

Análisis comparativo del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en la gestión empresarial de los hoteles ubicados en la ciudad de Estelí, Nicaragua entre los años 2008 y 2016.¹

Anayanci Cruz Pravia.²

William Javier Torrez Rodríguez.³

Brenda Paola Lazo Calderón.⁴

Beverly Castillo Herrera.⁵

Resumen

La presente investigación está dirigida al análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gestión hotelera de los hoteles de la ciudad de Estelí, utilizando como referente un estudio realizado en 2008 y comparando resultados con el año 2016, es un estudio de tipo cuantitativo, se aplicaron 19 encuestas a gerentes, administradores de los hoteles y entrevistas para complementar los análisis estadísticos. Como resultado se encontró que hay cambios significativos en la implementación de nuevas tecnologías como: la incorporación de nuevos equipos tecnológicos (hardware), e incremento de programas (software) específicos para hoteles. El 30% de los encuestados afirmó que la principal limitante es la falta de capacitación y el 28% indica que los altos costos para incorporar las TIC, encontrando diferencia en las dificultades entre los dos años. La hipótesis planteada se acepta en un 84% las TIC han provocado cambios en la gestión empresarial y el uso de tecnología está dirigido al marketing de los hoteles a través del internet. Se proponen seis líneas estratégicas para la mejora del uso de las TIC.

Palabras claves: TIC, gestión, hoteles, empresarial.

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada: "Análisis comparativo del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la gestión empresarial de los hoteles ubicados en la ciudad de Estelí, en los años 2008 y 2016. Para optar al título de Licenciatura en Administración de empresas de la UNAN – Managua, FAREM – Estelí.

² UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: anayancicruzpravia@yahoo.com

³ UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: williamjt97@gmail.com

⁴ UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: brendalazo25@yahoo.com

⁵ Doctora en ciencias sociales por la Universidad del Zulia Venezuela. Docente titular de la UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: Beverly.castillo@yahoo.com

Comparative analysis of the use of information and communication technologies (ICT) in the business management of the hotels located in the city of Estelí, Nicaragua between 2008 and 2016.

Abstract.

The present research is directed to the analysis of Information and Communication Technologies (ICT) in the hotel management of hotels in the city of Estelí, using as reference a study carried out in 2008 and comparing results with the year 2016, is a study of Quantitative type, 19 surveys were applied to managers, hotel managers and interviews to complement statistical analyzes. As a result, there were significant changes in the implementation of new technologies such as: the incorporation of new technological equipment (hardware), and the increase of software programs specific to hotels. Thirty percent of the respondents said that the main limitation is the lack of training and 28% indicates that the high costs to incorporate ICT, finding a difference in difficulties between the two years. The hypothesis raised is accepted in 84% ICT have caused changes in business management and the use of technology is aimed at marketing hotels through the internet. Six strategic lines are proposed for improving the use of ICT.

Keywords: ICT, management, hotels, business.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación analiza el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión empresarial de los hoteles de la ciudad de Estelí en los años 2008 y 2016, los cambios en tecnología son constantes en el entorno empresarial convirtiéndose en una herramienta estratégica que con un uso adecuado genera ventaja competitiva para las empresas; en este caso el objeto de estudio los hoteles.

Uno de los principales problemas en las empresas hoteleras de Nicaragua y que ha sido difícil superar con el tiempo es la calificación de la mano de obra, esto se debe a la falta de capacitación en materia tecnológica, lo que limita la incorporación y uso efectivo de estas herramientas.

El alto costo de inversión es una barrera para incorporar los diversos medios tecnológicos (equipamiento, programas, internet, etc...) en el mundo globalizado la permanencia de tecnología es corta los usuarios son exigentes y la constante renovación de estas herramientas incurre aumentar costos, destacando las dificultades de financiamiento en especial para los nuevos hoteles de menor categoría que cuentan con capital de trabajo que restringe las exigencias de inversión en un negocio muy exigente como es la hospedería.

El sector hotelero de Estelí ha crecido y cuenta con una diversidad de categorías siendo la mayor tres estrellas en el año 2008 solo seis establecimientos eran clasificados como hotel el resto de hospedería estaba conformado por hostales y pensiones.

Con respecto al uso de las TIC era básico en los seis hoteles se disponía de computadoras con las herramientas office, teléfonos, televisión. En la actualidad ese compendio de TIC creció la más relevante es internet y todas sus aplicaciones: motores de búsqueda, blogs, redes sociales, páginas web que son el medio de comunicación y promoción con mayores visitas por el mercado meta (extranjeros).

La hipótesis que guía la investigación es descubrir que cambios ha provocado el uso de las TIC en la gestión empresarial de los hoteles ubicados en la ciudad de Estelí en los años 2008 y 2016, donde no se encontraron antecedentes en las universidades de la ciudad, repositorios web de las casas de estudio a nivel nacional a excepción del estudio base elaborado por Lanuza, (2008). Se busca actualizar este al contexto actual y aportar conocimiento teórico a un sector poco estudiado.

Esta investigación beneficiará a los empresarios de los hoteles porque brindara información estratégica para un análisis externo del sector y propuestas de estrategias para el mejor uso de las TIC que impulsara la incorporación y eficiencia de las mismas, además beneficiara a las organizaciones promotoras del turismo entre estas el instituto nicaragüense de turismo (INTUR) y la cámara nicaragüense de la micro, pequeña y mediana empresa turística (CANTUR) porque podría servir como informe de los avances tecnológicos y beneficios que se han logrado con la aplicación de las TIC y los retos a mejorar en este ámbito.

La base conceptual de esta investigación fueron tres ejes teóricos: Empresa hotelera, Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión Empresarial. Según (Reglamento de hospedería N°. 203,2001) Son aquellas instalaciones de alojamiento público a huéspedes en tránsito, en un edificio, parte de él, o grupo de edificios, con no menos de quince unidades habitacionales, que proporciona servicios completos de alimentación, limpieza y otros servicios accesorios y conexos a la actividad turística, entre los cuales deberá existir integralidad funcional con el servicio principal de alojamiento. Además, debe cobrar una tarifa diaria o paquetes especiales de promoción que incluyen dicha tarifa y otros servicios conexos. Para (Encalada, 2008) Son un sistema integrado de equipamiento en red y software

que permiten un efectivo procesamiento de datos y facilitan la comunicación de la empresa. González, (2013) Define la Gestión empresarial, como las actividades de administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones.

