



Vol 4, Nº 11 (diciembre/december 2011)

E-READINESS: PRESENCIA DE TIC´S EN LOS HOTELES DE COLIMA

M.C. Nel Enrique Christian Schmidt Cornejo

nel_schmidt@ucol.mx

ESP. Ruth Jael Sugias Elizalde

ruth_sugias@ucol.mx

Abstract

The use of technology can give a competitive advantage to an enterprise; among the attributes that technology has, it is found the cut of costs, time, standardization of processes and the information obtained in order to take decisions, besides the facility of being communicated in real time. Inside the tourism Industry, the accommodation enterprises represent one of the main sources of incomes to the tourist destinations and represent the tourism industry. ICT in hotels became an important element in order to compete in the tourism market and achieve market participation. The correct use of ICT allows taking advantage of its attributes, a full equipped hotel with all the necessary technology, trained personal and clear objectives defined in ICT it is called e-ready. E-readiness (to be e-ready) it is to be prepare to take advantage of the digitalization

Key Words: E-readiness, hotels, ICT, Competitiveness

Resumen

El uso de tecnologías puede llevar a una ventaja competitiva en una empresa, dentro de los atributos que posee la tecnología se encuentran el ahorro en costos, tiempos, automatización de procesos y obtención de información para toma de decisiones, además de la facilidad para estar comunicados en tiempo real. Dentro del sector turismo, las empresas hoteleras representan uno de los mayores ingresos a los destinos turísticos y son por excelencia las empresas representativas del mismo. La presencia de TIC's en hoteles se ha convertido en una necesidad imperante para lograr competir en un mercado donde día con día se debe luchar para obtener participación en el mercado. El uso correcto de las TIC's permite aprovechar sus atributos y ventajas, un hotel equipado con las tecnologías necesarias, personal capacitado, con objetivos claros para las TIC's se dice que es e-ready. E-readiness (ser e-ready) es un estudio que se realizó en los hoteles del Estado de Colima con el fin de conocer a qué grado se están aprovechando las TIC's y tomando ventajas para ser competitivos.

Palabras clave: E-readiness, hoteles, TIC's, Competitividad.

Introducción

El turismo es una de las actividades económicas que propicia el intercambio de información con el fin de tomar una decisión para viajar. Desde el turista que busca en una página de internet, el agente de viajes que solicita información a la aerolínea para vender un boleto, el hotel que busca dar información sobre paquetes y precios; hasta los mismos destinos que promocionan e invitan a los turistas. Toda esta información que se maneja, es con el propósito de realizar intercambios de bienes y servicios, información que

se ha logrado transmitir gracias a la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

Las TIC's han tenido gran impacto en las empresas turísticas en automatización de tareas, transferencia de información, comercialización, distribución y en el proceso administrativo. Dependiendo del tipo de empresa varían los usos de la tecnología, cada organización tiene distintos objetivos para aprovechar los avances tecnológicos.

Desafortunadamente, en muchas ocasiones las organizaciones desconocen las ventajas que se pueden tener con la presencia de tecnología en la empresa, aunado a la escasa o nula capacitación del personal para la operación de las mismas. El hecho de la presencia de tecnologías no indica que una empresa es efectiva, el uso planeado y correcto de las TIC's lleva a crear una ventaja competitiva, que dentro de sector turismo es de vital importancia para sobrevivir en el mercado, lo que nos lleva al concepto de E-readiness.

E-readiness es la medida en que una organización está lista para utilizar las innovaciones de las TIC's en sus procesos, participa y tiene un grado de preparación para tomar ventaja de la digitalización.(Corsi, Gumina, D'Ippoliti, & Wood, 2010). Concepto que muestra no sólo el manejo correcto o apropiado de las TIC's, sino el beneficio de la organización con la presencia de tecnologías.

Metodología

Para evaluar el nivel de e-readiness en el Estado de Colima se realizó investigación bibliográfica para conocer casos similares y las técnicas utilizadas. En base a los autores revisados, se obtuvo la siguiente información:

Evaluación de e-readiness en las empresas

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EVALUACION DE E-READINESS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS		
ESCENARIO TECNOLÓGICO	EMPRESA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contexto rural o urbano. ➤ Infraestructura tecnológica. ➤ Alfabetización tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos estratégicos. ➤ Objetivos de TIC's. ➤ Equipamiento. ➤ Personal que desarrolla competencias en TIC's. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acceso a las TIC's por parte de los usuarios finales. ➤ Conveniencia y asequibilidad de las TIC's. ➤ Uso de TIC's por parte de proveedores.

FUENTE: Elaboración propia a partir de "The economist ranking 2009".

Como parte inicial de la investigación, sólo se evaluó el factor empresa, donde se evaluó el equipamiento, es decir toda la tecnología presente en el hotel.

