



Vol 4, Nº 11 (diciembre/december 2011)

PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR EL NIVEL DE E-READINESS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS. APLICACIÓN EN EL ESTADO DE COLIMA.

Mtro. Nel Enrique Christian Schmidt Cornejo

nel_schmitd@ucol.mx

ESP. Ruth Jael Sugias Elizalde

ruth_sugias@ucol.mx

ABSTRACT: The use of technology has become an imperative need to compete with other enterprises. It is worth to mention that there are other elements to consider in order to become a competitive enterprise, but inside them is the technology that it is essential to keep in contact with the globalized society nowadays. When an enterprise plans clearly the objectives of the technology, acquires it and has the trained personal to used it, it will get benefits and results that will reflect according to the established objectives. This is called "E-readiness". The creation of a model that allows evaluating what is the amount of utilization in the use of technology at hotels, how it is used, what was the main objective of its acquisition and in which way the hotel are reaching the objectives by using ICT. All the information obtained by the application of the model will help to make recommendations of improvement to owners and employees of accommodation enterprises that are willing to be competitive.

KEY WORDS: E-readiness, Model, ICT, Accommodations enterprises.

RESUMEN:

El uso de tecnologías en el turismo se ha vuelto una necesidad imperante para estar a la par de las empresas competitivas. Cabe mencionar que existen otros elementos a considerar para ser una empresa competitiva, pero dentro de ellos la tecnología es fundamental para estar en contacto con la sociedad globalizada de hoy en día. Cuando una empresa planea desde sus objetivos cual será la función de la tecnología, la adquiere y cuenta con personal capacitado para explotarla, obtendrá resultados benéficos que se verán reflejados de acuerdo a los objetivos establecidos. A esto llamamos el "E-readiness". La creación de un modelo que permita evaluar cuál es el grado de utilización de las tecnologías en hoteles permite obtener información sobre qué tecnologías se poseen, como se usan, con qué objetivos se adquirieron y de qué manera de está llegando a ellos mediante el uso de las TIC'S. Toda esta información recabada mediante la aplicación del modelo ayuda a generar propuestas de mejora para empresarios y trabajadores del sector hotelero que buscan ser competitivos.

PALABRAS CLAVE: E-readiness, modelo, TIC's, Empresas hoteleras.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades económicas más significativas a nivel mundial al igual que a nivel nacional, en nuestro país esta posicionado entre los tres generadores de divisas más importantes, además de ser considerado como prioridad nacional. Dentro del sector turismo los hoteles son por excelencia las empresas distintivas y representativas de la actividad turística. Las tendencias del uso de tecnologías y la industria del hospedaje es un tema que es necesario analizar para tomar ventaja competitiva y posicionar a las empresas en un mercado tan activo y cambiante como lo es el turismo.

En la actualidad el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante nombradas TIC's) ha formado parte de la vida cotidiana a nivel mundial. Las tecnologías son necesarias para el desarrollo de muchas actividades, claro ejemplo el uso de la telefonía celular. Día con día el surgimiento de nuevas o mejoradas tecnologías ha llevado a una constante actualización y adopción de las mismas.

No sólo las personas han adoptado el uso de tecnologías, las empresas también han sido transformadas con su uso ya que han encontrado los beneficios al usarlas y dentro de esas empresas, encontramos las del ramo turístico donde el sector al que pertenecen es constantemente influenciado por las tendencias de las TICs. De ahí, el propósito de estudiar e investigar este tema en el estado de Colima, es imperante conocer la usabilidad que las tecnologías tienen dentro de este sector.

El objetivo principal de la investigación es proponer un modelo de evaluación para conocer el nivel de e-readiness de las empresas hoteleras y aplicarlo en el Estado de Colima; esto para definir los atributos, variables e indicadores para evaluar el e-readiness de las empresas.

El sector de las empresas turísticas ha sido participe de la adopción de TIC's, al paso de los años, esta industria se ha vuelto global y consumidora de los avances tecnológicos. La información es la pieza clave por la cual el turismo se ha hecho dependiente de las tecnologías. Cada participante, desde el cliente-turista, hotel, destino, agente de viajes, aerolínea hasta los proveedores, necesitan información para la toma de decisiones y así definir el rumbo de su negocio.