MATERIALES Y MÉTODOS

Según el nivel de conocimiento; está investigación es aplicada, porque busca la mejora del uso de las TIC en los hoteles de Estelí a través de propuesta de estrategias. En el nivel filosófico; es de tipo cuantitativo, porque es un estudio de caso con diferentes empresas hoteleras que se realiza en el año 2008 y se actualiza en el 2016 con nuevas estadísticas y en un contexto diferente, se selecciona un diseño descriptivo ya que tiene como finalidad la comparación de dos estudios.

El universo de estudio está constituido por la base de hospedaría del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR). Los criterios de inclusión y exclusión para delimitar el universo a hoteles son:

- Hoteles activos en el año 2008 y 2016
- Todos los hoteles con su categoría establecida por el INTUR en el año 2016

Considerando los criterios la población asciende a 20 hoteles: Alameda, Camilo`s, Campestre Estelí, Cuallitlan, Don vito, El Chico, El mesón, Estelimar, Hex Estelí, La Campiña, Las Américas, Las Cornisas, Los Arcos, Mery, Panorama # 1, Panorama # 2, Puro Estelí, Los Altos, Don Tomas y Casa vinculo.

El muestreo es probabilístico, se realiza de forma aleatoria simple donde todos los hoteles tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Para el cálculo de la muestra con un universo delimitado de 20 hoteles, margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95% se obtuvo una selección de 19 hoteles para realizar el estudio.

Se utilizan dos técnicas de recolección de datos en las 19 empresas hoteleras: La encuesta y la entrevista. La encuesta está dirigida para propietarios, gerentes, administradores y trabajadores que manejan herramientas tecnológicas (programas, mantenimiento de equipo, recepción) y se aplica 7 entrevistas algunos de los encuestados para complementar la información cuantitativa sin subestimar la cualitativa y una entrevista adicional a la delegada de INTUR.

Para ejecutar la parte metodológica de esta investigación se llevaron a cabo cinco etapas. La primera fue la Investigación Documental, en la que se determinó el tema de investigación y sus objetivos, y se recopiló toda la información teórica que diera sustento al trabajo. La etapa número dos implicó el diseño de instrumentos de recolección de datos, la determinación del universo y la muestra. La tercera etapa corresponde al trabajo de campo, donde se aplicaron los instrumentos previamente diseñados. Seguido de la etapa cuatro, en la que se analizaron los resultados obtenidos y se procesaron los datos haciendo uso de los programas SPSS versión 22 y Excel, del mismo modo se elaboró la Matriz FODA y la propuesta de estrategias basado en un análisis interno y externo del sector hotel de Estelí. La quinta y última etapa fue la elaboración del documento final.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Crecimiento de la industria hotelera en Nicaragua.

En un artículo publicado por Martínez (2016), acerca de cómo el turismo empuja al sector de hoteles y restaurantes, con un crecimiento del 10.2% y una mejora del 6.5% en este rubro según los resultados del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), divulgado por el Banco Central de Nicaragua(BCN).

En el artículo de Reynosa (2015) se realiza una entrevista al presidente de la Asociación de Pequeños Hoteles en Nicaragua (HOPEN), sobre la situación de este sector, que ha presentado un crecimiento de manera informal porque a medida que estas pequeñas empresas se van desarrollando, no se muestran dispuestos a acercarse a estas instituciones como HOPEN por temor a que van a empezar a pagar impuestos y otro tipo de gastos. Esto de alguna manera limita el rubro, porque se es inconsistente.

Las cifras de la inversión del sector no son exactas, pero se publicó que el INTUR acaba de aprobar cuatro proyectos que suman aproximadamente dos millones de dólares, estos consisten en la construcción de hoteles en la playa y la ciudad. Dicha inversión se dinamiza por el tipo de incentivo que están en la Ley 306 (Ley de Incentivos para la Industria Turística de Nicaragua) que beneficia principalmente a las inversiones grandes, pero el Instituto Nicaragüense del Turismo (INTUR), no solo ayuda a los grandes empresarios sino también a los pequeños, desempeñando un buen papel. La empresa privada y el estado a través de este dan a conocer a la industria en revistas y canales de televisión, se debe de seguir dando a conocer en proyección al extranjero.

La visión de HOPEN es acoger a más pequeños y medianos hoteles, para apoyarlos en su crecimiento y capacitarlos constantemente, sacándolos de la informalidad y organizarlos adecuadamente.

Otro artículo sobre el sector fue el publicado por Bejarano (2016) 'Sector Nica crece 3% cada año': El sector hotelero del país está experimentando cada año un crecimiento de entre 2.5% y 3%, impulsado principalmente por el turismo, estima la Asociación de Hoteles de Nicaragua (Ashotnic). Está llegando mucho turista a Nicaragua y están llegando muchos hombres y mujeres de negocios.' En el 2015, Nicaragua recibió más de 1.4 millones de visitantes extranjeros. El turismo generó US\$528.6 millones. existen unas 3,000 habitaciones de alta calidad internacional.

“Nicaragua está experimentando un crecimiento muy importante y eso hace que cada vez más, los hoteles estén mejorando la calidad de sus instalaciones”.

Asimismo, están surgiendo más hoteles. La oferta hotelera de Nicaragua asciende a más de 1,000 hoteles, según las cifras oficiales. “Ahora hay un crecimiento grande de bed and breakfasts (establecimientos hoteleros que ofrece precios moderados) y cada día salen más”

Nicaragua está rezagada respecto a sus vecinos de Centroamérica. Por ejemplo, se menciona que mientras Costa Rica tiene registradas 40,000 habitaciones, Nicaragua solo tiene cerca de 14,000, y solo la mitad tiene características internacionales.

El país está muy por debajo del promedio regional en términos de capacidad hotelera. Eso, si bien es una desventaja, también representa una gran oportunidad y un gran reto, porque significa que en Nicaragua hay muchísimo más espacio todavía para crecer en ese sector, lo que significa también más oportunidades de negocios y de empleo.

Para el análisis de los resultados obtenidos los hoteles activos en los dos años 2008 y 2016 son seis: Estelimar, Los Arcos, Panorama #1, Don vito, el Mesón y las Cornisas. Algunos análisis se realizan en base a estos y el resto se compara con una muestra de diecinueve, para identificar las diferencias o semejanzas del uso de las TIC.