En primer lugar se elaboró una base de datos con las empresas hoteleras del estado de Colima para seleccionar la muestra representativa, con el fin de aplicar encuestas que proporcionen información para determinar la presencia de TIC's. La población correspondiente a la variable empresas hoteleras es delimitada por los hoteles registrados en la Secretaría de Turismo del Estado de Colima. En base al último informe de gobierno, el universo de estudio es de 224 hoteles registrados de uno a cinco estrellas en los municipios de la entidad.

Dentro de la población de hoteles, se considerarán solamente los hoteles con categoría de tres, cuatro y cinco estrellas respectivamente. Esto en base a la revisión de bibliografía que indica que dichas categorías cuentan con mayor equipamiento tecnológico para la satisfacción del turista y por lo tanto existe la posibilidad de encontrar tecnologías que permitan evaluar el nivel de e-readiness. En base a los criterios establecidos para estudiar hoteles de mayor categoría, la población se redujo a 83 hoteles. Mediante la fórmula de muestro probabilístico de determinó una cantidad de 68 hoteles correspondiente al 81.9% del total de la población.

Una vez definido el número de hoteles, se realizó un muestreo probabilístico estratificado, esto debido a que los hoteles seleccionados se categorizaron de 3 a 5 estrellas, por cada estrato se seleccionó una muestra representativa. Una vez que se hayan determinado las muestras por categoría se eligió de manera aleatoria los hoteles que fueron evaluados.

Muestra representativa de hoteles por municipio

MUNICIPIO	Total	%	Muestra
Armería	4	4,82%	3
Colima	10	12,05%	8
Comala	1	1,20%	1
Cuauhtémoc	0	0,00%	0
Manzanillo	63	75,90%	52
Tecomán	4	4,82%	3
Villa de Álvarez	1	1,20%	1
TOTAL	83	100,00%	68

El instrumento aplicado a los hoteles se denominó “Encuesta e-readiness en empresas hoteleras en el estado de Colima”. Para medir la variable de empresas hoteleras, dentro de la encuesta se diseñó un apartado para establecer el perfil de los hoteles en Colima, mediante un cuestionario con preguntas abiertas. Esto con el fin de establecer una relación entre las características de los hoteles y su adquisición de tecnologías.

En cuanto a la variable de e-readiness, la encuesta se dividió en dos secciones:

1. Tecnologías disponibles en el hotel. Mediante preguntas cerradas se presentaron respuestas múltiples para que el encuestado seleccionara las TIC's presentes en el hotel.
2. Integración de las TIC's. Una vez que se identificaron las tecnologías que se encuentran en el hotel, se elaboraron preguntas abiertas para conocer el objetivo de uso de las principales TIC's. Para esta sección también se elaboraron preguntas con opciones de respuesta múltiple y se dejó una opción para que los encuestados contestaran si es que ninguna de las respuestas correspondía a la situación del hotel.

Resultados

A continuación se presentan los resultados de la primera sección del estudio: Tecnologías disponibles en el hotel:

En el estado de Colima de los diez municipios, sólo seis cuentan con hoteles registrados ante la sector que posee categoría de tres a cinco estrellas. La familias y negocios fueron los principales segmentos identificados por los hoteles de Colima. Cabe destacar que la mayoría de los hoteles no tienen un segmento definido, ya que al momento de pedirles que segmento en específico, sólo contestaban que todas las familias que llegaran o bien, la gente de negocios. Sólo un hotel contestó en específico el tipo de mercado con nivel económico alto.

El 67.6% de hoteles respondió que realiza encuestas de satisfacción mediante el formato proporcionado por la SECTUR del estado. El 7.35% de los que sí evalúan la satisfacción del cliente, contestaron que evaluaban con el buzón de quejas y sugerencias, siendo que éste no es un método formal para conocer la impresión y satisfacción de los servicios ofrecidos por el hotel. Sólo un 2.94% de los encuestados respondieron que realizan una entrevista durante y al final de la estadía del cliente para conocer su satisfacción y recibir propuestas de mejoras.

En cuanto a equipo de cómputo, casi una cuarta parte de los hoteles no cuentan con computadoras. Por consiguiente, se repitió la incidencia en respuesta negativa a la presencia de página web, correo electrónico e internet, medios de comunicación importantes en la actualidad que facilitan el ahorro en tiempo y costos para muchas empresas. En el inciso sobre software utilizado para la administración de clientes, ingresos, reservaciones y administración en general del hotel, se obtuvo el resultado promedio de cuarenta hoteles que cuentan con alguno de estos programas.

