales. p. 35-52. ISSN: 0123-9678

1 Artículo de investigación científica y tecnológica / Article of scientific and technological research / Artigo de pesquisa científica e tecnológica

Proyecto / Project / Projeto: Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al servicio del sector turístico de Pastaza, Amazonía ecuatoriana / New Technologies of Information and Communications at the service of the tourist sector of Pastaza, Ecuadorian Amazon / Novas Tecnologias da Informação e Comunicações servindo sector do turismo em Pastaza, Equador Amazonas

Periodo / Period / Período: 2015-2016

Institución / Institution / Instituição: Universidad Estatal Amazónica (Puyo, Pastaza, Ecuador).

2 Magister en Tecnología de la Información y multimedia educativa / Master in Information Technology and Educational Multimedia / Mestrado em Tecnologia da Informação e multimídia educativo. Docente e investigador / Professor and researcher / Professor e pesquisador, Universidad Estatal Amazónica (Puyo, Pastaza, Ecuador). jespín@uea.edu.ec. <http://orcid.org/0000-0001-7939-8979>

3 Magister en Dirección Hotelera y Restauración / Master in Hotel Management and Catering / Mestre em Gestão Hoteleira e Restauração. Docente e investigador / Professor and researcher / Professor e pesquisador, Universidad Estatal Amazónica (Puyo, Pastaza, Ecuador). csalazar@uea.edu.ec

4 Magister en Protección Ambiental / Master in Environmental Protection / Mestre em Proteção Ambiental. Docente e investigador / Professor and researcher / Professor e pesquisador, Universidad Estatal Amazónica (Puyo, Pastaza, Ecuador). mjara@uea.edu.ec

5 Doctor en Desarrollo Sostenible: Manejo Forestal y Turístico / Doctor in Sustainable Development: Forest and Tourist Management / Doutor em Desenvolvimento Sustentável: O manejo florestal e turismo. Docente e investigador / Professor and researcher / Professor e pesquisador, Universidad Estatal Amazónica (Puyo, Pastaza, Ecuador). ygarcia@uea.edu.ec

ecuatoriana de Pastaza, específicamente en los hoteles que ubicados en las ciudades de Puyo y Shell. Para ello se aplicó un cuestionario semiestructurado a 47 gerentes que representan el universo de la población. Los resultados obtenidos indicaron que solo un 12% de los hoteles no están categorizados por estrellas y que en el sistema de gestión hotelera el área de recepción resultó la de mayor uso del sistema informático. El análisis de correspondencia indicó una correlación significativa entre el nivel de conocimiento y el uso de las TIC con bajo valor de inercia. Se comprobó que existe una baja participación de los empleados en el uso de los sistemas hoteleros y el 95% de los hoteles no aplican en toda su magnitud las tecnologías de la información y las comunicaciones, siendo una herramienta vital para el mejoramiento de la gestión hotelera.

Palabras clave: Tecnologías, información, turismo, hoteles

Abstract: The purpose of this research was to evaluate the use of information and communication technologies as tools for the management of the tourism sector of the Ecuadorian province of Pastaza, specifically in hotels located in the cities of Puyo and Shell. For this was applied a semi-structured questionnaire to 47 managers that represent the universe of the population. The results showed that stars do not categorize only 12% of the hotels and the hotel management system the reception area was the most widely used computer system. Correspondence analysis indicates a significant correlation between the level of knowledge and use of ICT low inertia value. It was found that there is a low participation of employees in the use of hotel systems and 95% of hotels do not apply the full extent of the information technologies and communications, being a vital management improvement tool hotel.

Keywords: Technology, information, tourism, hotels.

Resumo: O objetivo deste trabalho foi avaliar o uso da tecnologia da informação e comunicação como ferramentas para a gestão do sector do turismo na província equatoriana de Pastaza, especificamente nos hotéis localizados nas cidades de Puyo e Shell. Para isso foi aplicado um questionário semi-estruturado a 47 gestores que representam o universo da população. Os resultados mostraram que apenas 12% dos hotéis não são categorizados por estrelas e o sistema de gestão do hotel área de recepção foi o sistema de computador mais utilizado. Análise de correspondência indicou uma correlação significativa entre o

nível de conhecimento e utilização das TIC valor baixa inércia. Verificou-se que há uma baixa participação dos trabalhadores na utilização de sistemas de hotéis e 95% dos hotéis não se aplicam a extensão das tecnologias de informação e comunicações, sendo uma ferramenta de melhoria da gestão do hotel.

Palavras-chave: *tecnologias, informação, turismo, hotéis.*

Introducción

En las últimas décadas el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como herramientas de gestión tecnológica, ha cobrado mayor auge para las empresas turísticas debido a su capacidad para proveer nuevos productos y servicios para la satisfacción de la sociedad y competitividad de sus negocios. El turismo se considera «*una actividad económica que en las últimas décadas se ha desarrollado de forma acelerada a nivel mundial, el cual posibilita conocer sitios únicos, culturas impresionantes, paisajes increíbles y vivir experiencias de crecimiento profesional*» (Caiza & Molina, 2012, 8); ya que «*aporta el 5% del PIB mundial y representa el 6% de las exportaciones de servicios mundiales*» (OMT, 2010?), cuyo «*rápido incremento está estrechamente relacionado con el avance de la tecnología y telecomunicaciones, por lo que se ha transformado en una industria altamente globalizada*» (Schulte, 2003, 115), por lo que «*en el futuro próximo todo parece indicar que las tendencias actuales sobre la comercialización y promoción en línea, ofrecimiento de información y utilización de sistemas automatizados serán las fuerzas que sigan cambiando el turismo*» (MinTel, 2014, 20).