La ciudad de Estelí cuenta con una variedad de hoteles, ofertando diferentes precios dirigido a los consumidores de este servicio con respecto a su poder adquisitivo. En la información general del sector se encuentran diferentes categorías establecidas por el Instituto Nicaragüense del Turismo (INTUR). El 37% de los encuestados pertenece a la categoría de una estrella, el 32% a dos estrellas, el 26% a tres estrellas, y 5% a la categoría D.

En los seis hoteles que se comparan el número de colaboradores en el año 2008 era de 66 aumentando en el 2016 a 81, esta situación se da por los cambios de infraestructura y el crecimiento de la demanda de turistas que aporta al desarrollo económico de la ciudad, generando empleos y dinamizando el sector.

Cambios en la gestión empresarial con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los hoteles (2008 y 2016).

Los seis hoteles comparados en el transcurso de estos ocho años han adquirido más equipo de cómputo, de 11 computadoras a 29. Esta situación se debe a los factores que determinan el uso de las TIC: Participantes, naturaleza, localización, tiempo y medios (Montiel, 2012). La infraestructura de los seis hoteles se extendió ya que cuentan con mayor número de habitaciones y la incorporación de otros servicios como: sala de reuniones entre otros para ejemplificar: hotel Estelimar es parte de un centro turístico que cuenta con un parque, museo.

En la tabla N°.1 mayor número de computadoras distribuidas en seis hoteles con respecto al 2008, están en las áreas de recepción con un 46% , administración, contabilidad y gerencia con un 18 % a diferencia del año 2016 con diecinueve encuestados el 41% en otras áreas y 24% en el área de recepción .

Tabla N°.1 Numero de computadoras por área

Áreas	2008		2016	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Contabilidad	2	18	3	11
Recepción	5	46	7	24
Gerencia	2	18	3	10
Administración	2	18	4	14
Otros	-	-	12	41
TOTAL	11	100%	29	100%

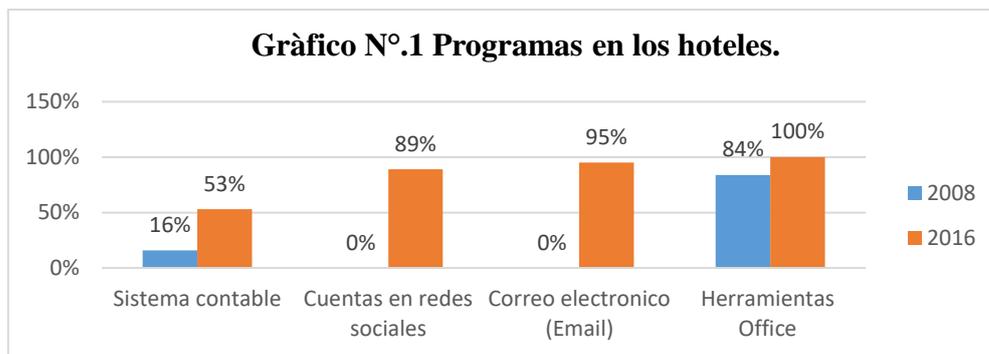
Fuentes: Datos primarios de la encuesta, junio-agosto 2016 y Lanuza, M. (2008).

Estos datos resaltan la distribución del equipo de cómputo de todos los hoteles en especial considerada el área más importante recepción porque es donde se tiene contacto con el cliente seguido de administración y contabilidad. En el caso de otros fue en un hotel que dispone de más servicios ligados con el turismo se obtuvo un comentario acerca de este:

«En otras áreas se encuentran doce computadoras que son parte del hotel Estelimar distribuidas en: parque de ciencias una computadora, en el área de informática seis, en el taller de ciencia una, en el restaurante una, en el auditorio una y en el área de agroecología dos.» (Yesbell Flores, técnica de mantenimiento Estelimar, 30 de junio 2016).

El equipo de cómputo requiere un costo y este es el de mantenimiento, el 100 % de los hoteles realizan esta acción, en el año 2016 al igual que hace ocho años las empresas hoteleras aplicaban la restauración de sus equipos. El servicio de estos es profesional solo dos hoteles: Estelimar y campestre cuentan con un técnico permanente determinando que el uso de tecnologías requiere de este costo para que los rendimientos y vida útil de los equipos sean óptimos.

Según el 100% de los encuestados en los años 2008 y 2016 resulta una semejanza las herramientas office (Word, Excel, Access) con 84% y 100% respectivamente son las más utilizadas en ambos años, los sistemas de información en este caso al ámbito contable los hoteles utilizan programas específicos para esta gestión mayor que el año 2008 con un 16% y 53% en el 2016. Se presenta una gran diferencia con herramientas para la comunicación y marketing (cuentas en redes sociales, correo electrónico) que en el año 2008 no se contaba con estas, 95% email y 89% redes sociales en el 2016. (ver gráfico N°.1)



Fuente: Datos primarios de la encuesta junio-agosto 2016 y Lanuza (2008)

Pachón (2014) menciona las TIC en los departamentos de las empresas, como administración que hace uso de los programas de contabilidad para sus registros, departamento de marketing y comunicación con el uso del correo electrónico para hacer llegar la información y la promoción de las empresas a través de las redes sociales.

Se puede afirmar que los hoteles en el año 2016 cuentan con un compendio de tecnologías mayor al año 2008 debido al nuevo contexto empresarial donde hacer uso de tecnología es indispensable para proporcionar información y contribuir a la comunicación en especial en la gestión comercial o de marketing (redes sociales y correo electrónico) en la gestión interna para llevar registros siempre sigue con mayor frecuencia el uso básico de programas con las herramientas office (Word, Excel , Access) y software para la función contable con un porcentaje bajo con los 6 hoteles y en 2016 con 19 un mayor porcentaje aumentado su uso.

En el año 2008 el 100% de los encuestados expresan que las TIC aportan a la toma de decisiones, a diferencia del año 2016 un 89% consideran que si aportan a la toma de decisiones y un 11% no ven las tecnologías como algo que afecte sus decisiones.

Según David (2013), el propósito de un sistema de administración de información es mejorar el desempeño de una empresa al aumentar la calidad de las decisiones gerenciales a fin de poder responder a preguntas operativas y estratégicas importantes.