El turismo siempre ha sido de las industrias que primero han capitalizado la tecnología, es una industria rica en información, para distribuir sus productos y servicios. Los clientes toman decisiones en base a la información que mejor lo convence. Los proveedores de hoteles, aerolíneas, renta de autos y cruceros empiezan a ofrecer sus reservas en tiempo real.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se entiende por e-readiness el “Estado relativo (cualitativo y cuantitativo) del ambiente de desarrollo, cobertura, grado de apropiación y utilización local de infraestructura y servicios apoyados en redes de información y comunicación en una comunidad, organización, país o región”¹. Este concepto mide el nivel de integración de las TIC's con el propósito por el cual fueron adquiridas o adoptadas.

La Economist Intelligent Unit (EIU) perteneciente al grupo “The Economist” realiza una publicación anual del ranking a nivel mundial del e-readiness que resulta de la evaluación a la que se someten los países participantes. Hace más de una década que la EIU realiza las publicaciones de los rankings, evento que ha causado que año con año

¹Programa *infoDev*/BM

más países se sometían a la evaluación con el fin de identificar las áreas de oportunidad en cuanto a su nivel de e-readiness.

El comité evaluador especifica los siguientes criterios de evaluación y el porcentaje de calificación:

1. Conectividad e infraestructura tecnológica. Mide el acceso de los individuos a redes y conexiones de internet en relación a su habilidad para acceder a servicios digitales. Que la información digital sea accesible a los habitantes del país. Nivel de uso de telefonía celular y conectividad.
2. Ambiente de negocios. Imagen atractiva del país para la inversión y los negocios, cubriendo características como: estabilidad económica y política, impuestos, políticas competitivas, mercado laboral y apertura al comercio.
3. Ambiente social y cultural. Educación de la población que le permita tener conocimiento para acceder a los servicios de internet. Educados para la web. Experiencia en el uso de internet en el mercado laboral. Infraestructura educativa acorde a las necesidades del uso de internet.
4. Ambiente legal. Leyes gubernamentales respecto al uso intercambio de información, la comunicación y la transacción de negocios en el comercio por internet. Legislaciones para el crimen cibernético, spam, plagios de información y protección del consumidor.
5. Políticas y visión gubernamental. Muestra a los ciudadanos y organizaciones de un camino a seguir para la adopción de tecnología, siendo el principal usuario de ellas de manera eficiente. Debe de llevar al país hacia un futuro digital, donde los servicios públicos son operados con tecnologías. Acceso a la información gubernamental mediante canales digitales.
6. Adopción (TICs) en negocios y consumidores. Cantidad y velocidad de consumo de los servicios de las TICs por parte de los consumidores y negocios (compras, transacciones, actividades personales, etc.).

En base a los elementos expuestos anteriormente el e-readiness en los países permite valorar el uso de las tecnologías de manera eficiente para alcanzar los objetivos de gobierno. Estos criterios de evaluación han sido utilizados por "The Economist" con el fin de posicionar a los países de acuerdo a sus resultados, cabe puntualizar que este modelo no es aplicable en todos los casos (evalúa principalmente el e-government), ya que el e-readiness varía de significado y en sus criterios de evaluación dependiendo del contexto y el propósito donde se aplica.

Los elementos para valorar el e-readiness, presentados anteriormente, difícilmente pueden ser aplicados a las empresas, ya que aunque las TICs son elementos esenciales del e-readiness, los objetivos y los elementos a evaluar en una empresa varían a los de un país. Cada empresa persigue objetivos diferentes de acuerdo al sector al que se desarrolla, de ahí, que la evaluación por consiguiente es en base a los objetivos y en torno a la empresa. El e-readiness es un elemento muy importante para conocer la manera en que la integración de la tecnología en las empresas ha sido adaptada así como el valor añadido como efecto resultante de la utilización de TIC's.

La evaluación del e-readiness tiene como fin conocer la integración y utilidad del uso de TIC's con la introducción de dispositivos innovadores que busquen o persigan un resultado, como la creación de un valor, aumento de la eficiencia, entre otros.(Corsi, Gumina, D'Ippoliti, & Wood, 2010).