Ecuador avanza en la sociedad de la información aunque no todos los sectores avancen al mismo ritmo, como indica INEC (2013, 13) al mostrar el uso de internet por regiones: Insular con el porcentaje más alto (21,89%), le sigue la Sierra (13,41%), Amazonía (10,45%), Costa (8,0%) y las zonas no delimitadas con el menor uso (2,02%). Es reconocido los esfuerzos de los gobiernos nacionales, regionales y locales para diseñar estrategias que permitan implantar, de manera eficiente, las herramientas de información y comunicación en apoyo a la gestión turística de Pastaza, provincia caracterizada por sus potencialidades turísticas donde converge la riqueza cultural, natural y de biodiversidad en flora y fauna, de acuerdo con Reyes & Ortega (2013, 53) y Manjarrez et al. (2016, 2); sin embargo, coinciden Scheel (2011, 5) y Fernández et al. (2016, 119), son escasos los resultados, por cuanto se requiere un cambio de paradigma que unido al crecimiento de la demanda apropiada

de las TIC, propicie las bases para fortalecer los sistemas de manejo de la información, en los establecimientos hoteleros, como premisa para el mejoramiento de la calidad de los servicios y sobre todo para lograr incrementos en la productividad de la empresa.

1. Fundamento teórico

1.1 El sector turístico en Ecuador

«En proporción a su territorio, Ecuador es el país más diverso del mundo y con mayor cantidad de flora y fauna por kilómetro cuadrado, sin olvidar a las nacionalidades y pueblos que habitan en el mismo, lo que ha motivado que la marca turística del país tome cada vez mayor fuerza» (Caiza & Molina (2012, 9). Por ello, el turismo constituye uno de los rubros de generación de divisas más significativos al punto de constituirse en un sector estratégico para el desarrollo nacional, al punto de ser la tercera actividad en importancia económica superada por la extracción del petróleo y la producción de banano, favorecido por su amplia biodiversidad y riqueza cultural, de acuerdo con Solís (2007, 21-22) y Ordóñez et al. (2016, 3).

«En este contexto, el turismo sostenible constituye un elemento fundamental en la Agenda del País porque plantea una forma de gestión que permite armonizar la prosperidad, derivada de la actividad turística y sus encadenamientos con otros sectores productivos, para generar bienestar de manera equitativa sobre la base del respeto y reconocimiento de su riqueza cultural, además por su calidad de país pluricultural, multiétnico y su megabiodiversidad, la mayor del mundo por unidad de territorio» (Caiza & Molina, 2012, 21-22).

El turismo, es una industria compleja que ha introducido cambios importantes a nivel local con el fin de adaptarse al desarrollo y uso de las tecnologías o los sistemas globales de gestión, lo que ha supuesto un cambio tecnológico que permita el desarrollo turístico y satisfaga las expectativas actuales y futuras de los turistas y, a su vez, logre la sostenibilidad del sector.

«Aunque el turismo en Ecuador inicia su desarrollo moderno en los años 50 del siglo XX, es principalmente en las tres últimas décadas que empieza a consolidarse como actividad económica y socio-cultural de importancia estratégica(...)

Por un lado, se ha desarrollado el sector tradicional del turismo, integrado por servicios como hotelería, restaurantes, operadoras turísticas, transporte comercial y turístico, infraestructura de turismo y, por otro lado, las comunidades indígenas y rurales empezaron lentamente, durante las tres últimas décadas del siglo XX, a incorporarse con la actividad turística, acuñando una propuesta propia que se denomina turismo comunitario» (Solís, 2007, 21-22).

1.2 Relación de las TIC y la gestión hotelera

Las TIC se han convertido en una fuente de ventajas competitivas y un arma estratégica, especialmente, en sectores donde la información juega un papel fundamental en la descripción, promoción y distribución de sus productos, pues de acuerdo con Castañeda (citado por González, Velásquez & Tobón, 2014, 26) implican posibilidades *«en torno a la digitalización de datos, productos, servicios y procesos, y de su transportación, a través de diferentes medios a grandes distancias y en pequeños intervalos de tiempo, de forma confiable, y con relaciones costo-beneficio nunca antes alcanzadas por el hombre»*.

El uso de las TIC en la gestión de las empresas del sector hotelero no ha alcanzado todo su protagonismo, aunque las tendencias actuales marcan pautas para lograr mayor efectividad y brindar servicios con calidad. Las empresas del sector turístico se encuentran en las primeras posiciones en cuanto a la adopción de las TIC en comparación con las empresas que operan en otros sectores económicos y a pesar de las críticas tradicionalmente emitidas hacia el sector hotelero en relación a la escasa incorporación de las TIC, especialmente por las empresas de menor tamaño y/o independientes, como lo indican Paraskevas & Buhalis (2003, 28), existen evidencias de la amplia gama de aplicaciones tecnológicas implementadas por este tipo de organizaciones, de acuerdo con Law & Jogaratnam (2005, 178).

«En la actualidad, el nivel de competitividad dentro de los negocios ha aumentado considerablemente por lo que las empresas se han visto en la necesidad de generar valor agregado a sus productos y/o servicios que ofrecen dentro del mercado, lo que a su vez se ha convertido en la pieza clave del posicionamiento y éxito de las mismas» (De la Cruz, citado por Játiva, 2014, 26). En estricto sentido, el crecimiento empresarial de un hotel exige el aprendizaje constante de tecnologías empresariales para lo cual *«es necesario contar con aplicaciones hoteleras que permitan efectuar el curso de los negocios de forma ágil y extensible. Es*

innegable que los hoteles que no estén preparados para “jugar” en un terreno multiempresarial, en forma rápida y conectada, terminarán por ser desconocidos en el ámbito competitivo» (Játiva, 2014, 27).