Las TIC son una base para estos sistemas de administración ya que son herramientas que contribuyen a la recopilación, procesamiento de la información y que permite competitividad en el sector empresarial esta es una de las razones importantes para que los hoteles las aplique.

Entre los tipos de decisiones que se facilitan con el uso de tecnologías en los dos años se encuentran: Penetrar nuevos mercados, inversiones en infraestructura, realizar compras y otras decisiones de acuerdo a los datos recolectados en el año 2008 la opción de otras como compra de equipos y gastos en publicidad con los anuncios en radio obtuvieron un 50% y la decisión de penetrar nuevos mercados con 33% en el año 2016 a información que brinda las TIC para impactar en nuevos mercados obtuvo el 35% y 32% inversiones en infraestructuras la última de las infraestructuras se realiza cuando aumenta el tamaño del hotel por esta razón los televisores, teléfonos, aires acondicionados y routers para incrementar la extensión del internet son actividades que se realizan por esta decisión.

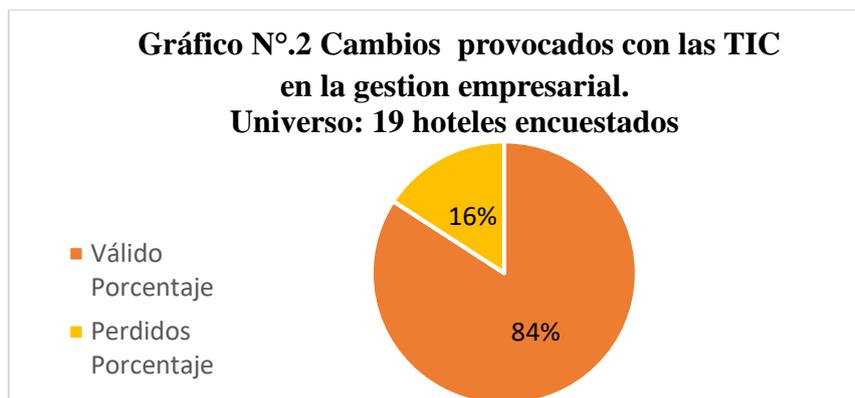
Las herramientas de TIC se complementan con el recurso más importante en una empresa el humano en especial el uso de software se necesita capacitación para su uso eficiente, en 2008 con seis hoteles el 16% de estos capacitaba al personal a diferencia del año 2016 los diecinueve hoteles el 37% cuenta con programas de formación para los trabajadores.

Al consultar en la entrevista: ¿Considera que el nivel de capacitación del personal en el uso de las TIC tiene que aumentar a medida de los años? ¿Porque?

«Si debe aumentar hacer buen uso de las tecnologías en las empresas genera muchos beneficios además agilizan el acceso a la información del hotel, la comunicación con nuestros clientes y la promoción de los servicios. Pero para eso se requiere de conocimientos y en Nicaragua hay mucha debilidad en este aspecto el avance es muy lento en comparación al desarrollo de las tecnologías.» (José Augusto Barrantes, Gerente propietario Hotel El Mesón, 25 de junio, 2016)

Esta iniciativa de capacitación en el 37% de los hoteles que la hacen permite que los colaboradores adquieran habilidades como: manejar información, detectar oportunidades y contactarse con los clientes agregándole valor a la principal gestión que es la atención al cliente conociendo gustos y preferencias debido a que el comportamiento de las personas es impredecible, pero con el desarrollo de los trabajadores a través de la formación se mejora el servicio y se aprovecha la información que las tecnologías pueden brindar.

En la hipótesis de la presente investigación se planteó que si el uso de las TIC ha provocado cambios en la gestión empresarial se pregunta a los encuestados una serie de casos hipotéticos de cambios ya que medir la gestión empresarial o administración de una empresa requiere de muchas variables.



Fuente: Datos primarios de la encuesta junio-agosto 2016

De los encuestados 16 hoteles que equivale al 84% de la muestra representan los casos válidos es decir los que respondieron a las preguntas de cambios, solo 3 hoteles con 16% son los valores perdidos no respondieron a las interrogantes de este ítem. (ver gráfico N°.2) Estos datos se aplicaron a la muestra de 19 hoteles considerando que son 13 hoteles nuevos que no estaban en el 2008 pero que en el transcurso de los años que tienen de operar han sentido el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en sus operaciones.

Tabla N°.2 lista de cambios hipotéticos en la gestión empresarial con las TIC

Cambios	Moda
¿Ha disminuido la carga de trabajo para sus trabajadores?	2
¿Ha habido eliminación de tareas rutinarias?	2
¿Ha supuesto unión de Departamentos?	1
¿Ha mejorado el intercambio de información?	3
¿Ha aumentado el ámbito de actuación de sus usuarios?	2
¿Ha facilitado el trabajo en equipo?	2
n= 16 Rango: (1= Poco, 2= Regular, Mucho=3)	Fuente: Datos primarios de la encuesta junio-agosto 2016

Se realiza un análisis con la medida de tendencia central Moda para conocer cuál de los cambios obtuvo mayor frecuencia en una escala de: (1= Poco, 2= Regular, Mucho=3) el valor con mayor frecuencia es el de rango regular para todos los cambios propuestos los encuestados afirmaron la situación de intercambio de información como el cambio más representativo con mucha frecuencia y la unión de departamentos como el menor cambio en

un rango de poco, el resto de situaciones están ubicadas en la escala de regular. Tomando estos datos de referencia, puede comprenderse que las TIC han generado cambios en la gestión empresarial, pero esto se da porque ellas habilitan la información, también inciden en la estructura de la organización y formas de operar de los hoteles.

Limitantes para el uso de las TIC en los hoteles de Estelí en los años 2008 y 2016.

En el año 2008 el 100% de los encuestados consideraban que la mayor limitante era la poca demanda de turistas extranjeros a diferencia del año 2016 se presentan otras situaciones en un análisis de respuesta múltiples los encuestados consideran que la falta de formación o capacitación con un 30% y los altos costos en 28% son las circunstancias que complican el uso de TIC el resto de situaciones resistencia al cambio, inseguridad, cultura y otros son complementarios a los dos primeros de igual manera se puede observar sus porcentajes. (ver tabla N°.3)

Estos números indican de manera clara las situaciones diferentes en los dos años, son otros factores lo que impiden el uso eficiente y la incorporación de las TIC en los hoteles el contexto del sector es totalmente diferente a lo que era en 2008 en especial por el nivel tecnológico este avanzado en gran porcentaje de igual manera el turismo y la cantidad de huéspedes.

