



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**  
**MAGISTER EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS,**  
**MENCIÓN FINANZAS.**

**TEMA:**

IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC'S Y  
SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LAS  
PYMES SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PERIODO 2014-2015.

**AUTOR.**

FRANKLIN GEOVANNY CUÑIS CARMILEMA

**TUTOR:**

ING. WILSON SALTOS

RIOBAMBA-ECUADOR

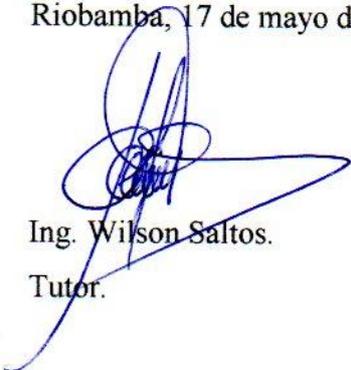
2016

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Pequeñas y Medianas Empresas, Mención Finanzas, con el tema: "IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC'S Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LAS PYMES SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2014-2015" ha sido elaborado por Franklin Geovanny Cufis Carmilema, el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 17 de mayo de 2016.



Ing. Wilson Saltos.

Tutor.

## AUTORÍA

Yo, Franklin Geovanny Cuñis Carmilema, con cédula de identidad N° 060327226-1 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Franklin Geovanny Cuñis Carmilema

C.I. 060327226-1

Autor

## AGRADECIMIENTO

*"La educación es el arma de los pueblos y escudo de los hombres"* F.C.; es un merito expresar mis sinceros reconocimientos y gratitud a todas aquellas personas que desinteresadamente colaboraron en mi preparación y formación profesional, de manera especial a:

A la Unidad Educativa Mercedes de Jesús Molina, alma mater de mi formación espiritual y científica, a mis queridos maestros quienes guiaron mi niñez y adolescencia; Hna. Mercedes García, Hna. Adelinda, Hna. Teresa, Dr. José Álvarez, Lcda. Eulalia, Lcda. Dolores Romero, Lcda. Sandrita Samaniego, Lcda. Janeth Martínez, Lic. Guillermo Huilcapi, entre otros.

A mi querida familia por su colaboración y apoyo condicional, a mis queridos y admirables Padres José Cuñis Guaman y Olga Carmilema, a mi querida abuelita María Jesús Carmilema, a mis hermanos; María Verónica, Darwin Vinicio, José Luis, Gustavo (+), Segundo Gustavo Cuñis Carmilema, quienes de una u otra forma son parte de mi vida y la razón que me inspiraron para llegar a cumplir mis sueños y anhelos.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, particularmente al Instituto de Posgrado, por la oportunidad que me brindo para llegar a ser un profesional ético y critico en la aplicación de conocimientos a favor de mi provincia y país, en especial a mis respetados docentes quienes incidieron en mi formación académica y lograr alcanzar mi gran sueño de Magister en Pequeñas y Medianas Empresas, Mención Finanzas.

Franklin Geovanny Cuñis Carmilema

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a quienes me alentaron y me dieron la oportunidad para cristalizar mis ideales de superación profesional, a Dios, al Señor de la Agonía, a la Beata Mercedes de Jesús Molina, a mis Padres, Hermanos, Abuelita y mis queridas amistades, sin cuya Fe y estímulo no hubiera logrado culminar una fase importante en mi vida profesional.

*"La grandeza es fruto de la humildad y carisma de una persona". F.C.*

Franklin Geovanny Cuñis Carmilema

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	N° Página
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	I
AUTORÍA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	V
ÍNDICE DE CUADROS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XI
RESUMEN .....	XII
ABSTRAC .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	XIV
CAPÍTULO I. ....	1
1. MARCO TEÓRICO. ....	1
1.1. ANTECEDENTES. ....	1
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA. ....	4
1.2.1. Fundamentación Filosófica. ....	4
1.2.2. Fundamentación Epistemológica. ....	5
1.2.3. Fundamentación Legal. ....	7
1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. ....	9
1.3.1. Las Tic´s. ....	9
1.3.2. Las Tic´s en el sector Turístico. ....	9
1.3.3. Las Pymes de Ecuador .....	10
1.3.4. ¿Qué son las PYMES? .....	10
1.3.5. Potencialidades en las Pymes en el Ecuador. ....	10
1.3.6. Indicadores en las Pymes en el Ecuador .....	11

1.3.7. Que son las TIC's .....	11
1.3.8. Características de las TICS. ....	11
1.3.9. Ventajas de las TICS.....	11
1.3.10. Desventajas de las TICS .....	12
1.3.11. Factores internos y externos que afectan a la adopción de las TICS. ....	12
1.3.13. Desarrollo económico e impacto de las TIC en el sector hotelero. ....	13
1.3.14. Plan Nacional de Banda Ancha .....	14
1.3.15. Implicaciones del Plan Nacional de Banda Ancha .....	14
1.3.16. Que son las Herramientas Tecnológicas. ....	15
1.3.17. Aplicaciones Tecnológicas. ....	15
1.3.18. Desarrollo Económico. ....	16
1.3.19. Software. ....	16
1.3.20. Hardware.....	17
1.3.21. Calidad de servicio.....	17
1.3.22. Servicio al Cliente.....	18
CAPÍTULO II. ....	19
2. METODOLOGÍA.....	19
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.4.1. Técnica.....	20
2.4.2. Instrumentos.....	21
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
2.6. PROCEDIMIENTOS ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN RESULTADOS.....	21
2.7. HIPÓTESIS. ....	22