Según Buhalis (2003, 9) los hoteles grandes pertenecientes a cadenas con multitud de servicios y departamentos con clientes y estancias de corta duración son los que tienen más necesidades de estas tecnologías. En cambio, los hoteles pequeños y con clientes que pasan estancias largas presentan menos necesidades y recursos a invertir. Sin embargo, Martínez, Majó & Casadesús (2006, 7) refieren que *«aunque las necesidades de los hoteles pequeños son inferiores muchos estudios hablan del uso de las TIC y que, a causa de la globalización y la creciente competencia, estos hoteles cada vez se ven más obligados a realizar inversiones en este campo»*.

1.3 El sector turístico en la Amazonía ecuatoriana: caso Pastaza

«La región Amazónica u oriental está formada por seis provincias, caracterizada por bellos paisajes, cascadas impresionantes, culturas ancestrales y sitios rodeados de bosques (...). En Ecuador, coexisten 14 nacionalidades de las cuales diez pertenecen a la región Amazónica: Shuar, Achuar, Siona, Secoya, Cofan, Waorani, Shiwiar, zapara, Andoa y Kichuas amazónicos (...). La Amazonía, es el hogar de especies invaluables que alberga la mayor diversidad de animales y plantas por kilómetro cuadrado del mundo. Gran parte de la región está protegida con parques y reservas: Yasuní, Cuyabeno, Cayambe - Coca, Sangay, Sumaco - Galeras, entre otras; de los cuales la joya de la corona es el Parque Nacional Yasuní designado por la Unesco como una reserva de la biosfera» (ViajandoX, 2016).

En la región Amazónica *«se encuentra la provincia de Pastaza⁶, la más grande del Ecuador, con una extensión de 29.520 Km² de los cuales el 85% corresponde a un territorio no intervenido (Plan de ordenamiento territorial de Pastaza, 2012) en donde se conserva la diversidad natural y cultural, además de las potencialidades turísticas que han promovido el más acelerado crecimiento y desarrollo turístico durante la última*

6 Pastaza tiene como capital a Puyo (Nuestra Señora del Rosario de Pompeya de Puyo), una ciudad nueva y entrada principal a la Amazonía, que según Reyes & Ortega (2013, 53) *«se ha caracterizado por su desarrollo al trascender en el tiempo, que hoy en día se caracteriza por potencializar la productividad para diversificar la oferta turística»*, a pesar de su insipiente en este campo.

década» (Reyes & Ortega, 2013, 53). El escenario turístico, en esta provincia oriental, promueve el uso expansivo de proyectos tecnológicos basados en las TIC para insertarse en la sociedad de la información y aunque son escasos los estudios en función del desarrollo tecnológico las perspectivas de la actividad turística son claras y están orientadas para garantizar un servicio de calidad en correspondencia con las exigencias actuales del mercado.

«La actividad de turismo en Pastaza es considerada área estratégica para el desarrollo económico de la provincia y para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Los principales atractivos turísticos son naturales (ecoturismo, turismo de aventura), donde la sostenibilidad y sustentabilidad de la actividad turística es fundamental, existiendo alta concentración de infraestructura hotelera y de alimentación en las cabeceras cantonales, y reciben turistas extranjeros y nacionales no solo por sus atractivos sino por su conexión a corredores turísticos» (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011, 25).

2. Metodología

La investigación se realizó en 47 establecimientos hoteleros de las ciudades del Puyo y Shell de la Provincia de Pastaza, ubicada en la entrada de la Amazonía ecuatoriana (Figura 1), que limita al norte con las provincias de Napo y Orellana, al sur con Morona Santiago, al este con el Perú (departamento de Loreto) y al oeste con la provincia de Tungurahua.



Figura 1. Ubicación geográfica del área de estudio

El área de estudio se seleccionó atendiendo a las necesidades del sector turístico para ofertar servicios hoteleros de mayor calidad en la Amazonia, además se consideró la ubicación del establecimiento, el Registro Nacional de Turismo y que las empresas estuvieran en operación.

El trabajo correspondió a una investigación con enfoque cualitativo, cuyo alcance fue del orden descriptivo, orientado a buscar tendencias de grupo o población, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010, 80). Se emplearon métodos teóricos y empíricos de observación científica, analítico y sistemático. La investigación se realizó en tres etapas que comprenden:

- Elaboración del instrumento. Con el propósito de recolectar la información necesaria sobre el uso de las TIC en las instalaciones hoteleras, con la participación de representantes del proyecto de investigación sobre gestión hotelera de la Amazonia y bajo la dirección del Ministerio de Turismo de Pastaza, se construyó un cuestionario de selección múltiple estructurado en preguntas abiertas y cerradas, de acuerdo con lo descrito por Notario (2004, 257). Las preguntas abiertas fueron de carácter específico, considerando la menor interpretación de los encuestados y las cerradas presentaron un número de posibles respuestas y una opción adicional en caso de ser necesario:
- 1. ¿Conoce de la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión hotelera?
- 2. ¿Usa alguna herramienta tecnológica?
- 3. ¿Ofrece el servicio de Internet en su hotel?
- 4. ¿Dentro de qué categoría se encuentra su hotel?
- 5. ¿Utiliza un sistema informático para la gestión hotelera de su establecimiento?
- 6. ¿Aplican otros programas adicionales?
- 7. ¿En qué áreas se aplica en mayor medida las herramientas informáticas?
- 8. ¿Cuál es el número de empleados de su hotel?
- 9. ¿Usted estaría de acuerdo en actualizar los softwares informáticos para su hotel?
- 10. ¿Con cuántas habitaciones cuenta su hotel?
- 11. *¿Le gustaría tener capacitación para su planta de empleados en cuanto al uso de las TIC para el mejor desempeño en su gestión?*
- Recolección de datos. Se aplicó el instrumento a 47 funcionarios que representan la totalidad de la población de administrativos y re-

cepcionistas, sin involucrar los establecimientos que no presentaban permisos de funcionamiento con la finalidad de disminuir el sesgo en la información proporcionada.