Tabla N°.3 Factores que impiden incorporar y usar TIC en los hoteles

Limitantes para el uso de las TIC	2008	2016
	Muestras	
	6 hoteles	
Poca demanda de turistas extranjeros	100	-
Falta de capacitación	-	30
Resistencia al cambio	-	17
Inseguridad	-	11
Altos costos	-	28
Cultura	-	11
Otros	-	3

Fuente: Datos primarios de la encuesta junio – agosto 2016 y Lanuza (2008).

Al preguntar ¿Cuál considera que es la principal limitante que le impide incorporar las TIC en su empresa? ¿Porque?

Acerca de la **falta de capacitación** un entrevistada respondió:

«En mi opinión hay trabajadores con poca competencia en las funciones de los hoteles necesitan estar mejor capacitados en el hotel hemos tenido el problema de rotación del personal se nos hace difícil encontrar alguien que maneje bien el inglés y sistemas computarizado hay grandes filas de personas solicitando trabajo, pero necesitamos personas capaces y con actitud para trabajar.» (Merling Rodríguez, Propietaria de hotel Mery, 25 de junio 2016)

Los **altos costos** es otra circunstancia que se comentó:

«Si incorporáramos tecnologías como el servicio internet aumentaría los precios de las habitaciones y los clientes no lo mirarían bien las tecnologías son muy costosas nosotros nos caracterizamos por los precios bajos, aunque ahora somos un hotel porque antes éramos un auto hotel queremos mantener nuestros precios y no incrementar mucho a pesar de las mejoras que se han hecho.» (Yirà Pérez, recepción Don Tomás 13 de agosto del 2016)

Dentro de otros problemas se puede mencionar la relación de los hoteles con el ente regulador INTUR en la entrevista a la delegada ella comenta:

«Nosotros contamos con programas de capacitación hay un nuevo programa acerca de las Tecnologías y la comunicación; se invita a los propietarios y compañeros de los hoteles, pero no se integran a estos cursos que impartimos a través del INATEC y son gratuitos, la relación con los hoteles no ha sido fácil siempre creen que nuestro objetivo es cobrar impuestos y tratar de regular algunas actividades como los libros de registro de huéspedes se complica por esta situación.» (Lionor Ramírez, delegada de INTUR, 05 de septiembre 2016)

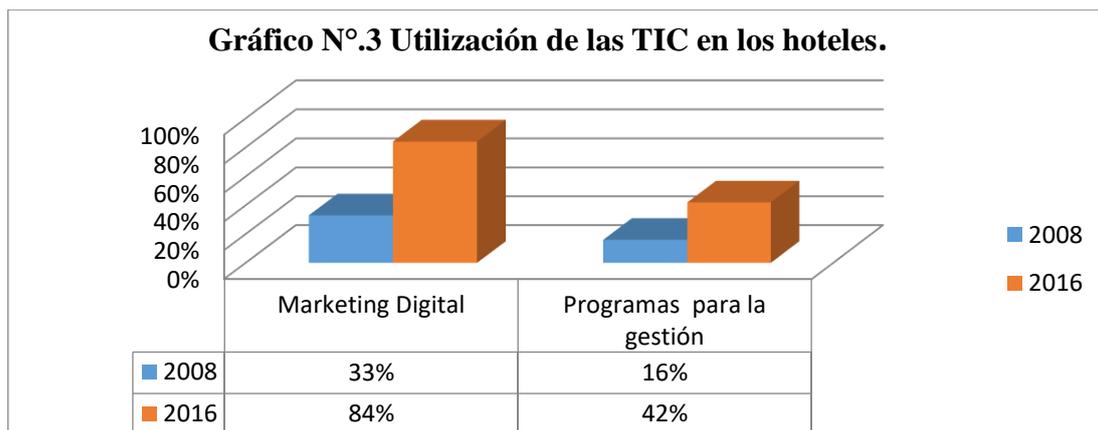
Para este ítem se obtuvo información cualitativa de parte de propietarios, trabajadores e involucrados directos del sector como es el INTUR esto complementa la información cuantitativa demostrando que se necesitan acciones para mejorar y enfrentar estas situaciones.

En referencia al tema de las dificultades en el análisis anterior se mostraba diversas circunstancias de igual manera hay obstáculos para la principal herramienta el internet estas barreras se presentan en la venta por internet en escalas de (poco, regular y mucho) los problemas que pueden ocurrir son: Incertidumbre con los pagos, en el marco legal de las ventas y problemas logísticos , un 57.9% de los encuestados consideran que hay poca frecuencia de estos problemas, en el grado regular el problema más frecuente es la inseguridad con los pagos y el rango de mucho con 5.3% dos casos a excepción de la incertidumbre que hay con las reglas o marco legal de las ventas por este medio con 15.8%.

Del 100% de los encuestados, el 72% indicaron no acceder a la solicitud de financiamiento y ayuda para la incorporación de nuevas tecnologías, el 28% afirma que, si obtienen apoyo para adquirir tecnologías, pero no optan por opción a préstamos. Según estos datos el principal problema de esto es que no hay efectivo para invertir y que pocos hoteles cuentan con alianzas que ayudan a incorporar y a realizar acciones que contribuyen al uso efectivo de tecnología.

Crecimiento de utilización de las TIC en los hoteles 2008 y 2016.

Se observa la utilización de las TIC en los hoteles con crecimientos en el año 2016 en especial en el marketing digital con 84% y 42% para los programas de gestión, porcentajes mayores a los del año 2008 que su uso para marketing estaba representado por el 33% de los hoteles y 16% los que disponían de programas para sus gestiones. (ver gráfico N°.3)



Fuente: Datos primarios de la encuesta junio-agosto 2016 y Lanuza (2008)

Los hoteles de la ciudad de Estelí utilizan las TIC para la función comercial o de marketing esto lo realizan a través del internet y todas las aplicaciones dirigidas a los hoteles, redes sociales, etc. Con poco porcentaje los programas para sus gestiones (recurso humano, contabilidad, finanzas u otras) indican que los encuestados expresaron al disponer de un sistema en el hotel requiere de grandes costos de elaboración porque la cultura de estos negocios es crear el programa con un servicio especializado por un ingeniero y no comprar los softwares.