2.7.1. Hipótesis General.....	22
2.7.2. Hipótesis Específico. ....	22
CAPÍTULO III .....	23
3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS. ....	23
3.1. TEMA. ....	23
3.2. PRESENTACIÓN. ....	23
3.3. OBJETIVOS. ....	24
3.3.1. Objetivo General.....	24
3.3.2. Objetivos Específicos. ....	24
3.4. FUNDAMENTACIÓN.....	25
3.5. CONTENIDO. ....	26
3.6. OPERATIVIDAD.....	28
CAPÍTULO IV. ....	33
4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	33
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	33
4.1.1. Tabulación de las Encuestas. ....	33
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	53
4.2.1. Comprobación de la hipótesis especifica 1.....	53
4.2.2. Comprobación de la Hipótesis especifica 2.....	57
4.2.3. Comprobación de la hipótesis especifica 3.....	61
CAPITULO V. ....	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	65
5.1. CONCLUSIONES.....	65
5.2. RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS. ....	69

Anexo 1. Proyecto de tesis.....	69
Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos. ....	107
Anexo 3. Chi 2.....	111
Anexo 4. Proporción del área para la distribución normal estándar.....	112

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>N° de página</b>
Cuadro N.4. 1. Establecimientos de acuerdo a la categoría del Sector Hotelero .....	33
Cuadro N.4. 2. Categorías del Sector Hotelero .....	34
Cuadro N.4. 3. Capacidad hotelera de la ciudad de Riobamba.....	35
Cuadro N.4. 4. Conoce las herramientas tecnológicas.....	36
Cuadro N.4. 5. Dotación de Hardware en el Sector Hotelero .....	37
Cuadro N.4. 6. Dotación de Software Sector Hotelero .....	38
Cuadro N.4. 7. Infraestructura Tecnológica-Conexión Red .....	39
Cuadro N.4. 8. Herramientas Tecnológicas en el Sector Hotelero .....	40
Cuadro N.4. 9. Medios para Promocionar el Establecimiento .....	41
Cuadro N.4. 10. Inversión en Promoción y Publicidad de su Establecimiento .....	42
Cuadro N.4. 11. Posee su Establecimiento una Página Web .....	43
Cuadro N.4. 12. Porque su Establecimiento No Posee Página Web.....	44
Cuadro N.4. 13. Usos del Internet.....	45
Cuadro N.4. 14. Uso de la Red como Canal de Comercialización .....	46
Cuadro N.4. 15. Razón para Vender por Internet .....	47
Cuadro N.4. 16. Razón para No Vender por Internet.....	48
Cuadro N.4. 17. Su Establecimiento Trabaja con Agencias de Viajes .....	49
Cuadro N.4. 18. Personal que Laborar en el Sector Hotelero .....	50
Cuadro N.4. 19. Las Ventas de acuerdo a la aplicación Herramientas Tecnológicas..	51
Cuadro N.4. 20. La Asociatividad y Uso de una Página Web en el Sector Hotelero ..	52
Cuadro N.4. 21. Fo. Conoce cuales son las herramientas tecnológicas Tic´s.....	54
Cuadro N.4. 22. Fe. Conoce cuales son las herramientas tecnológicas Tic´s .....	54
Cuadro N.4. 23. Fo. Uso de infraestructura tecnológica del sector hotelero .....	58

Cuadro N.4. 24. Fe. Uso de infraestructura tecnológica del sector hotelero.....	58
Cuadro N.4. 25. Fo. Ventas en el sector hotelero en el último año mediante la aplicación y uso de las Herramientas Tecnológicas Tics´s .....	62
Cuadro N.4. 26. Fe. Ventas en el sector hotelero en el último año mediante la aplicación y uso de las Herramientas Tecnológicas Tics´s.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico</b>	<b>Nº. Página</b>
Gráfico N. 4. 1. Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba .....	33
Gráfico N. 4. 2. Categoría del sector hotelero de la ciudad de Riobamba .....	34
Gráfico N. 4. 3. Capacidad Hotelera de la ciudad de Riobamba.....	35
Gráfico N. 4. 4. Conoce las herramientas tecnológicas .....	36
Gráfico N. 4. 5. Dotación de Hardware en el Sector Hotelero.....	37
Gráfico N. 4. 6. Dotación de Software Sector Hotelero.....	38
Gráfico N. 4. 7. Infraestructura Tecnológica-Conexión Red .....	39
Gráfico N. 4. 8. Herramientas Tecnológicas en el Sector Hotelero .....	40
Gráfico N. 4. 9. Medios para Promocionar el Establecimiento.....	41
Gráfico N. 4. 10. Inversión en Promoción y Publicidad de su Establecimiento .....	42
Gráfico N. 4. 11. Posee su Establecimiento una Página Web .....	43
Gráfico N. 4. 12. Porque su Establecimiento No Posee una Página Web.....	44
Gráfico N. 4. 13. Usos del internet en el sector hotelero .....	45
Gráfico N. 4. 14. Uso de la red como canal de comercialización .....	46
Gráfico N. 4. 15. Razón para vender por internet .....	47
Gráfico N. 4. 16. Razón para no vender por internet .....	48
Gráfico N. 4. 17. Su establecimiento trabaja con agencias de viajes.....	49
Gráfico N. 4. 18. Mercado laboral en el sector hotelero .....	50
Gráfico N. 4. 19. Las ventas en función a la aplicación herramientas tecnológicas ...	51
Gráfico N. 4. 20. La asociatividad y uso de una página web en el sector hotelero .....	52