- Sistematización de la información. La información obtenida fue tabulada en *MS Excel 2010* y representada mediante figuras. Los datos fueron procesados con el empleo del paquete estadístico *SPSS ver. 21.0 for Windows*. Se realizó un análisis de estadística descriptiva (media, desviación, error típico y varianza) para cada una de las variables que brindaron alternativas de respuestas (nivel de conocimiento, uso de las TIC, herramientas tecnológicas, servicios de internet, aplicación de otros programas, actualización de software y capacitación) con el propósito de describir la variabilidad de los criterios emitidos por los encuestados. También se realizó un análisis de correspondencia como método multivariado que permitió determinar la relación entre las variables nominales nivel de conocimiento y uso de las TIC.

3. Resultados y discusión

3.1 Descripción de resultados

Se encontró una mínima incidencia de hoteles que no están categorizados por estrella (12%), debido a que se encuentran en proceso de certificación. Es notorio que ningún hotel cuenta con categoría de cinco estrellas, aspecto esencial para evaluar el nivel de calidad de los servicios que brinda la empresa, y un grupo considerable (28 hoteles) presentó categoría de dos estrellas (Figura 2a).

Se determinó que el 52% de los encuestados utilizaron un sistema informático en las empresas hoteleras y el 48% no utilizó ningún software como herramienta que posibilita la recolección, almacenamiento e interpretación de datos de interés para el sector turístico. Se pudo comprobar que, en su mayoría, los hoteles que no utilizan sistema informático, por lo general, son los de más baja categoría y por ende sus servicios no cumplen con los estándares de calidad. El mayor porcentaje de uso fue en el área de recepción (48%), seguido del área de contabilidad (21%) y de inventario (16%) (Figura 2b), mientras las demás presentaron bajo porcentaje de uso de herramientas informáticas. Por otra parte, es importante resaltar que la mayoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje no disponen de un sistema informático propio de la empresa.

Se evidenció que la mayoría de los hoteles contaban con una planta de empleados de hasta tres en promedio, con excepción de uno que cuenta con más de 10 colaboradores. La percepción de los encuestados reflejó una baja participación de los empleados en el uso de los sistemas de gestión hotelero en cada establecimiento. La mayoría de los empleados mostraron alto interés (80%) para promover la capacitación sobre herramientas informáticas a nivel empresarial como condición para ofertar servicios de mejor calidad a los clientes. En cambio, el 11% de los administradores refieren que cada sistema se ajusta a las necesidades del hotel y no mostraron interés en mejorar sus conocimientos mediante la capacitación y, el resto, plantea que no sabe, lo que denota un estancamiento en el área de capacitación de las empresas hoteleras de Pastaza.

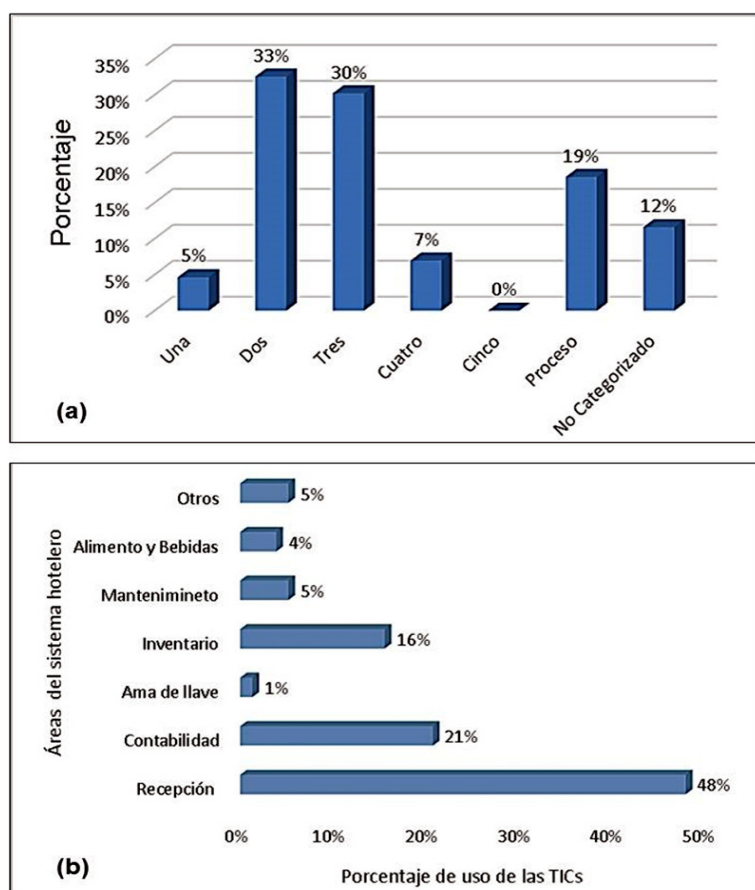


Figura 2. Categorías de hoteles y utilización de software en hoteles Puyo y Shell, provincia de Pastaza.