Al tratar de determinar el crecimiento se puede observar que las diferencias en los porcentajes son grandes un aumento del 51% para su labor de marketing (publicidad, promoción) y un alza de 23% para los programas específicos de cada hotel, estos indicadores se deben a la cantidad de hoteles es mayor se incrementaron 13 empresas a este sector en el transcurso de ocho años y muchos de ellos son de categorías medias como hotel Hex, para el cálculo de los porcentajes de crecimiento solo se realiza una resta de los dos valores que se obtuvieron en los años 2008 y 2016.

Para obtener las características más esenciales en hardware y software se realiza la comparación con los hoteles activos en los dos años se representa porque adquirido equipo de cómputo más computadoras de 11 a 29 un aumento 18 computadoras (hardware) para el presente año con respecto a los programas (software) en el año 2008 con 6 hoteles solo uno tenía un programa específico que realizaba mientras que en el 2016 de los 19, 4 hoteles cuentan sistemas para todas sus gestiones.

El crecimiento ha sido mínimo en referencia a la incorporación de programas que es lo más importantes porque son estas las herramientas que tienen a disposición las funciones que realiza un computador para el usuario sin embargo el aumentar el número de computadoras demuestra la necesidad de tecnología y hace 8 años el nivel de estas herramientas era bajo tener internet se consideraba un privilegio por su costo hoy esta accesible.

En el año 2008 con una muestra de 6 hoteles el 66% no contaba con conexión a internet y un 33% SI, a diferencia del año 2016 con 19 hoteles encuestados un 95% dispone de la red y un 5% NO. Es evidente la diferencia entre los dos años en la actualidad esta herramienta se posiciona como el principal medio de comunicación y es más accesible que hace 8 años utilizada con mayor frecuencia los usuarios a la red están en constante crecimiento.

Tabla N°.4 Internet en los hoteles

Conexión a internet	2008		2016	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
SI	2	33.3	18	95.0
NO	4	66.6	1	5.0
TOTAL	6	100%	19	100%

En el sector hotelero el uso de internet es una herramienta indispensable, ya que los turistas tanto nacionales como extranjeros hacen uso de este para la búsqueda de alojamiento, y es por medio del internet que se pueden hacer comparaciones de los distintos servicios que ofrece un hotel y buscar aquel que mejor se adapte a las necesidades de los usuarios que consultan la información en la red.

Entre los principales usos del internet por parte de los hoteles está que obtener información (42%), operaciones bancarias (26%), formación y aprendizaje (24%) y otras opciones. El uso del internet como herramienta para hacer negocios es importante, ya que el turista lo utiliza en la búsqueda de alojamiento para realizar diversas transacciones desde la red, por ejemplo; reservas, contratación de paquetes turísticos y servicios de hoteles, etc.

Otra opción de internet son todas las aplicaciones y herramientas disponibles para el uso deseado. Una de las actividades que siempre se ha realizado en la red es la creación de un sitio Web enfocado a distribuir y promocionar los servicios de las empresas. Al realizar la comparación acerca de la disposición de página web en el año 2008 con 6 hoteles encuestados 2 de ellos contaban con página web a diferencia del año 2016 de los 19 hoteles 6 tienen un sitio web oficial.

Disponer una página Web brinda la oportunidad de automatizar la actividad del servicio al cliente, por lo que este servicio on line permite crear beneficios a los hoteles t como: la reducción de costos, ya que no se requiere de mucho personal para realizar esta actividad y tener un mayor control sobre la reservación al pagar porcentajes establecidos con los intermediarios del web así mismo lo clientes puede acceder a la Web las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

En el contenido de las páginas web de los hoteles, el (37.5%) dispone para el usuario información general del hotel y (31.3%) tienen acceso a catálogos de servicios y personalizan el sitio para clientes habituales. Estos datos son importantes porque al ofertar una variedad de los servicios, lista de precios y la posibilidad de tener una plataforma de reservas se la da uso eficiente a esta herramienta obteniendo los beneficios por la inversión que requiere tener un sitio web propio en internet.

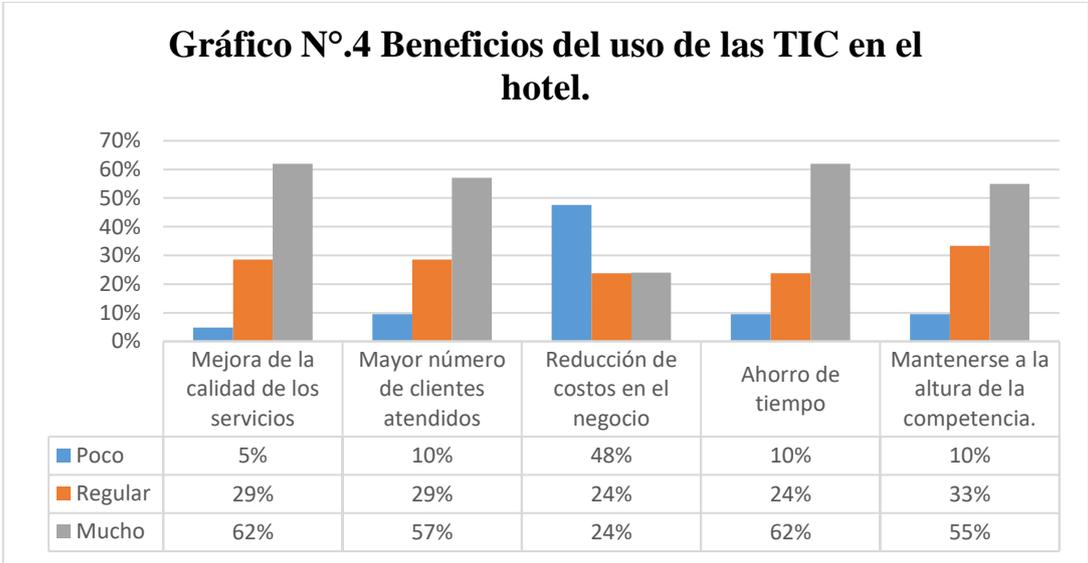
De las plataformas web específicas para hoteles y que son intermediarias para publicar servicios en este sector son Booking con (47%), Tripadvisor (37%) y un (16%) tienen registros en otros buscadores y blog como Trivago, viajes.com y Vianica. Se puede observar que las dos primaras plataformas son las más utilizadas destacando que ocupan el primer lugar a nivel mundial en el sector turístico de Booking su principal función está en mostrar un pequeño perfil de los hoteles y la opción a reservación mientras que Tripadvisor además de tener la opción de reservación y búsqueda funciona como blog al usuario puede opinar sobre su estancia en el hotel y señalar que es el principal sitio de viaje en el mundo las

computadoras con el sistema operativo Windows 10 traen integrado una aplicación directa a este sitio.