## **RESUMEN**

De acuerdo a un previo diagnóstico se pudo evidenciar, que el sector hotelero de la ciudad de Riobamba conforman los hoteles, hostales y pensiones, de los cuales en su mayoría son hostales con categoría tres estrellas, sus esfuerzos están enfocados hacia el uso de las Tic's con el objetivo de lograr una fidelización del cliente a través de un servicio personalizado.

El auge de las Tic's, en especial, el impacto de las tecnologías en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba en los últimos años han favorecido en la innovación mediante la aplicación y uso de las herramientas tecnológicas permitiendo mejorar el crecimiento económico, el desarrollo y uso de las páginas web hoteleras, con capacidades y funcionalidades, tanto en lo que respecta a la difusión de los productos y servicios hacia los clientes como a la facilitación de los procesos de venta y reserva, son uno de los principales objetivos de la innovación tecnológica mediante el uso de las herramientas tecnológicas. Actualmente todos los establecimientos están direccionando sus esfuerzos y decisiones para planificar y ejecutar profundos cambios e innovaciones, como es la incorporación de Internet, utilización de las redes sociales, página web, comercio electrónico, entre otros.

En el caso del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, la página web corporativa registra una progresión creciente como canal de venta, gracias a los continuos esfuerzos de mejora y optimización de la misma, mediante la asociatividad que permitan minimizar costos y maximizar su rentabilidad, con esta propuesta como es el manejo adecuado de la página web y redes sociales en el sector hotelero a permitido realizar operaciones específicas para promocionar los servicios concretos, como son hospedaje, salón de recepciones, eventos, entre otros, consecuentemente se ha evidenciado que las tecnologías de la información y comunicación Tic's, mediante la utilización de las herramientas tecnológicas que están a nuestro alcance fortalecen y coadyuvan en la economía local y nacional, convirtiéndose en uno de los sectores claves del PIB del Ecuador.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CENTRO DE IDIOMAS**

---

**ABSTRACT**

According to a preliminary diagnosis was evident that the hotel sector of the Riobamba city make hotels, inns, and pensions which are mostly hotels with category three-star, their efforts are focused on using technology information and communication Tic's with the aim of achieving customer loyalty through personalized service.

The rise of information technology and communication Tic's, especially the impact of Tic's in the hotel sector of the Riobamba city in recent years have encouraged innovation through the implementation and use of technological tools they allow to improve economic growth, development and use of hotel websites, with features and capabilities, both as regards the dissemination of products and services to customers and facilitating sales processes and reserve, are one of the main objectives of technological innovation using technological tools. Currently all facilities are directing their efforts and decisions to plan and implement profound changes and innovations, such as the incorporation of the Internet, use of social networks, web, e-commerce site, among others.

In the case of the hotel sector of the Riobamba city the corporate website records a growing progression as a sales channel, thanks to the continuous efforts of improvement and optimization of the same, by associativity that minimize costs and maximize profitability, with this proposal as is the proper management of the website and social networks in the hotel sector allowed to perform specific operations to promote specific services, such as lodging, dining facilities, events, among others, consequently it has become clear that technologies information and communication Tic's, using technology tools that are available to us strengthen and contribute to the local and national economy, becoming one of the key sectors of Ecuador's PIB.

Reviewed by: Msc. Maritza Chávez



## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la tecnología se erige como una vía indispensable para afrontar la creciente competencia de nuevos destinos y conseguir diferenciar y aportar valor agregado al producto en el sector hotelero de la ciudad en el mercado con exceso de oferta y con clientes cada vez más exigentes. En el primer capítulo se plantea el marco teórico, en el cual se da a conocer los antecedentes de la investigación, la fundamentación teórica en relación a las variables independiente y dependiente como es las herramientas tecnológicas Tic's y el desarrollo económico de las pymes, a demás el marco legal, donde indicamos el marco de las pymes en el desarrollan de sus actividades, la fundamentación epistemológica donde se identifica a las variables con el tema investigativo.

