



ECUADOR – MARZO 2015

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU UTILIDAD EN LOS CANALES HOTELEROS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (ECUADOR)

Abg. Carlos Alcívar Trejo. M.D.C. ¹

Ing. Juan T. Calderón Cisneros. Msc. ²

Srta. Ivonne Vanessa Montiel Cruz. ³

¹Catedrático a tiempo completo de la Universidad Tecnológica ECOTEC, Guayaquil, Ecuador

¹Catedrático medio tiempo en la Universidad de Guayaquil (Facso-Turismo)

² Catedrático a tiempo completo de la Universidad Tecnológica ECOTEC, Catedrático medio tiempo de la Universidad de Guayaquil (FACSO. PUBLICIDAD-MERCADOTECNIA)

³ Estudiante de la Carrera de Turismo-Facso, Guayaquil, Ecuador. 1calcivar@ecotec.edu.ec

² jcalderon@ecotec.edu.ec

³ ivonnemontielcruz@hotmail.com

RESUMEN:

El presente trabajo tiene como finalidad determinar las consecuencias que se producen al no utilizar las tecnologías de la información y comunicación en hoteles de bajo presupuesto de la ciudad de Guayaquil y de demostrar que con su uso, muchos de estos lugares mejorarían su calidad y eficiencia, determinar el mejoramiento que tendrían los establecimientos hoteleros de cuarta categoría si aplican las tecnologías de información y comunicación y demostrar que con su uso mejorarían su organización.

Palabras claves: Tics, alojamientos, categorías, organización, establecimientos, oportunidades.

SUMMARY:

This study aims to determine the consequences that occur not to use information and communication technologies in low-budget of the city of Guayaquil hotels and to demonstrate that many of these places with their use, improve its quality and efficiency, determine the improvement which would have the properties of fourth category if they apply the information and communication technologies and demonstrate that your organization improve with use.

Keywords: tics, lodging, categories, organization, facilities, opportunities.

I. - INTRODUCCIÓN:

El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICS) en hoteles pequeños y económicos no es muy frecuente, lo que provoca un impacto significativo en el desarrollo de estos alojamientos, en el crecimiento económico para su beneficio y en la inserción en el colectivo hotelero de calidad.

Se conoce que las tecnologías extienden las oportunidades para comunicarse, difunden nuevas culturas y propician el progreso, es por esto que, es necesario lograr que todos los establecimientos hoteleros, sin importar su categoría, aprendan a hacer uso de ella, no solo como un medio de organización sino para mejorar su eficiencia y así poder atraer mayores clientes y emprender un nuevo camino en la industria.

II.- ANTECEDENTES:

En Ecuador la hotelería da inicio con la época incaica, cuando los tambos, palabra quichua que significa posada, lugar para hospedarse, fueron construidos a lo largo de toda la geografía del país, para que sirvan de refugio de los chasquis quienes eran mensajeros, de los arrieros que realizaban intercambios de productos de la Sierra con los de la costa y viceversa, e incluso por el inca, su corte y su familia, que eran atendidos en tambos reales.

Con el pasar del tiempo y de acontecimientos importantes como la invasión de los españoles y la segunda guerra mundial, los alojamientos hoteleros fueron expandiéndose, gracias a la inversión que se dio por extranjeros y por la llegada de gran cantidad de turistas que fueron incrementando la demanda.

En Guayaquil la hotelería data del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.

Nombres y hombres de la talla de (Frederick Stoeckli), del Hotel Humbolt Internacional; (Francisco Bruzzzone), del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; (Fernando David), del Hotel Tourist; (Luis Aguas), del Hotel Ritz; (Isaac Aboad), del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como (Hernán Álvarez Soria) y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional. Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la

actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad.

1987 es un año de profundos cambios estructurales. Se crearon Capítulos Provinciales al interior de la Asociación Nacional, permitiendo de esta manera que los socios se integren geográficamente y el gremio se consolide y fortalezca. De aquella fecha a la presente se han logrado grandes progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados; de ampliar la representación en organismos públicos y privados; y, de tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha servido para afianzar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial.