Los parámetros estadísticos descriptivos para cada una de las variables que brindaron alternativas de respuesta, relacionadas con el funcionamiento del sistema de gestión hotelero (Tabla 1), indicaron que existe poca variabilidad en los criterios emitidos por parte de los encuestados. Esto denota buena aceptación por parte de los administradores para establecer un proceso de mejora enfocado al uso de las TIC que propicie cambios sustanciales donde su máxima expresión se refleje en la satisfacción de los clientes.

El análisis de correspondencia redujo los datos analizados mediante el cual se pudo posicionar las categorías de las variables analizadas y los sujetos que intervinieron en dicho análisis. Se obtuvo una correlación significativa ($p \leq 0,05$) entre el nivel de conocimiento y uso de las TIC (Tabla 2) con bajo valor de inercia total (0,107). Estos resultados demuestran que existe una relación directa entre estas variables, lo cual puede incidir en el éxito de la empresa. Sin embargo, la percepción de los directivos en cuanto nivel de conocimiento y uso de las TIC indicó que los administrativos valoran escasamente la importancia de las TIC en las estrategias de desarrollo del negocio.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de las variables relacionados con el funcionamiento del sistema de gestión hotelero

	N	Media	Desviación típica	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico
Nivel de conocimiento	47	1.57	.085	.580
Uso de las TIC	47	1.49	.074	.505
Herramientas tecnológicas	47	1.2128	.06034	.41369
Servicio internet	47	1.0851	.04114	.28206
Aplica otros programas	47	1.8085	.05801	.39773
Actualizar software	47	1.3191	.06873	.47119
Capacitación	47	1.3404	.10214	.70020

Tabla 2. Análisis de correspondencia entre nivel de conocimiento y uso de las TIC

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio
					Explicada	Acumulada	Desviación típica
1	.327	.107			1.000	1.000	.137
Total		.107	5.021	.081a	1.000	1.000	

a. 2 grados de libertad

El análisis detallado de las variables, nivel de conocimiento y uso de las TIC (Tabla 3), reflejó valores similares de inercia ya que en el nivel de conocimiento se obtuvo una mayor contribución en la respuesta afirmativa (“Si” cuentan con conocimiento sobre las TIC), aunque las respuestas “Si” y “No” son similares mientras para la variable uso de las TIC los valores fueron similares, lo cual refleja que el bajo conocimiento de los empleados del sector hotelero influyó sobre el uso de las TIC, así como que la experiencia y el nivel de conocimiento resultan un aspecto esencial para mejorar los servicios de gestión hotelera, por lo que los establecimientos de Puyo y Shell deben cambiar su sistema de gestión hotelera de forma tal que les permita ofertar servicios con mayor calidad en correspondencia con las actuales exigencias del mercado.

3.2 Discusión de resultados

El alto porcentaje de hoteles categorizados con estrellas, en las ciudades de Puyo y Shell, reflejó los esfuerzos del sector hotelero y la capacidad de las empresas para cumplir con los estándares de servicios básicos de manera segura y precisa, aunque la mayoría resultó con baja categoría, lo que requiere de mayor atención. En este contexto Morillo (2007, 277) planteó que los hoteles de menor categoría deben mejorar los tiempos de respuesta, esforzarse en no cometer errores en sus registros y demostrar al huésped que realmente se preocupan por resolver sus problemas; en cambio los de mayor categorización deben conocer las necesidades específicas de cada cliente para buscar lo mejor para sus intereses.

Tabla 3. Examen de las variables nivel de conocimiento y uso de las TIC

		Masa	Puntuación en la dimensión	Inercia	Contribución		
					De los puntos a la inercia de la dimensión	De la dimensión a la inercia del punto	
			1		1	1	Total
Examen de la variable (nivel de conocimiento)	SI	.468	.599	.055	.514	1.000	1.000
	No	.489	-.570	.052	.486	1.000	1.000
	No se	.043	-.037	.000	.000	1.000	1.000
	Total activo	1.000		.107	1.000		
Examen de la variable (uso de las TIC)	SI	.511	.560	.052	.489	1.000	1.000
	No	.489	-.584	.055	.511	1.000	1.000
	Total activo	1.000		.107	1.000		

Esto demuestra la necesidad de que los establecimientos hoteleros mantengan un nivel de empatía elevado para garantizar seguridad y calidad en los servicios. Por su parte Gadotti & França (2009, 184) señalan que *«existen diferencias significativas entre la evaluación de las expectativas, la percepción y las diferencias en las distintas categorías de los hoteles»*, lo que ratifica Játiva (2014, 26-27) en cuanto a la optimización de su gestión.

Por su parte Manjarrez et al. (2016, 1-3) identificaron deficiencias en la forma y calidad de los servicios por lo que requiere de mejoras desde una perspectiva de responsabilidad social, coherentes con el auge que ha alcanzado el sector turístico, debido a los atractivos naturales de la región Amazónica y la demanda de los servicios en el sector hotelero de Pastaza. La relación directa encontrada entre los sistemas informáticos hoteleros y la categorización de los hoteles corresponde con lo descrito por Sigala (2003, 368), quien refiere señala las mejoras en servicio y funcionamiento empresarial con la incorporación de TIC.

Los resultados obtenidos sobre el uso de los sistemas informáticos reflejaron la necesidad de que los servicios turísticos se apoyen ampliamente en las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramienta capaz y poderosa para prestar un servicio más exacto e individualizado que contribuya a optimizar la gestión hotelera. Esto se corresponde con lo planteado por Lovelock (1997, 71), quien refiere que en muchas circunstancias la automatización, uniformidad y rapidez causa ahorros en el servicio, lo cual pudiera ser una característica apreciada por los clientes. También Fernández et al. (2016, 119) plantearon un grupo de deficiencias en el sector que afectan el funcionamiento de las instalaciones e inciden en la satisfacción del cliente. Para Cobra (citado por Fernández, González & Uzcátegui, 2008, 298) *«el cliente de los servicios turísticos de hoy, busca una combinación entre precios bajos y servicios personalizados, éstas exigencias son más elevadas gracias al uso de las tecnologías de la información y la competencia turística virtual que lo mantiene informado sobre las opciones de turismo en diversos puntos del país y del planeta»*.