En el segundo capítulo, se establece el marco metodológico el mismo que detalla el diseño de la investigación en periodo 2014-2015, una investigación de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa, mediante el cual podemos establecer el impacto de las Tic's en el desarrollo económico de las pymes, a demás se utilizo lo métodos inductivos y analítico, mediante el cual se determino la relación que existe entre las diferentes variables, utilizamos toda la población para el estudio, como son 84 pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba comprendidos entre Hoteles, Hostales y Pensiones, a los que aplicamos la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario.

En el tercer capítulo, se detalla el esquema de los lineamientos alternativos, en donde plantamos como propuesta la Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's, mediante el diseño y aplicación de las Herramientas Tecnológicas en las pymes del Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba. En el capítulo cuarto, se determina los resultados de la investigación mediante un análisis del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, en el cual se da a conocer las diferentes actividades, medios y herramientas tecnológicas que poseen y disponen los establecimientos. Y en el quinto capítulo, señalamos las conclusiones y recomendaciones las mismas que están relacionadas directamente con el tema, los objetivos, e hipótesis de la investigación.

# **CAPÍTULO I.**

## **1. MARCO TEÓRICO.**

### **1.1. ANTECEDENTES.**

La ciudad de Riobamba es catalogada como la Sultana de los Andes, Corazón de la Patria, la misma que está ubicada en el centro del País y es un nexo que une a las provincias de la sierra, costa y oriente, su historia, diversidad cultural y étnica, ha permitido que Riobamba cada vez vaya creciendo en el ámbito hotelero, es así que hasta el año 2009 el Departamento de Turismo-IMR, tenía en sus registros un total de 73 establecimientos en relación al sector hotelero.

En la actualidad el sector hotelero de la ciudad de Riobamba cuenta con una variedad de Hoteles, Hostales y Pensiones las mismas que ofrecen sus servicios acorde a los requerimientos y necesidades de los visitantes o turistas; el mismo que cuenta con una infraestructura clásica y moderna de acuerdo a su ubicación e historia patrimonial, es decir por estar contemplado dentro del perímetro del centro histórico de la ciudad, de acuerdo a los datos proporcionados por el Departamento de Turismo de Riobamba, en el año 2013 la ciudad de Riobamba cuenta con un total de 84 establecimientos legalmente autorizados por las diferentes entidades de control, seguridad, ambiente, entre otras, existen 15 hoteles, 65 hostales y 5 pensiones que cumplen con todos los requerimientos y requisitos para poder ofertar sus servicios a los turistas locales, nacionales e internacionales.

El sector Hotelero de la ciudad de Riobamba brinda servicios de alojamiento en función al ámbito comercial, laboral y turístico, con la comodidad y disponibilidad que requiere el visitante o turista, de acuerdo a una previa visualización en el sector se pudo evidenciar que la mayoría de los hoteles, hostales y pensiones no cuentan con Herramientas Tecnológicas que permitan dar a conocer su producto y/o servicio, sus espacios e infraestructura, esto se debe al desconocimientos de la tecnología, falta de visión empresarial, falta de capital y financiamiento, por las medidas y políticas gubernamentales, entre otros factores.

El uso de las herramientas de la tecnología de la información como son páginas web, redes sociales como facebook, twitter, instagram, canales de venta online, marketing publicitario en tiendas virtuales, entre otros, adaptada a la hotelería ofrece importantes beneficios que ayudan a la optimización de recursos y sobre todo a una mejor gestión empresarial, por lo tanto podemos deducir que el sector hotelero, requiere de herramientas y soluciones tecnológicas que mejoren su competitividad y aumenten la producción de sus establecimientos.

Según Janeth R. Romero, *Impacto de las Tics en el desempeño de las Pymes en Ecuador, año 2010*, manifiesta lo siguiente: El 84,4% de las Pymes en estudio no tienen sitios Web, y de ellas el 41,1% no lo poseen por un desconocimiento de la tecnología, a esto se suma que existe un nivel alto de personas del sector que no disponen de teléfono convencional y con el 67.7%.

Tomando en cuenta esta referencia las Tic en la ciudad de Riobamba están al alcance de cada uno de los sectores especialmente de los hoteles pero la falta de conocimiento en temas tecnológicos no a permitido su desarrollo como debe de ser, razón por la cual mediante un previo diagnostico se puedo evidenciar que existe un desconocimiento en temas relativos al manejo y uso de las herramientas tecnológicas tanto por la administración como la gerencia.

Según (FUNDETEC, 2007) señala: Aumentar la formación de las empresas en el concepto de travel 2.0 y la nueva situación del sector, incorporar en la gestión diaria del concepto y sus efectos colaterales que permitan a los usuarios la participación de los mismos, crear herramientas para acceder a máximo de información de los destinos para parte de los usuarios y que faciliten la organización de los viajeros y fomentar la venta directa, las Tics ayudan al Sector a incorporar sistemas de seguridad que cumplan con su contenido pero que no interfieran excesivamente en el disfrute de los viajes del cliente.