La unión de la tecnología con la comunicación provocaron una nueva forma de comunicarse a principio de los años 90, a partir de entonces el internet pasó a ser de fácil uso, y de interacción social.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en indispensables para la hotelería en la actualidad, y su uso se intensifica de forma rápida, por esto según Sheldon, "El turismo es uno de los sectores económicos y sociales con mayor orientación hacia la información y por ello no ha sido ajeno al fenómeno de la adopción de innovaciones relacionadas con las TICs, al estar fuertemente sometida a la influencia de las mismas, llegando a convertirse en una industria intensiva en tecnología." ¹

Es necesario entonces, que los hoteles sin importar su categoría, apliquen la tecnología para su beneficio y organización, mejorando así el servicio que ofrecen a sus clientes.

III.- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN.-

Existen muchas definiciones dadas a las tecnologías de la información y comunicación, una de ellas considera que Las TIC son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.²

¹ Sheldon, P. (2001): "Nuevas Tecnologías al Servicio de las Empresas de Turismo y Ocio", *X Simposio Internacional de Turismo y Ocio*, Barcelona.

² (Daccach, J. C, portal de la Sociedad de la Información de Telefónica de España

Las tecnologías de la información y la comunicación no son suficientes ni imprescindibles para que se dé el desarrollo humano; lo cierto es que, difícilmente vinieron para no marcharse, por lo que se torna urgente encausarlas para que asuman un papel social al servicio del desarrollo de los pueblos y, ante todo, de los sectores más necesitados.

Se denominan TIC al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de las informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.³

De acuerdo a Benjamín, I & Blunt, J. las tecnologías de información son todas las tecnologías basadas en computadora y comunicaciones por computadora, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información a la gente y unidades de negocios tanto internas como externas en una organización.⁴

Las tecnologías de la información y comunicación ayudan al almacenamiento de información importante y a que los negocios se mantengan organizados y reduzcan tiempo y recursos que ciertas veces traen gastos económicos que se podrían ahorrar y utilizar en situaciones más importantes, también el uso de esto minimiza la carga laboral de los empleados de una institución.

González (1999: 27) define las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como "el conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural".⁵

Es decir que, las tecnologías de la información y comunicación son herramientas electrónicas indispensables para generar un mejor desarrollo en cuanto a organización de información se refiere.

IV.- TICS EN AMÉRICA LATINA:

Las tecnologías de la información y comunicación han causado grandes efectos a nivel mundial, incluso en las regiones más rezagadas económicamente, donde el impacto no ha sido el mismo.

³ Fundesco, 1986)

⁴ Benjamín, I & Blunt, J. (Summer 1992). Critical IT Issues: The Next Ten Years, Sloan Management Review. p. 7-19

⁵ González (1999: 27)

Al ser América Latina parte del mundo en desarrollo, podría pensarse que sólo las minorías con poder e influencia se benefician de las TIC; sin embargo, la situación es mucho más compleja. Por un lado, la informática puede ser una herramienta importante y, sobre todo, barata, de inclusión social, y por otro lado su uso está mucho más extendido en sectores sociales carenciados de lo que a veces podría esperarse, lo cual plantea interrogantes y desafíos.⁶

En Latinoamérica se muestran mejoras importantes en lo que a utilización de TICS se refiere, pero es notable según el informe del foro económico mundial que no en todos los países es equitativo, lo que nos deja debajo de los países de otros continentes.

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) han experimentado un desarrollo espectacular a lo largo de los últimos veinte años y han impulsado innovaciones que afectan a todos los ámbitos de la economía y de la sociedad. En efecto, se puede afirmar que la utilización de estas tecnologías representa hoy una oportunidad para generar beneficios que pueden aportar de manera significativa no sólo al crecimiento económico, sino también a los procesos de inclusión social a través de mejores servicios en educación, salud y gestión gubernamental.

En el caso de América Latina algunos estudios recientes analizan la relación entre inversión en TIC y productividad muestran que el aumento de los gastos en TIC respecto del PIB no necesariamente se ha reflejado en un mejoramiento del nivel de productividad de los países. Si bien hay una correlación positiva entre las dos variables, el impacto no es lineal y el desempeño de cada país depende de varios factores, dentro de los que se destacan su estructura productiva, la distribución del ingreso, las complementariedades con el sistema nacional de innovación y los modelos organizativos de las empresas e instituciones⁷

Se debe considerar a las Tics como una oportunidad para mejorar nuestro nivel tecnologico como region, se debe aprovechar todo lo que nos ofrece porque así podriamos ampliar el conocimiento y los beneficios que la tecnologia trae consigo, como grandes transformaciones económicas y sociales, que nos permiten estar a la par de los paises desarrollados del mundo, que siempre se han encontrado varios pasos por delante de los paoses de América Latina.