La tecnología en el sector turístico es un reto que impone mucho esfuerzo, de manera tal que les permita componer un nuevo espacio comercial para conocer sus productos y servicios de forma más eficiente. Según Martín (1999, 8-9) es importante *«posibilitar la automatización total de los procesos promocionales, comerciales y de gestión, tanto internos como externos de todas las empresas y entidades de todos los subsectores turísticos. Además, se debería lograr la facilidad de acceder*

a toda la información precisa para la promoción, comercialización y gestión, sin más que conectarse a los terminales y redes de uso común». De ahí que la incorporación de los servicios en la red, en el ámbito turístico, contribuye a mejorar sustancialmente la gestión hotelera.

El estancamiento obtenido en el área de capacitación de las empresas hoteleras de Pastaza de conjunto con el grado de informatización resulta un recurso que permite el desarrollo y utilización de las TIC en las empresas hoteleras. Esto se corresponde con Magaña & Leyva (2011, 99) los cuales plantean que la capacitación se refleja en el éxito y desarrollo de una empresa. Sin embargo, el alto porcentaje de los empleados con interés en recibir capacitación de los servicios de hotelería en la provincia de Pastaza refleja la actitud para el cambio y fortalecimiento de las habilidades que permitan desarrollar el sector turístico. Yeoman & McMahon-Beattie (2006, 289-290) refieren que los cambios tecnológicos asociados al uso de sistemas informáticos modifican de manera trascendental la forma en la que los consumidores utilizan la información y tienen un impacto positivo sobre el turismo. Esto evidencia la necesidad de elaborar programas de capacitación, lo cual se corresponde con Amat & Campa (2011, 182), quienes refieren que uno de los factores claves para el éxito de una industria hotelera es la adecuada gestión de los recursos humanos, asociado al incremento de los conocimientos, habilidades, competencias y la capacidad de aprendizaje de cada una de las personas que desempeñan su actividad en la organización.

Para Chiavenato (2011, 10) el factor humano es el principal elemento activo y dinámico que impulsa a la organización para el logro de los objetivos, por tanto, la gestión y capacitación de los recursos humanos constituye una variable clave para el logro de las organizaciones exitosas.

Law & Jogaratnam (2005, 170–180) plantean que el éxito de un negocio está relacionado con el uso adecuado de las TIC. Los resultados de la investigación denotan insuficiencias en el manejo de las TIC y esto incide en el desarrollo socio-económico del sector hotelero. Cimoli (2010, 65), plantea nuevos desafíos e interrogantes: por un lado, abre nuevas opciones de intervención, nuevas alternativas en compilación y manejo de información, así como opciones adaptables a la dinámica de las organizaciones mientras, por otro lado, existe la necesidad de adaptar las organizaciones para hacer un uso efectivo y completo. Figueroa & Talón, citados por García, Soto & González (2011) señalan que *«el turismo es una industria compleja en información, que necesita de*

tecnologías específicas que permitan su recolección, almacenamiento e interpretación, y que el uso de dichas tecnologías lleguen a generar efectos tales como el mejoramiento de la calidad, creación del valor para el cliente y sobre todo un incremento en la productividad». Según Caro, Leyva & Vela (2011, 146) refieren que las TIC proporcionan los elementos necesarios para modificar y variar las condiciones de la oferta, ajustar la demanda y obtener información sobre clientes, lo cual repercutirá de manera significativa en los ingresos de las empresas hoteleras. De ahí que la incorporación de las TIC en las empresas hoteleras de esta región resulta una cuestión estratégica fundamental para competir en un entorno en el que la demanda sufre cambios en los atributos del servicio hotelero.

4. Conclusiones

Los aspectos más notables identificados en el estudio que permiten comprender la situación actual del sector hotelero de Pastaza en la región Amazónica de Ecuador están determinados por el deficiente uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones; caracterizado por vacíos de información, carencia de software específico, desconocimiento de la gerencia para uso de las TIC y bajo nivel de capacitación, resultando una herramienta capaz y poderosa para prestar servicios de calidad que contribuyan a optimizar la gestión turística en correspondencia con la demanda actual producto de los atractivos naturales de la zona, por lo que las empresas hoteleras deben cambiar sus patrones de comportamiento asumiendo como pautas para mejorar los atributos del servicio hotelero y, a la vez, aprovechar las potencialidades para enfrentar el cambio tecnológico.