En la actualidad en la era del conocimiento y de las telecomunicaciones podemos mencionar que las tecnologías están siendo un factor clave en el desarrollo de todas y cada una de las actividades que se generan en todo el ámbito del desarrollo humano por

lo cual debemos tomar en cuenta que las tecnologías son y seguirán siendo un tema trascendental que está influyendo en las empresas, organizaciones del ser humano.

Según Dora Esther Focesa, UPTC-Tunga Colombia, en su investigación, Desarrollo e implementación de las Tics en las Pymes de Boyacá-Colombia, las Pymes se han constituido en uno de los sectores productivos más significativos para las economías de los países a nivel mundial debido a su contribución en el crecimiento económico y a la generación de recursos económicos, Colombia es un país cuya economía de basa principalmente en Pymes, las cuales representan al menos el 90% sector empresarial nacional las mismas que generan el 73 % de empleo y el 53% de la producción bruta de los sectores industrial, comercial y de servicios.

Consecuentemente las tic son un factor clave en el desarrollo de las pymes, ya que su desempeño involucra un sinnúmero de factores como son el capital, inversión, financiamiento, organización, planificación, toma de decisiones, entre otras que generalmente recae la mayor responsabilidad en la alta gerencia administrativa, es decir para que éxito desarrollo tecnológico en las pymes todo depende de cómo y cuanto esta actualizado su personal, tomemos en cuenta que la era de conocimiento depende de cuánto cada ser humano esta cociente de lo que hace por conocer, descubrir algo que ya existe y como ese algo poderlo aplicar a su empresa y/o vida diaria.

Mediante el previo análisis investigativo pudo evidenciar que las Pymes están dando prioridad para invertir en tecnologías como por ejemplo: adquirir o actualizar computadoras, mejorar la seguridad, mejorar el servicio al cliente, coadyuvar a la capacidad de almacenamiento, ayudar en el control de las finanzas, controlar de inventarios, entre otras.

Este tema de las tecnologías de la información vienen de la mano con el internet, hoy en día quien de nosotros no poseemos un computador, un teléfono inteligente con sistemas androide, una tablet, quienes disponen de internet, y desde cualquier punto del país y del mundo podemos acceder a las herramientas tecnológicas que hoy en día como mencionamos están siendo el auge de toda actividad del ser humano como por ejemplo compras, ventas, educación, política, salud .

El informe sobre *Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo, Quito 2014*, (ECUADOR, 2014). señalan lo siguiente: El principal objetivo es masificar el fomento, uso, desarrollo y la aplicación de las TIC en el país favoreciendo al desarrollo y construcción de la Sociedad de la Información.

Dentro de las políticas de gobierno nacional de nuestro país, está siendo un tema de actualidad en el cual el gobierno a través de sus ministerios y secretarías de estado está enfocando a que todos los ciudadanos y ciudadanas tengan acceso a las tecnologías de la información, como podemos visualizar incluso en las zonas que no ha llegado todavía el internet están instalando unos infocentros el cual está equipado con los recursos necesarios para que la población niños, jóvenes, adultos mayores puedan acceder conocer y saber cómo utilizar esos medios y poder llegar a descubrir el mundo.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

### **1.2.1. Fundamentación Filosófica.**

Según el autor (HEIDEGGER, 1994), El conocimiento se convierte en el nuevo recurso a optimizar la relación de provocación que Heidegger denunciaba respecto al entorno se, extiende al elemento del conocimiento, quién considerar al conocimiento como recurso, como capital, es cuanto menos problemático y hace que la noción de provocación vea alterado substancialmente su sentido. El trabajador del conocimiento ya no es una mera correa de transmisión en un engranaje técnico cuyo funcionamiento ignora, es un experto en ese engranaje técnico, a cuya concepción puede incluso haber contribuido y en cuyo desarrollo futuro se siente implicado.

El ser humano a través de la historia a ido generando grandes cambios en todos os aspectos de la vida recordemos desde la prehistoria el ser humano comenzó siendo nómada en el cual fue descubriendo grandes avances para su sobrevivencia, aprendió a pescar, descubrió la agricultura, como protegerse de la naturaleza, como saciar su sed, su hambre, hasta llegar al punto dejar de ser nómada para convertirse en sedentario, este gran paso se da gracias a la evolución de sus conocimientos, como ya aprendió o genero experiencia en sus viajes el ahora va a experimentar esos conocimientos ya en un solo lugar, y eso es lo que provocó descubrir algo y lo está poniendo en práctica, y podemos

deducir que el conocimiento del hombre está en función a cuantas veces esa dispuesto a experimentar a saber cómo funciona o qué pasa si algo fusiona con otro, y es algo que también hemos visto y escuchado como la ciencia está dando pasos gigantescos gracias a la humanidad que cada vez está haciendo uso de su conocimientos, compartiendo experiencias que ayude a formular las teorías filosóficas de los grandes pensadores como un manifestó Carlos Marx en su teoría del mercado, de la tierra, del capital, entre otras, y lo fundamental es que considera que el factor clave es el ser humano para que pueda generar todo tipo de cambio o avance para la sociedad en general.