Las empresas de menor tamaño en la región se encuentran en desventaja también en relación con este aspecto, dada su difi cultad para acceder y retener a aquellos

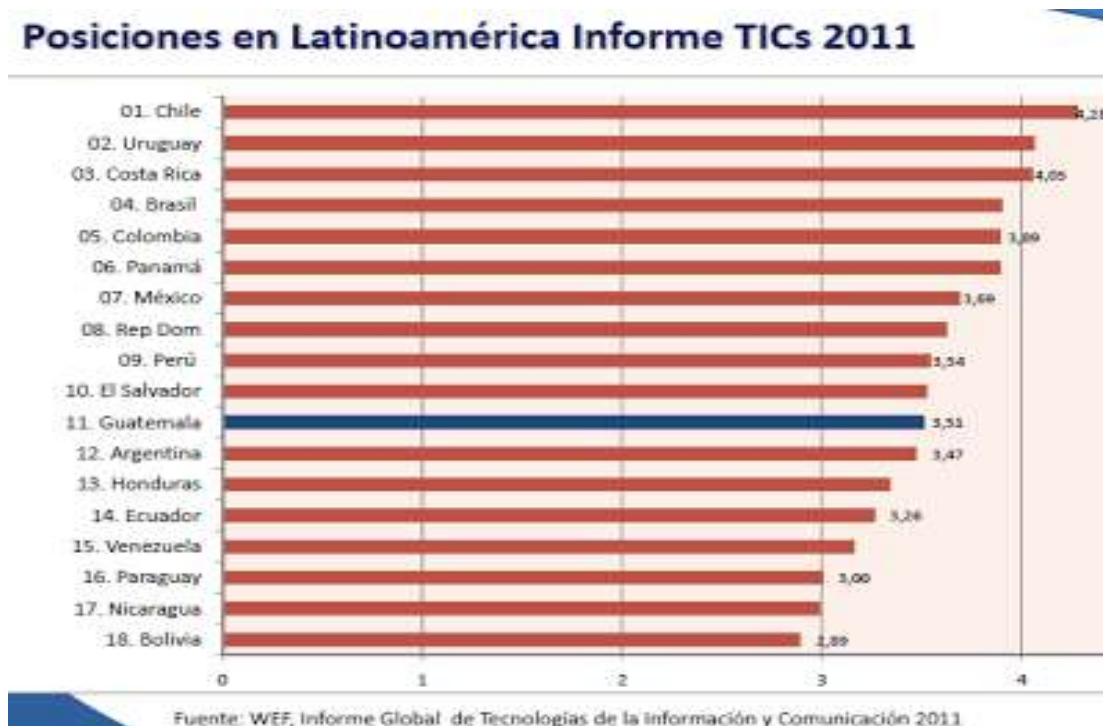
⁶ http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-00132012000100004&script=sci_arttext

⁷ Cimoli y Correa, 2010; Balboni, Rovira y Vergara, 2011

trabajadores que poseen niveles elevados de conocimiento y de habilidades que permitan el aprovechamiento de las potencialidades de las TIC, y dada la gran debilidad y baja eficiencia de las políticas públicas en las áreas de formación y capacitación.⁸

Es necesario y muy importante que se tome en cuenta a todos los sectores que generan ingresos en la región sin importar si son las que menos producen, porque si se les permite acceder a un mejor conocimiento sobre la aplicación de la tecnología y a capacitación constante para su uso, sin duda ellos también podrán ayudar a fortalecer y mejorar la productividad de América.

En el siguiente cuadro generado por el informe global de tecnologías de la información y comunicación de 2011 se muestra el progreso de los países de América Latina en cuánto a las Tics.



V.- LAS TICS EN EL MUNDO EMPRESARIAL:

Las tecnologías de información y comunicación han sido adoptadas por varios ámbitos, entre ellos el empresarial, porque su implementación contribuye de manera

⁸ OCDE-CEPAL 2012

positiva en el desempeño y organización eficaz de planificaciones ya que ahorra tiempo y recursos.

Tal es la importancia que hoy las TIC tienen en la sociedad y en el mercado, que quien(es) no sepa(n) subirse a la “ola tecnológica”, no podrán sobrevivir en el futuro entorno internacional.⁹

Por eso es necesario que los negocios sin importar si son grandes o pequeños estén adaptados a las nuevas tecnologías que se van presentando a lo largo del tiempo, porque hay que adaptarse a esta nueva revolución tecnológica para no quedarse relegados en una sociedad que no deja de avanzar.