Referencias bibliográficas

- AMAT, Oriol & CAMPA, Fernando (2011). Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles [ebook]. Barcelona (España): Bresca (Profit Editorial). 382 p. ISBN: 978-841-53-3029-5
- BUHALIS, Dimitrios (2003). ETourism: information technologies for strategic tourism management. New York (USA): Financial Times Prentice Hall. 376 p. ISBN: 9780582357402.
- CAIZA, Roberto & MOLINA, Edison (2012). Análisis histórico de la evolución del turismo en territorio ecuatoriano [en línea]. En: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir, RICIT, No. 4. Quito (Ecuador): Universidad de Especialidades Turísticas. p. 6-24. e-ISSN:1390-6305 <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4180961.pdf>> [consulta: 06/12/2016].
- CARO ENCALADA, Manuel J.; LEYVA MORALES, Carlos E. & VELA MANZANILLA, Raúl (2011). Calidad de las tecnologías de la información y competitividad en los hoteles de la península de Yucatán [en línea]. En: Contaduría y Administración, No. 235 (sep-dic). México (México): UNAM. p 121-146. ISSN: 0186-1042 <<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n235/n235a7.pdf>> [consulta: 10/03/2017]

- CHIAVENATO, Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 9 ed. México, DF (México): McGraw Hill Educación. 439 p. ISBN: 9788535246711.
- CIMOLI, Mario (coord.) (2010). *Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la sociedad de la información: Tercera Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe* [en línea]. Santiago (Chile): Naciones Unidas – CEPAL. 113 p. <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/29711/S2010807_es.pdf> [consulta: 23/05/2016].
- FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Lineth; RODRÍGUEZ COTILLA, Zoe; POZO RODRÍGUEZ, José Manuel & ESPINOZA MANFUGÁS, Julia María (2016). *Estrategias para el fortalecimiento del turismo gastronómico en el Cantón Pastaza, Ecuador*. En: *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, Vol. 5, No. 2. Puyo (Pastaza, Ecuador): Universidad Estatal Amazónica p. 118-136. e-ISSN: 1390-5600. <<http://revistas.proeditio.com/REVISTAMAZONICA/article/view/1232/1307>> [consulta: 12/03/2017]
- FERNÁNDEZ, Gladys; GONZÁLEZ, Andreína & UZCÁTEGUI, Blanca (2008). *Estrategias gerenciales orientadas a la calidad del servicio en empresas de alojamiento turístico: Península de Paraguaná, Estado Falcón, Venezuela* [en línea]. En: *Multiciencias*, Vol. 8, No. Extraordinario. Punto Fijo (Zulia, Venezuela): Universidad del Zulia. p. 295-301. ISSN: 1317-2255. <<http://www.redalyc.org/html/904/90411691043/>> [consulta: 15/06/2016].
- GADOTTI DOS ANJOS, Sara Joana & FRANÇA DE ABREU, Aline (2009). *La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras* [en línea]. En: *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 18, No. 2. Vigo (España): Academia Europea de Dirección y Economía de Empresa, AEDEM. p. 175-186 ISSN: 1019-6838 <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2879656.pdf>> [consulta: 12/03/2017]
- GARCÍA SANTILLÁN, Arturo; SOTO IBAÑEZ, María Cristina & GONZÁLEZ ORTIZ, Nereyda (2011). *Los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación* [en línea]. En: *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo local sostenible*, Vol. 4, No. 11 (dic). Málaga (España): Grupo de Investigación Eumed.net. e-ISSN: 1988-5261 <<http://www.eumed.net/rev/turydes/11/sio.html>> [consulta: 10/03/2017]
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos & BAPTISTA LUCIO, Pilar (2010). *Metodología de la investigación*. 5 ed. México DF (México): McGraw-Hill. 613 p. + CD-ROM. ISBN: 978-607-15-0291-9
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS, INEC (2013). *Anuario Estadístico 2013: Análisis* [en línea]. Quito (Ecuador): INEC, Dirección de Estudios Analíticos Estadísticos. 40 p. <http://www.inec.gob.ec/archivos_temporales_descarga/AnuarioDESAE_2013.pdf> [consulta: 10/01/2016].
- JÁTIVA VIDAL, Andrés (2014). *Comparación de 2 hoteles de 3 estrellas en el Centro Histórico de Quito y diseño de un cuadro de mando integral para la optimización de la gestión hotelera para el año 2014* [en línea]. Trabajo de graduación (Ingeniero en Gestión hotelera). Quito (Ecuador): Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Humanas. 57 p. <<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7239/6.191.000562.pdf?sequence=4&isAllowed=y>> [consulta: 12/08/2016].
- LAW, Rob & JOGARATNAM, Giri (2005). *A study of hotel information technology applications* [online]. In: *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 17, No. 2. Bingley (UK): Emerald Group Publishing Limited. p. 170–180. ISSN: 0959-6119 <<http://dx.doi.org/10.1108/09596110510582369>>, <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09596110510582369?journalCode=ijchm>> [consult: 06/10/2016].
- LOVELOCK, Christopher (1997). *Mercadotecnia de servicios*. 3 ed. México D.F. (México). Prentice-Hall Hispanoamericana. 661 p. ISBN: 9789688808580.
- MAGAÑA, Miguel & LEYVA, Morales (2011). *Costos y rentabilidad del proceso de producción apícola en México*. Contaduría y Administración. No. 235. p. 99-119.
- MANJARREZ FUENTES, Nelly Narcisca; TORRES NAVARRETE, Alexandra; BOZA VALLE, Jhon Alejandro & TORRES LEMA, Ramiro (2016). *Aplicación del procedimiento para el diagnóstico de la gestión de los recursos humanos en las hosterías de Pastaza* [en línea]. En: *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, Vol. 5, No. 1. Puyo (Pastaza, Ecuador): Universidad Estatal Amazónica. p. 1-15. e-ISSN: 1390-5600 <http://revista.uea.edu.ec/images/Articulos/ARTICULO_1_VOL_5_N_1.pdf> [consulta: 15/03/2017].
- MARTÍN VALLES, David (1999). *Las Tecnologías de la Información y el Turismo* [en línea]. En: *Estudios turísticos*, No. 142. Madrid (España): Ministerio de Economía y Competitividad, Instituto de Estudios Turísticos p. 3-24. ISSN: 0423-5037 <<http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-142-1999-pag3-24-83551.pdf>> [consulta: 25/05/2016].
- MARTÍNEZ, Joaquín; MAJÓ, Joaquim & CASADESÚS, Martí (2006). *El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero*. En: VI Congreso "Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", TURITEC 2006 (18-20/10/2006). Málaga (España): Escuela Universitaria de Turismo. Universidad de Málaga. AGUAYO MALDONADO, Andrés; CARO HERRERO, José Luis; GÓMEZ GALLEGU, Iván & GUEVARA PLAZA, Antonio Jesús. Turitec 2006: VI Congreso nacional turismo y tecnologías de la información y las comunicaciones. p. 47-59. ISBN: 84-608-0512-3 <http://turitec.com/wp-content/uploads/2016/04/TURITEC_2006.pdf> [consulta: 11/10/2016].

- MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE LA PRODUCCIÓN, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD (2011). Agendas para la transformación productiva territorial: Provincia de Pastaza [en línea]. Quito (Ecuador): Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. 57 p. <<http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-PASTAZA.pdf>> [consulta: 05/12/2016].
- MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, MINTEL (2014). Tecnologías de la información y comunicaciones para el desarrollo [en línea]. Quito (Ecuador): Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Subsecretaría de fomento de la sociedad de la información y gobierno en línea. 123 p. <<http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/CARTELERA/MINTEL-TIC%20para%20el%20Desarrollo.pdf>> [consulta: 12/12/2015].
- MORILLO MORENO, Marysela Coromoto (2007). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL [en línea]. En: *Visión Gerencial*, Vol. 6, No. 2 (jul-dic). Mérida (Venezuela): Universidad de Los Andes. p. 269-293. e-ISSN 2477-9547 <<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25152/2/articulo8.pdf>> [consulta: 08/06/2016].
- NOTARIO DE LA TORRE, Ángel (2004). Investigación científica en las instituciones de Educación Superior. Medellín (Colombia): Ediciones Fundación Educativa Ensumer. 257 p. ISBN: 9789589743027.
- ORDÓÑEZ BRAVO, Elsa Flor; AUQUILLA BELEMA, Luis Armijo; FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Lineth del Rocío & SANCHO AGUILERA, David (2016). Dinamización del turismo comunitario en la Amazonia ecuatoriana [en línea]. En: *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo local sostenible*, Vol. 9, No. 20 (jun). Málaga (España): Grupo de Investigación Eumed.net. p. 1-17. e-ISSN: 1988-5261. <<http://www.eumed.net/rev/turydes/20/minga.html>> [consulta: 18/12/2016]
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, OMT (2010?). El turismo y la atenuación <http://step.unwto.org/es/content/el-turismo-y-la-atenuacion-de-la-pobreza> [consulta: 10/03/2017]
- PARASKEVAS, Alexandros & BUHALIS, Dimitrios (2002) Outsourcing IT for small hotels: the opportunities and challenges of using application service providers [online]. In: *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 43, No. 2 (apr). p. 27-39. Ithaca (NY, USA): Cornell University. ISSN: 1552-3853 <[http://dx.doi.org/10.1016/S0010-8804\(02\)80029-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0010-8804(02)80029-5)>, <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010880402800295>> [consult: 10/08/2016].
- REYES, María Victoria & ORTEGA, Ángel Fernando (2013). Potencial turístico del Circuito Vial Puyo-Fátima-10 de agosto, en la Provincia de Pastaza-Ecuador [en línea]. En: *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, Vol. 2, No. 2. Puyo (Pastaza, Ecuador): Universidad Estatal Amazónica p. 53-67. e-ISSN: 1390-5600 <<http://revista.uea.edu.ec/images/ARTICULOS4/potencial-turistico-del-circuito-vial-puyo-fatima-revista-cientifica-articulo-1-vol-2-N-2.pdf>> [consulta: 12/03/2017]
- SCHEEL MAYENBERGER, Carlos (2011). Las TICs: Un nuevo modelo de negocios. Inserción de la empresa en las economías de red. México (México): Trillas. 304 p. ISBN: 978-607-17-0662-1
- SCHULTE, Silke (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo [en línea]. Serie Manuales 25. Santiago de Chile (Chile): Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social- ILPES. 115 p. ISBN: 92-1-322160-6. <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5589/S2003705_es.pdf?sessionId=B3DD3EE26A643654582578955F845C8A?sequence=1> [consulta: 12/12/2016].
- SIGALA, Marianna (2003). Service Quality of Application Service Providers: Perspectives from the Greek Tourism & Hospitality Sector. In: FREW, Andrew J.; HITZ, Martin & O'CONNOR, Peter (eds.). *Information and Communication Technologies in Tourism 2003*. Wien (Austria): Springer-Verlag Wien. p. 364-372. ISBN: 978-3211839102.
- SOLÍS CARRIÓN, Doris (2007). De la resistencia a la sostenibilidad: El proceso histórico del Turismo Comunitario en Ecuador y sus retos actuales [en línea]. En: RUIZ BALLESTEROS, Esteban & SOLÍS CARRIÓN, Doris (coord.). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Cuenca (Ecuador): Ediciones Abya Yala. p. 21-40. ISBN: 978-9978-22-695-7.
- VIAJANDOX (2016). Amazonia "Pulmón del Planeta" [en línea]. Quito (Ecuador): ViajandoX Consultores. <<http://www.ec.viajandox.com/amazonia-R10>> [consulta: 10/12/2016].
- YEOMAN, Ian & MCMAHON-BEATTIE, Una (2006). Tomorrow's tourist and the information society [online]. In: *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 12, No. 3 (jul). Thousand Oaks (CA, USA): SAGE Publications. p. 269-291. e-ISSN: 1479-1870 <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1356766706064623>> [consult: 20/05/2016].