La totalidad de hoteles cuenta con línea telefónica como medio de comunicación para sus clientes. Algunos de ellos agregaron sólo utilizan el teléfonos para administración y reservas, pero no cuentan con teléfono en habitaciones. Algo importante de mencionar es que otros administradores

comentaron que no utilizan el fax porque ahora el correo electrónico les ha facilitado el envío de correspondencia y la mensajería interna dentro de la empresa y con sus proveedores, evidencia de los beneficios de usar la tecnología. Las empresas hoteleras que mencionaron no contar con terminal, la cual mencionan que en ocasiones ha repercutido en la pérdida de la venta. Aunque el uso del radio debe ser común para la intercomunicación de los departamentos del hotel, en Colima la mitad de los hoteles encuestados no tienen radio.

El uso de redes tanto internas como externas tiene baja presencia en los hoteles, el uso de internet inalámbrico en hoteles de 4 y 5 estrellas es un servicio que se considera importante, pero existen hoteles de 3 estrellas que ofrecen este servicio para los clientes (principalmente de negocios) pero los hoteles no cuentan con computadora. Es contraproducente ofrecer un servicio (algunos de manera gratuita) y no tomar ventajas del mismo.

Conclusiones

Como primer hallazgo de la investigación dentro del perfil de las empresas, se encontró que la mayoría de los hoteles, a excepción de unos cuantos de cuatro y cinco estrellas (generalmente pertenecientes a corporativos) carecen de una estructura organizativa y definición de puestos. La falta de definición clara de objetivos y segmento a dirigirse muestra la falta de dirección y rumbo del negocio.

Dentro del área tecnológica la poca presencia de TIC's en la mayoría de los hoteles hizo notorio la falta de participación de esta industria para la adopción de tecnologías. El dispositivo que tuvo mayor incidencia fue el teléfono que si bien es necesario y útil para la operación del hotel no es la única forma de mantener comunicación con los clientes.

Casos donde se cuenta con internet para el servicio de los clientes pero no para la administración y operación del hotel resalta como un carente aprovechamiento de la tecnología.

Muchos de los gerentes mencionaron que la adquisición de la tecnología es meramente para el servicio y satisfacción del cliente, pero cuando se les

cuestionó sobre la satisfacción de sus huéspedes, muchos de ellos respondieron no contar con algún sistema de evaluación.

Aún se requiere evaluar los demás elementos considerados en el e-readiness para realizar la clasificación correspondiente, pero se puede aseverar que la poca participación de las empresas hoteleras y su involucramiento con las TIC's tiene mucho peso en el nivel de e-readiness que se encuentren.

BIBLIOGRAFÍA

About, P., & Lewry, S. (1999). *Front Office*. England: Butterworth-Heinemann.

APC. (2010). *Asociación para el congreso de la comunicación*. Retrieved 09 03, 2010, from <http://www.apc.org/es/glossary/term/106>

Becerra Pozas, J. L. (2011). El derecho ciudadano al mundo digital: Garantía constitucional en Colima. *Política Digital* , 10-13.

Bridges. (2010, 03 10). *Bridges*. Retrieved 09 03, 2010, from Bridges: http://www.bridges.org/files/active/0/ereadiness_tools_bridges_10Mar05.pdf

Buhalis, D. (2003). *eTourism*. England: Prentice Hall.

Choucri, N., Maugis, V., Madnick, S., & Siegel, M. (2003, Mayo). *GLOBAL e-READINESS - for WHAT?* Retrieved Enero 06, 2010, from Massachusetts Institute of Technology: http://ebusiness.mit.edu/research/papers/177_Choucri_GLOBAL_eREADINES S.pdf

Colima, G. d. (n.d.). *Gobierno del Estado de Colima*. Retrieved Enero 12, 2011, from www.colima-estado.gob.mx/.../progrma_ordenamiento_ecologico_territorio.pdf

Corsi, M., Gumina, A., D'Ippoliti, C., & Wood, J. C. (2010). E-readiness assessment. *Information Systems for eGovernment* , 99-126.

Dittmer, P. (2007). *Dimension of the hospitality industry an introduction*. USA: Wiley.

Enciclopedia de los Municipios de México. (2005). *Enciclopedia de los Municipios de México*. Retrieved Enero 10, 2010, from Colima: <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/Colima/cult.htm>

Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles una nueva visión*. Madrid, España: Thomson.

Gray, W. (2009). *Hoteles y moteles, administración y funcionamiento*. México, D.F.: Trillas.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F.: McGrawHill.

Informática, D. d. (2010). *Alegsa*. Retrieved 09 03, 2010, from Alegsa: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnologias%20de%20informacion.php>

Rutherford, D., & O'Fallon, M. (2007). *Hotel Management Operations*. Canada: Wiley.

W. Barrows, C., & Powers, T. (2009). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. Canada: Wiley.

Zongqing, Z. (2004). *E-commerce and Information technology in Hospitality and Tourism*. Canada: Thomson.