Es importante destacar que las TIC por sí solas no brindan ningún beneficio. Para alcanzar lo que se busca con su aplicación se deben realizar, entre otros, los siguientes pasos para lograr una implementación exitosa. En primer lugar, comunicar claramente el objetivo que persigue la organización con la implementación de tecnología que se va a realizar y, en segundo lugar, brindar adecuada capacitación al personal que utilizará las herramientas seleccionadas¹⁰

Las Tic traen beneficios, ahorrando recursos y dinero, pero así mismo se debe capacitar a cada trabajador o administrador de cada empresa, porque sin brindarles conocimientos, implementar las tics sería una pérdida de tiempo, porque no se dará el uso que se debe y no se aprovechará sus grandes ventajas.

El uso de tecnología en negocios hace posible que se mejore la eficiencia, eficacia y la posición competitiva de cada empresa, porque su implementación puede proveer ventajas en un sector que se mantiene siempre en constante evolución y crecimiento.

Las TIC son una de las piezas de un sistema complejo en el cual tienen que generarse sinergias entre los distintos elementos. En particular en el caso de aplicaciones más sofisticadas de estas tecnologías es posible conseguir aumentos de la productividad y mejoras en el desempeño de las empresas si al mismo tiempo se realizan cambios sustantivos en la organización de la empresa y en la gestión de los recursos humanos, especialmente aquellos dirigidos a una mayor autonomía de los trabajadores y a la descentralización de los procesos decisionales.¹¹

⁹ Talent Mobility 2020, The next generation of international assignments” de la consultora PricewaterhouseCoopers

¹⁰ Autor: Javier Zúñiga. Director de la carrera Ingeniería en Informática de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE)

¹¹ Lytras, Castillo-Merino, y Serradell-Lopez 2010

Por lo tanto querer hacer progresar un negocio sin actualizarse o sin implementar tecnología necesaria, sería fracasar por no innovar en un mundo completamente globalizado.

VI.- LAS TICS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS:

La empresa turística y, en concreto, los hoteles, tienen a su disposición un gran número de herramientas tecnológicas que pueden utilizar tanto para mejorar la eficiencia de sus procesos internos como en sus encuentros con los clientes. Múltiples son los factores de contingencia relacionados con el aprovechamiento de las TIC; a saber, la disponibilidad de capital suficiente para invertir en tecnología, la presencia de personal cualificado para desarrollar y/o utilizar aplicaciones tecnológicas, la asesoría externa por parte de expertos en tecnología, el interés de la dirección por implementar aplicaciones de las TIC, o la inversión en tecnología por parte de la competencia, que obliga al hotel a renovarse e innovar¹²

El uso de las tics ha logrado que las grandes cadenas hoteleras se encuentren en vanguardia y siempre innovando e implementando nuevas formas de satisfacer a sus clientes. Los hoteles que ponen práctica las tics llegan a tener un mejor desarrollo, organizado, calificado y competitivo, en comparación a los hoteles de bajo nivel que no la usan.

Podemos encontrar en cualquier ámbito a las Tics, y el sector turístico y hotelero no debe quedarse atrás, por eso indica Pablo (2004), "En la actualidad, las Nuevas Tecnologías están presente tanto en la vida cotidiana como en las diferentes fases o etapas de los negocios. Precisamente, la utilización de estas Nuevas Tecnologías en los negocios está dando lugar a lo que para algunos autores es la «Segunda Revolución Industrial»"¹³

La hotelería se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo, no solo en infraestructura sino también en avances tecnológicos, los grandes hoteles se encuentran en lo más alto de la escala en cuanto a tecnología, gracias a esto sus servicios son de mejor calidad que en otros lugares.