La teoría general del conocimiento señala que el termino griego Gnosis significa conocimiento, el hombre promueve diversas mecanismo de conocimiento que se conocen como ciencia, tecnología, filosofía, arte, etc. Este conocimiento es propio y exclusivo del hombre es el objeto de la gnoseología, la cual busca una explicación filosófica del conocimiento humano.

Todo conocimiento es producto de un proceso por el cual ha pasado y está pasando el ser humano recordemos que conocer es aprender algo nuevo, experimentar es vivir nuevos cambios sujeto al mundo objetivo y subjetivo que lo rodea, ya que las cosas que le rodea pueden ser una influencia de desarrollo o destrucción de su misma sociedad, por lo tanto hay que tomar en cuenta que los conocimientos que va desarrollando el ser humano debe estar enfocados en producir algo nuevo que sea útil para la sociedad y estén al alcance de ellos en algún momento.

### **1.2.2. Fundamentación Epistemológica.**

La Teoría de Dependencia de Recursos, permite analizar la función de las TIC como recurso insuficiente del medio y su influencia estratégica de unas empresas frente a otras, esta perspectiva defiende que el control de determinados recursos por parte de una empresa u organización puede hacer que el resto dependan de la que tenga el control absoluto o parcial. (Inkpen y Beamish, 1997, p. 183), indica que existen tres factores críticos al momento de determinar la dependencia de una empresa frente a otra por tanto su poder es relativo.

La calidad del recurso depende del factor, es decir, más fuertes serán las relaciones de dependencia de los establecimientos que no lo posee.

Esta teoría hace referencia a las tecnologías, y es cierto que todo depende de cuánto una empresa está en la capacidad de generar valor agregado, en qué medida está dispuesta en invertir, financiar para hacer frente a su competencia, por lo cual debemos analizar desde un punto de vista económico, administrativo y financiero, es decir saber que quiero, como voy a invertir, en que voy a invertir y en que me beneficia como empresa a corto , mediano y largo plazo, recordemos que no todas las pymes poseen los mismo mecanismo y recurso y hoy en día el factor económico están siendo protagonista clave en el desarrollo de las mismas.

La teoría de los Costes de Transacción, puede ser capaz de pronosticar el éxito de las tecnologías de la información que están orientadas a reducir los costos en la cadena de valor agregado, al crear economías de tiempo o recursos en los eslabones agotadores en información. Esta teoría nos permita analizar como pymes como estamos y en qué medida podemos general un avance para nuestros establecimientos, como minimizar costos y maximizar rentabilidad.

La Teoría de la Organización, incluso la Teoría Institucional, la Teoría de Recursos y Capacidades y el enfoque de Redes Interorganizativas, la Teoría Institucional (Selznick, 1957), indica que las empresas actúan dentro de un entorno social que impone normas, valores y modelos de comportamiento que señalan qué es lo que es aceptable o no desde el punto de vista del comportamiento social (Oliver, 1997, p. 699).

El centro de todo desarrollo empresarial son y serán el ser humano como si y el descubrir y analizar que teoría se adapta a su organización o establecimiento depende del grado de conocimientos y análisis que le coadyuve a la generación de valor agregado, las tecnologías son y siguen siendo un punto clave en el desarrollo de las empresas, ya que todo podemos encontrar en la red, pero la forma de cómo aplicar en las pymes ya depende del conocimiento de sus colaboradores y alta gerencia,

La tecnología de la información y comunicación como elemento activo dentro de las empresas como pymes, constituye un estudio con múltiples facetas, las mismas que están estructuradas en dos enfoques: una hacen referencia al impacto sobre la estructura de las empresas y la otra estudian las interacciones de la tecnología con la estrategia de las empresas, este requiere su atención de manera preferente a los enfoques que pueden arrojar nueva visión al problema de la influencia de las TIC sobre el desarrollo económico o sobre ventajas competitivas. Efectivamente, ha sido una de los enfoques que ha ocupado con mayor intensidad a los investigadores en los últimos tiempos, tanto en el aspecto estratégico como estructural.

### **1.2.3. Fundamentación Legal.**

(2008), La Constitución del Ecuador, señala en el capítulo segundo, derechos del buen vivir, en relación a las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en las secciones tercera y cuarta, aspectos relativos a las TIC que se debe tener presentes no solo desde el punto de vista del ciudadano, sino también de empresa.

En función a este aspecto podemos indicar que dentro de la carta magna que nos rige como estado y como ciudadanas y ciudadanos, podemos encontrar en que articulado estamos involucrados, independientemente del campo o ámbito en el que queremos desarrollar, si tomamos en cuenta nuestra investigación, nos enfocamos en el ámbito tecnológico, empresarial, pymes, turismo, desarrollo, economía, etc, y para la ejecución de estas actividades en el ámbito hotelero nos sustentamos en lo que nos indica la sección tercera comunicación e información, en su articulado 16 que nos manifiesta lo siguiente en su numeral dos, todos tenemos acceso universal a las tics, en su numeral tres lo referente a la creación de medios de comunicación social, igual y en condiciones igualitarias.