Para realizar un análisis de los beneficios de las herramientas web que utilizan los hoteles de la ciudad de Estelí se pregunta por escalas (poco, regular y mucho) destacándose la red social Facebook con 63% y 53% buscadores de hoteles en un rango de mucho, la página web representa el 16% como la herramienta que genera menores beneficios este valor se ubica en dos escalas en mucho y poco. Los beneficios que brinda las plataformas de página web y Facebook dependen del uso que los hoteles realizan en la administración de las mismas en cambio los buscadores de hoteles todo el contenido de cualquier hotel que este registrado en sus cuentas va depender del nivel de publicidad que ellos deseen no se paga por el registro pero si por las reservaciones que se realicen por ejemplo: booking.com, en el caso de Tripadvisor el registro para anuncio es más detallado por lo que su perfil requiere mayor información.

En la consulta de los beneficios que ha generado las TIC Con 16 casos válidos y 3 perdidos es decir 16 respondieron si a los beneficios tres afirmaron que no han obtenido ninguno de los beneficios planteados en la pregunta. Se realiza un análisis de estos con las variables: Calidad del servicio, número de clientes, costos, tiempo y competencia. Los mayores beneficios en rangos (Poco, regular, mucho) son que el uso de TIC mejora la calidad de los servicios y ahorra tiempo con porcentajes de 62% seguido que atiende mayor número de clientes con 57% en la escala de mucho para el nivel de poco el que obtuvo mayor porcentaje es la reducción de costos con 48%. (ver gráfico N°.4)

Las TIC están brindando beneficios en los hoteles de la ciudad, pero se deben proponer estrategias que aumenten la competitividad del sector y esto se puede realizar con el uso de tecnologías.



Fuente: Datos primarios de la encuesta junio-agosto 2016

Para realizar un resumen de las TIC aplicadas a las funciones de la gestión hotelera: compromiso y motivación del personal se presenta el porcentaje de capacitación del 37% se comprueba que es bajo, para las reservaciones se observan los diferentes medios siendo el más predominante la llamada telefónica con 89% seguido de los buscadores para hoteles con 47% y el porcentaje más representativo está en el servicio de estancia con 95% de conexión a internet, facturación con 42% y el servicio post-venta con 37%.(ver tabla N°.5)

Tabla N°.5 Resumen del uso de TIC en la gestión hotelera

Compromiso y motivación del personal	37% se capacitan en TIC y otras funciones.			
	Tradicional (llamada telefónica)	Correo electrónico	Facebook	Buscadores de hoteles
Reservas	89%	11%	11%	47%
Servicios en estancia	95% cuentan con conexión Wi-Fi			
Facturación	42% de hoteles cuentan con programas que ayudan a esta gestión			
Servicio Post- Venta	37% de hoteles que pertenecen a Tripadvisor			
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas y revisión web.				

De los resultados obtenidos en las encuestas y revisión web el uso de TIC en los hoteles tiene porcentajes bajos en la utilización de herramientas para sus gestiones como en la reservación en Facebook solo puede reservar que son los: Los hoteles los arcos y Los altos solo ellos tienen esta opción por lo que falta mejorar tomando en cuenta que algunos hoteles no actualizan sus páginas, ni interactúan con los usuarios en el uso interno está la gestión de facturación que el este 42% equivale a 7 hoteles con programas especializados para todas sus gestiones y en especial contribuye a la recepción donde entra dicha función y un servicio post-venta con Tripadvisor es el sitio donde hay mayores comentarios después de que un huésped se ha hospedado en un hotel.

Se concluye que a pesar de que el sector haya crecido a 13 hoteles los niveles de TIC siguen siendo bajos en la mayoría de las gestiones hoteleras pero el crecimiento ha estado en el acceso a internet de la misma manera presenta la gran debilidad que el recurso más importante el humano necesita especializarse para potencializar estas herramientas

Estrategias para mejorar el uso de TIC en los hoteles de la ciudad de Estelí.

Con base en los resultados obtenidos en el estudio, se analizaron los principales aspectos internos y externos de los hoteles de la ciudad. sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en función de las tecnologías que son aplicadas por estas empresas.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • 95% tiene acceso a internet. • 89% cuentan con redes sociales. • 47% están registrados en Booking y 37% en Tripadvisor. • El uso de TIC ha incrementado información acerca de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 30% consideran que la falta de capacitación es la mayor limitante. • Falta de capital de inversión para enfrentar costos de tecnología. • Resistencia al cambio para el uso de nuevas tecnologías. • Inseguridad para incorporación de tecnologías. • Ausencia de miembros de los hoteles en programas de capacitación ofrecidos por INTUR. • 28% cuenta con alianzas para incorporar TIC.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio de la ley de incentivo turístico y ley de concertación tributaria. • Promocionar el hotel en redes sociales. • Estelí es una ciudad atractiva para el turista y empresarios extranjeros que invierten o tienen negocios de los rubros existentes en el municipio. • Posibilidad de integración a programas de capacitación para el uso TIC por parte de organizaciones públicas y privadas. • Interés de inversión de empresas privadas en el sector hotelero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios negativos en las plataformas web (redes sociales, blog). • Escaso recurso humano capacitado para laborar en las funciones hoteleras. • Servicios sustitutos como hostales familiares, casas huéspedes.

Al realizar el respectivo análisis interno y externo de la organización basado en la Matriz FODA, se proponen las siguientes líneas estratégicas, que harán frente a las principales debilidades y amenazas de la empresa, aprovechando su fortalezas y oportunidades.

Línea estratégica N°.1: Desarrollar sitios web con contenido agradable e interactivo para todos los usuarios.

Objetivo General: Incrementar en 35% la participación de mercado a través de la web

Actividades:

1. Diseñar cuentas en redes sociales con estilos corporativos donde los clientes puedan compartir sus experiencias.
2. Conectar el sistema de reservas a las diferentes plataformas: páginas web, redes sociales.