En base a la opinión de los autores anteriormente se puede determinar que existen aspectos comunes que se consideran para la evaluación del e-readiness en diversas organizaciones de cualquier índole son los siguientes:

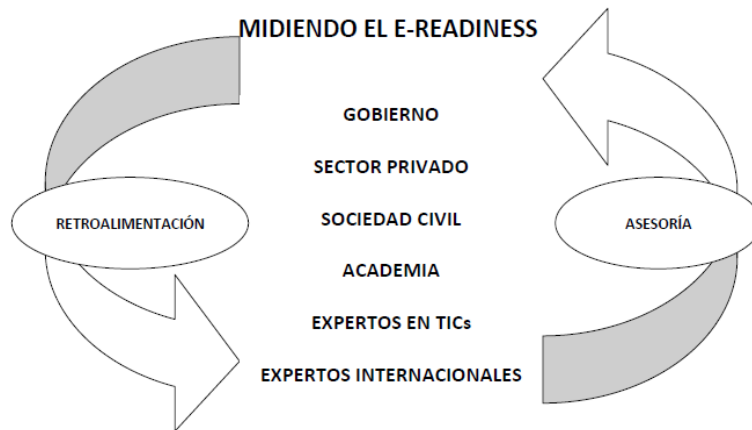
Tabla 1 Evaluación de e-readiness en las empresas

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EVALUACION DE E-READINESS EN LAS EMPRESAS		
ESCENARIO TECNOLÓGICO	EMPRESA	USUARIO
Contexto rural o urbano Infraestructura tecnológica Alfabetización tecnológica	Objetivos estratégicos Objetivos de TIC's Equipamiento Personal que desarrolla competencias en TIC's	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".

Schmitd (2011) propone un modelo donde se abarcan los siguientes elementos:

Figura Modelo de evaluación de e-readiness



FUENTE: Proyecto FRABA 2011

El e-readiness mide la apropiación de las tecnologías que fueron adquiridas, en este caso de la investigación de las empresas hoteleras. El hecho de contar con las tecnologías implica contar con infraestructura necesaria que provee la administración del gobierno. Participación del sector civil que esté capacitado para la utilización de TICs. La academia es la encargada de formar personal capacitado que trabaje en la operación, innovaciones y desarrollo tecnológico. Los expertos en TICs que dirigen a las organizaciones para adquirir las TICs necesarias para una operación efectiva y logro de los objetivos.

CONCLUSIONES

El modelo aún se está aplicando por etapas, la primera etapa corresponde a la evaluación del equipamiento de tecnologías y la relación existente entre los objetivos estratégicos de los hoteles. En el primer acercamiento a los hoteles, se pudo constatar que la mayoría de los hoteles no tienen definido a su segmento de mercado, no hay un rumbo definido de la empresa, y se desconoce el nivel de satisfacción de los clientes, esto último debido a que la muchos hoteles respondieron que adquirieron tecnologías para satisfacer a los clientes, pero no miden a que grado se está impactando a los clientes.

La alta rotación de empleados, la marcada temporalidad en el estado en semana santa, verano e invierno lleva a contratación temporal de empleados a los cuales se les capacita en puestos operativos “sobre la marcha”. Generalmente los que utilizan la reciben capacitación de la Secretaría de Turismo una vez al año. Desafortunadamente no hay capacitación en tecnologías.

Otro caso es el de los administradores, ya que la mayoría de los hoteles en Colima pertenecen a la categoría de tres estrellas, muchos de ellos son operados por familias, quienes se distribuyen el trabajo pero carecen de capacitación en tecnologías para toma de decisiones.

El uso que se le da a las TIC's generalmente es para almacenamiento de información y comunicación tal es el caso de la computadora, página web, correo electrónico, desaprovechando la ventaja de comercializar de manera electrónica.

Es necesario analizar la participación del gobierno, academia, proveedores y demás actores dentro del modelo de e-readiness. De esta forma se podrán generar propuestas de mejora para los hoteles. De manera inicial, todo apunta a que es necesaria la inversión en TIC's así como la capacitación pertinente.

BIBLIOGRAFÍA

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

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

Bridges. (10 de 03 de 2010). *Bridges*. Recuperado el 03 de 09 de 2010, de 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. (Mayo de 2003). *GLOBAL e-READINESS - for WHAT?* Recuperado el 06 de Enero de 2010, de Massachusetts Institute of Technology: http://ebusiness.mit.edu/research/papers/177_Choucri_GLOBAL_eREADINESS.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.

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.

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.