También el trabajo investigativo se sustenta en lo que manifiesta la sección octava en lo referente a ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el cual mediante su artículo 385, nos indican o señalan el respeto al medio ambiente, a la madre naturaleza, a la vida, cultura, generar y adaptar nuevos conocimientos tanto científicos como tecnológicos.

Existe una gran cantidad de instrumentos jurídicos vigentes que de forma directa o indirecta condicionan las pautas de conducta jurídica para la formulación e implementación de estas políticas, para lo cual es preciso señalar que existen al menos cinco leyes, diez instrumentos o acuerdos internacionales, treinta y un reglamentos, y un sinnúmero de decretos ejecutivos y resoluciones del CONATEL, que tienen fuerza jurídica vinculante, afectando directa o indirectamente la situación en que eventualmente pueden ejecutarse las políticas públicas de TIC. (flacsoandes.edu.ec)

A demás de acuerdo al cambio de la matriz productiva, en sus prioridades es cambiar la estructura productiva que nos ayude a generar una economía dinámica orientada al conocimiento, innovación igualitaria e incluyente con la finalidad de alcanzar el gran lema del Buen Vivir, pero tomemos en consideración que no todas las organizaciones están sujetas a esta realidad como mencionamos anteriormente todo está en función a como la empresa o pymes se esté manejando en la actualidad en el desarrollo de sus actividades, las pymes hoteleras de la ciudad de Riobamba tienen en gran porcentaje un desconocimiento en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas, lo que se puede evidenciar que la constitución y algunas leyes manifiesta un sinnúmero de leyes, mecanismos para generar avances, innovaciones entre otros pero las realidades son diferentes y es por eso que algunas pymes incluso se desarrollan en una vida tradicional.

La mayoría de las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba se maneja como contribuyente persona natural no obligado a llevar contabilidad esto se debe a que no manejan un capital contable que supera la base establecidos por el servicio de rentas internas, un pequeño porcentaje se maneja como contribuyente persona natural obligado a llevar contabilidad, estos son generalmente los hoteles que tienen un activo alto, ventas a mayor escala, entre otras.

## **1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **1.3.1. Las Tic's.**

“Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC, TICs o bien NTIC para Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación) o IT para (Information Technology) agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

Las Tic's son herramientas necesarias e indispensables en tema de crecimientos y desarrollo económico de todo tipo de establecimientos en el ámbito comercial, turístico, educativo, político, social entre otras, las cuales en la actualidad están en boga lo que repercute directamente en el crecimiento de la economía, es así quien mayor tecnología usa mayor es su retribución, la Tics con medios, caminos que una pymes o empresa usa para poder llegar al cliente, como canal de venta y distribución.

### **1.3.2. Las Tic's en el sector Turístico.**

Para el sector turístico, (Castillo, 2012) la tecnología es un *“instrumento imprescindible que permitirá componer un nuevo escenario comercial para explotar productos y servicios de forma más eficaz”*, porque permite recopilar información relevante que generará *“una red de conocimiento a la que el sector pueda sacar el máximo partido”*, tarea para la que Castillo ha ofrecido el apoyo institucional de la administración regional.

Las tecnologías en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba, están en una fase de implementación, esto se debe de acuerdo a un análisis previo, existe un desconocimiento por parte de la administración, o en algunos casos solo se está manteniendo el establecimiento por costumbre o tradición, lo cual la falta de iniciativa y decisión está influyendo directamente en el rendimiento económico de las mismas, y como sabemos las grandes pymes que tienen el control de las tecnologías serán quienes sobrevivan al gran avances de la economía.

### **1.3.3. Las Pymes de Ecuador**

En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

- Microempresas: hasta 10 trabajadores y su capital fijo puede ir hasta 20 mil dólares.
  
- Talleres artesanales: actividades manual con no más de 20 colaboradores y un capital fijo de 27 mil dólares.
  
- Pequeña Industria: poseen hasta 50 colaboradores
  
- Mediana Industria: 50 a 99 colaboradores y un capital fijo hasta 120 mil dólares.
  
- Grandes Empresas: más de 100 colaboradores y un activo fijo de 120 mil dólares

### **1.3.4. ¿Qué son las PYMES?**

Son pequeñas y medianas empresas y comprenden un conjunto de empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de colaboradores y su nivel producción o activos presentan características propia, por lo general en nuestro país las pymes que se han formado realizan diferentes tipos de actividades en función al sector y capital disponible, convirtiéndose en mayoristas, minoristas, distribuidores, etc,

### **1.3.5. Potencialidades en las Pymes en el Ecuador.**

Las pymes en el Ecuador cuenta con un sin número de potencialidades que son poco conocidas, explotadas y aprovechadas, esto se debe a varios factores como son los factores claves para generar riqueza y empleo que permita dinamizar la economía, el sector que mayormente utiliza insumos y materias primas nacionales, tiene posibilidades de obtener nichos de exportación para bienes no tradicionales generados en el sector, además el alto valor agregado de su producción contribuye al reparto más equitativo del ingreso, que mantiene alta capacidad para proveer bienes y servicios.