Estas tecnologías favorecen el desarrollo de herramientas de gestión de clientes (CRM), lo que constituye una valiosa herramienta competitiva adoptada principalmente

¹² González et al., 2012

¹³ PABLO REDONDO, R. (2004), Las nuevas tecnologías aplicadas al turismo, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces.

por las cadenas hoteleras con el fin de identificar los beneficios más relevantes para cada segmento de clientes, garantizar que la oferta y los atributos del hotel son coherentes con los deseos de los clientes y mejorar la eficacia del servicio.¹⁴

En la actualidad, la tecnología genera oportunidades y más cuando nuestro país se encuentra en pleno apogeo turístico, muchos extranjeros llegan a nuestra ciudad, Guayaquil, como una ciudad de paso, que los conecta con su destino, y no siempre buscan hoteles de grandes cadenas para pernoctar, por esto es necesario que los pequeños establecimientos también cuenten con un buen servicio en todos los aspectos, en este caso, con un servicio tecnológico de primera, que ayude a la organización y al fácil y rápido acceso a información necesaria, porque las TIC pueden contribuir al rendimiento organizativo hotelero generando mayores ingresos económicos.

Sin embargo, el proceso de implantación de las TIC a los establecimientos hoteleros no está exento de dificultades, lo que se relaciona estrechamente con las importantes diferencias en cuanto al grado de implantación y de uso de las TIC por parte de distintas empresas del sector turístico.¹⁵

En nuestra sociedad es importante que existan empresarios con capacidad de enfrentarse a un mundo cada vez más globalizado, en donde estén calificados para competir y progresar y esto se puede llevar a cabo haciendo uso de las TICS.

VII.- CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS:

Según el artículo 1 del Reglamento Hotelero, son establecimientos de alojamiento los dedicados de manera habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento, con o sin otros servicios complementarios.

La categoría de los establecimientos hoteleros y no hoteleros se determinará por medio del distintivo de la estrella y se clasificará en atención a las características y calidad de sus instalaciones y servicios que presten de la siguiente manera:

- Hoteles - Hostales y Pensiones - Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas

Este artículo está dirigido a hoteles, por lo tanto:

¹⁴ Minghetti, 2003

¹⁵ Minghetti y Buhalis, 2010

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Se enfoca en hoteles de cuarta categoría, que según el reglamento hotelero del Ecuador “es todo establecimiento que de modo habitual mediante precio preste al público en general, servicios de alojamiento, comidas y bebidas y disponga de un mínimo de 30 habitaciones”¹⁶

Art. 14.- Hoteles de una estrella.- Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;
- c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

- d) Teléfono público; y,

¹⁶ Reglamento Hotelero del Ecuador, Registro Oficial 726 de 17-dic-2002

e) Botiquín de primeros auxilios

VIII.- AUSENCIA DE TICS EN HOTELES DE CUARTA CATEGORÍA.-

La ausencia de las tics en los establecimientos hoteleros de cuarta categoría de la ciudad de Guayaquil es preocupante, porque debido al poco conocimiento sobre su existencia y al poco aprovechamiento de la tecnología como medio de organización para los hoteles no se puede generar un desarrollo equitativo y que permita que todos los hoteles de la ciudad sean de calidad.

Los hoteles deben considerar la influencia de la Web 2.0 y las redes sociales, a la vista de su creciente importancia como fuentes de información para los viajeros

Aplicando los principios de la Web semántica, los gestores de hoteles pueden implementar sistemas de información orientados a recoger datos que apoyen su gestión del conocimiento de los clientes y el proceso de toma de decisiones de la empresa.¹⁷

Los hoteles de cuarta categoría usualmente no hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación porque desconocen de ellas, y esto genera un malestar muy grande, porque por más pequeño que sea el establecimiento, este debe poseer las herramientas tecnológicas adecuadas que faciliten la administración del lugar.

La continua satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes no sólo requiere inversión en TIC por parte de la empresa hotelera, sino también disponer de personal formado en el uso de la tecnología capaz de añadir valor a la experiencia de viaje del cliente.¹⁸

Es probable que el escaso uso de los recursos necesarios para un buen desarrollo hotelero se deba a la no existencia de capacitaciones en donde se incluyan a los establecimientos de cuarta categoría, y en los casos en donde existe la aplicación de Tics pero con un manejo incorrecto también es necesario que se someta a sus trabajadores a cursos en donde ayuden a que sus conocimientos mejoren.

Es posible que en ciertos establecimientos hoteleros existan herramientas para fomentar las tics, pero no se las emplean adecuadamente como un medio para mejorar su organización, limitándose a seguir un proceso antiguo, que no favorece y

¹⁷ (Silveira-Chaves et al., 2011)

¹⁸ (Olsen y Connolly, 2000)

que más bien perjudica a los hoteles al no poder adentrarse al medio como establecimientos de calidad.