3. Actualizar constantemente la información sobre los cambios que están ocurriendo en el hotel con fotos y videos que despierten el interés de los usuarios.

Línea estratégica N°.2: Establecer alianzas con empresas de telecomunicaciones.

Objetivo General: Introducir paquetes tecnológicos a bajo costo.

Actividades:

1. Contratar planes post- pago de paquetes tecnológicos (internet, tv por cable, teléfono) que ofrecen las compañías como Claro, Movistar, IBW a un menor precio.
2. Establecer el convenio a través de un documento que muestre los beneficios mutuos de la alianza.

Línea estratégica N°.3: Integrarse a los programas de capacitación de TIC por parte de organizaciones públicas y privadas.

Objetivo General: Promover un cambio educativo con la integración de los sectores público, privado y hotelero.

Actividades:

1. Aprovechar el 2% del INATEC para la capacitación de sus empleados.
2. Crear un ambiente de motivación y compromiso de aprendizaje en el personal de los hoteles.
3. Que los propietarios sugieran a las instituciones públicas y privadas los temas las temáticas de los programas de capacitación sobre el uso de las tecnologías de acuerdo a sus necesidades tecnológicas.

Línea estratégica N°.4 Gestión de precios a través del uso de TIC.

Objetivo General: Conocer aspectos del comportamiento de los clientes con respecto al precio.

Actividades:

1. Elaborar una base de datos de precios donde se registre información cuantitativa sobre las ventas y costos de factores que afectan los precios como: estacionalidad, número de reservas al día, comparación de reservas en tiempos (día, noche, fin de semana, mes).
2. Crear pronósticos de reservas mensuales usando herramientas ofimáticas o con programas especializados.
3. Publicar catálogos de precios en página web y redes sociales de las habitaciones con menor precio.
4. Registrar los hoteles en aplicaciones móviles gratuitas de centros turísticos: INFOBOT y GO2.

Línea estratégica N° .5 Monitorear redes sociales y blog con los que cuenta el hotel.

Objetivo General: Mejorar la atención al cliente a través de información disponible en la red.

Actividades:

1. Delegar a miembros del personal con la función de responder a los comentarios.

2. Evaluar la información de las consultas a través de herramientas como: Google Analytics, Webtreens, Omniture y Thinkup.

3. Gestionar los perfiles a través de herramientas que permitan integrar las redes sociales como: TweetDeeck, Sobees, Seesmic.

Línea estratégica N°.6 Crear programa de capacitación del uso de TIC en alianza con universidades.

Objetivo General: Mejorar la gestión por competencia de los trabajadores en la incorporación y uso de TIC.

Actividades:

1. Establecer convenios para que estudiantes de carreras tecnológicas realicen prácticas en los hoteles con la elaboración de base de datos y sistemas de gestión hotelera.

2. Organizar sesiones teóricas y prácticas sobre el diseño de páginas web, cuentas en redes sociales con estilo corporativo, seguridad en línea y reservación on-line.

Conclusiones.

El uso de TIC ha cambiado en el sector hotelero en el transcurso de estos ocho años iniciando que el sector se incrementó de seis hoteles a veinte con diferentes categorías de una a tres estrellas, se ha podido constatar que los hoteles han incorporado más equipo de cómputo (hardware) y programas para sus gestiones (software) que en el año 2008 era una cantidad mínima, en los hoteles activos.

La hipótesis de la presente investigación se acepta en un 84% las TIC han provocado cambios en la gestión empresarial de los hoteles de la ciudad de Estelí estas situaciones han sido: disminución de la carga de trabajo, eliminar tareas rutinarias, unión de departamentos, intercambio de información, ámbito de actuación de los usuarios y facilita el trabajo en equipo destacándose el factor de intercambio de información.

Las dificultades para el uso incorporación de las TIC son diferentes al año 2008 donde era la poca frecuencia de turistas extranjeros en el 2016 en otro contexto las mayores limitantes son: la falta de capacitación y los altos costos para la incorporación de tecnologías estas dos situaciones generan otros problemas como la inseguridad y la resistencia al cambio que conducen a la informalidad del sector en el ámbito de las tecnologías.

El crecimiento de utilización de las TIC en los hoteles se da en la función del marketing digital teniendo como base el internet y todas las plataformas web dirigidas al sector Tripadvisor, Booking en conjunto con la red social Facebook para la promoción de los negocios y obtener información de los clientes sobre el servicio recibido.

Las oportunidades del sector hotelero deben ser aprovechadas para implantar estrategias que mejoren la capacidad, innovación para el uso más adecuado de las TIC para esto se necesita involucrar a los sectores públicos y privados con las grandes debilidades que se presentan es necesario muchos recursos para poder enfrentarlas.

Bibliografía.

Bejarano, M, (10 de junio 2016) El sector hotelero nica crece 3% cada año. *El Nuevo Diario*.
Obtenido de: <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/394935-sector-hoteleronica-crece-3-cada-ano/>

- Encalada, M (2008) *El Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Hotelero de la Península de Yucatán; Hacia un Modelo Explicativo*. (Tesis Doctoral) Universidad Politécnica de Madrid, México. Obtenido de: http://oa.upm.es/5300/1/MANUEL_JESUS_CARO_ENCALADA.pdf
- González, J, (2013) *gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria*, (Tesis de grado) Universidad San Martín de Porres, Perú. Obtenido de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf
- David, F, (2013) *Conceptos de Administración Estratégica decima cuarta edición*, México, Editorial Pearson.
- Martínez, M. (18 de septiembre de 2016) El turismo empuja al sector de hoteles y restaurantes. Obtenido de: <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/401620-turismo-empuja-sector-hoteles-restaurantes>
- Montiel, I, (2012). *Análisis comparativo del uso de las TICS en las empresas afiliadas a canaco y canacintra*, Universidad Veracruzana, México. Obtenido de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30927/1/LuisMontiel.pdf>
- Pachón (2014) *Impacto de las TICS en el sector turístico* (tesis de grado) Universidad de Valladolid, escuela de ciencias empresariales, España Obtenido de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/8459/1/TFG-O%20435.pdf>
- Reglamento de Hospedería Publicado en La Gaceta No. 203 del 25 de octubre del 2001, Nicaragua. Obtenido de: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/D6C75660AF9BD9AD062570A10057E5EC?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/D6C75660AF9BD9AD062570A10057E5EC?OpenDocument)