La decisión de adoptar las nuevas tecnologías no debe ser obstaculizada por la carencia de personal experto en el uso de las TIC, ya que la empresa puede acceder a servicios de TIC procedentes de agentes externos a la misma. Sin embargo, es fundamental que dispongan de capacidades tecnológicas internas dado que el éxito de la adopción del e-commerce está en comprender el nuevo modelo de negocios.¹⁹

Por eso, esta investigación busca determinar cómo mejorarían los servicios de los establecimientos hoteleros de cuarta categoría con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, a través de la utilización de software que ayuden a que la atención al cliente sea de calidad, que se controlen las reservas, habitaciones, y la entrada y salida de huéspedes del lugar, ya que si no se implementan se encontrarán limitados y no estarán al mismo nivel de otros hoteles en donde el uso de las Tics ha sido efectiva.

IX.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se determina que la aplicación de las Tics en los alojamientos hoteleros de cuarta categoría no se lleva a cabo por la desinformación y falta de conocimientos de la existencia de programas destinados a la organización detallada de datos, por esto conservan una metodología antigua que no permite acceder a información requerida de forma rápida y eficiente.
- La aplicación de tecnología debe ser indispensable porque así su organización permitiría que se desarrollen de una forma ordenada, generando comodidad a sus clientes, y cambiando el punto de vista que tienen muchos acerca de estos hoteles, considerados de muy baja calidad.
- Al no utilizar las tics, los hoteles de cuarta categoría se ven cada vez más desplazados y alejados de la idea de convertirse en un establecimiento de calidad, porque la aplicación de tecnología en negocios es cada vez más aceptada y no es concebible que existan lugares desactualizados y más cuando se trata de hoteles que en algún momento recibirán extranjeros.
- Los establecimientos hoteleros se encuentran en constante competitividad, por lo tanto es necesario que los hoteles conozcan a través de estas herramientas la posibilidad de mejorar y de poseer información en formato electrónico a la que tendrá acceso rápido y fácil.

¹⁹[Http://Www.Academia.Edu/1831993/LA_DECISI%C3%93N_DE_IMPLEMENTACI%C3%93N_DE_LAS_Tics_EN_LAS_PYMES](http://Www.Academia.Edu/1831993/LA_DECISI%C3%93N_DE_IMPLEMENTACI%C3%93N_DE_LAS_Tics_EN_LAS_PYMES)

- Es evidente que es necesario informar a los administradores de hoteles de cuarta categoría sobre los beneficios que la tecnología suele ofrecer al momento de desarrollarse tanto interna como externamente en un negocio, por esto razón se necesita empresarios que estén dispuestos a mejorar su metodología y así preparar a sus empleados para enfrentarse juntos a los nuevos retos que se presentarán en el medio hotelero que cada vez se vuelve más competitivo.

Dentro De Las Recomendaciones Se Consideran Necesarias:

- Analizar las metodologías utilizadas por los hoteles de cuarta categoría para guardar información necesaria sobre sus clientes y sus establecimientos.
- Aumentar el interés hacia la aplicación de las tics en los administradores de establecimientos hoteleros de cuarta categoría.
- Capacitaciones para demostrar que pequeños hoteles pueden hacer uso de la tecnología.
- Capacitaciones sobre uso de software de hoteles que ayude con la gestión del lugar.
- Generar interés por parte del ministerio de turismo y las asociaciones hoteleras para que se promueva el uso de las Tics.
- Fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación para un mejor orden y desarrollo hotelero.

BIBLIOGRAFÍA:

- Daccach, J. C. (s. f.). Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Consultado el 12 de junio de 2007 de
- <http://reports.weforum.org/wp-content/pdf/gitr-2011/wef-gitr-2010-2011.pdf>
- <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/33985/memoria.pdf?sequence=1>
- <http://www.logismic.mx/los-5-mejores-software-hoteleros/>
- <http://www.logismic.mx/como-administrar-un-hotel-pequeno/>
- http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132007000200006&lng=es&nrm=iso
- <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER434.html>

- <http://www.escuelaslibres.org.ar/2011/04/argentina-qdifusion-inexistente-de-las-ticq/>
- <http://www.unl.edu.ar/emprendedores/?p=4776>
- <http://www.serviciostic.com/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html>
- <http://www.educamericas.com/articulos/reportajes/el-potencial-de-las-tics-para-las-estrategias-de-negocios>