### **1.3.6. Indicadores en las Pymes en el Ecuador**

Actualmente la situación de las pequeñas y medianas empresas en nuestro país el Ecuador tienen escaso nivel tecnológico, lo que ha producido una baja calidad de la producción, ausencia de normas y altos costos otro factor clave es la falta de crédito pero con altos costos y difícil acceso crediticio por las garantías y por ser un sector que está considerado por el riesgo financiero, además la mano de obra sin calificación su producción se orienta más al mercado interno por la falta de inversión lo que repercute en la penetración de las PYMES al mercado internacional.

### **1.3.7. Que son las TIC's**

Es un conjunto como producto las nuevas herramientas tecnológicas del hardware y del software, que son capaces de soportar la información y cables de comunicación mediante el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitaliza de la información.

Las Tics es un sistema integrado por las telecomunicaciones, como son la telefonía, satélites, fibra óptica; la informática. internet, servicios de mensajería electrónica, etc y la tecnología audiovisual.

### **1.3.8. Características de las TIC'S.**

Las Tics principalmente permiten la innovación y la creatividad, beneficia en mayor magnitud al ámbito educativo y comercial ya que hace más accesible y dinámica, actualmente está generando debate público y político, se relaciona generalmente con el uso del internet y la información.

### **1.3.9. Ventajas de las TICS**

Es un proceso de innovación tecnológica que reúne las capacidades de las empresas dinámico, continuo, acumulativo, que modifica las competencias organizativas. generando oportunidades de éxito para las diferentes organizaciones o instituciones como tal y generalmente es de gran apoyo para las Pymes ofertar sus productos a través del internet, coadyuvando a un aprendizaje interactivo.

### **1.3.10. Desventajas de las TICS**

La principal desventaja es el rápido desarrollo de las Tic's que constituye una revolución en las herramientas tecnológicas, generando un riesgo de ampliación de la banda ancha existente

### **1.3.11. Factores internos y externos que afectan a la adopción de las TICS.**

#### **1.3.11.1. Factores internos.**

- Negativos. Desconocimiento en uso de las Tic's que ayude al desempeño. de las pymes.
  
- Positivo. Disponibilidad y uso de dispositivos como computadoras e internet por parte de la mayoría de sus colaboradores.

En consecuencia la existencia de presupuesto para a la adquisición y mantenimiento de las Tic's. además el deseo de entrar en el comercio electrónico con la única finalidad de dar a conocer quiénes somos y que ofertamos.

#### **5.3.11.2. Factores Externos.**

- Negativos. La falta de líneas telefónicas y conexión a internet, complementada con las falta de servicios públicos por la falta de antenas que permita las conexiones a la red.
  
- Positivos. Proyección al mercado internacional mediante la oferta de sus productos y servicios detallados, en el cual podrán visualizar un sinnúmero de posibles clientes con acceso al internet, como también un gran número de Proveedores.

Por lo tanto las decisiones que adopten las Pymes para logran un alto nivel de aceptación de las Tic's, depende fundamentalmente de la toma de decisiones que la alta gerencia disponga para invertir en tecnología frente a los beneficios

### **1.3.12. Las TICS y Desarrollo.**

En los últimos años de la historia las Tic's han tenido un impacto beneficioso en todos los niveles del contexto mundial especialmente en el ámbito socio-económicos a nivel mundial, y su impacto es mayor en países en desarrollo como es el caso de nuestro país el estado está invirtiendo en las tecnologías de la información mediante sus carteras de estado como el ministerio de telecomunicaciones, y estas políticas está generando aspectos positivos sobre los niveles de productividad de las pymes y también mejora la productividad laboral.

Los efectos de las Tic's sobre el crecimiento no simplemente están asociados con la producción, hay que considerar los que los efectos y factores que ejercen a través de las distintas variables macroeconómicas microeconómicas inciden directamente sobre el crecimiento económico de las pymes.

Las tecnologías son un indicador para el crecimiento económico y pueden estar asociados a varios factores como son la infraestructura de las telecomunicaciones como la Banda Ancha, que incide directamente en el desarrollo de la Economía y del conocimiento.

### **1.3.13. Desarrollo económico e impacto de las TIC en el sector hotelero.**

El turismo es considerado como una de las actividades con mayor desarrollo y crecimiento a nivel mundial, principalmente es un sector en la prestación de servicios por lo que no produce bienes; el turismo es una combinación de varios sectores y comercios interrelacionados como la el sector de alimentación, de transporte, y mas, es un establecimiento o negocio complejo debido a que involucra múltiples actividades socio económicas como traslado o movilización de personas a un destino a otro, este proceso significa un adelanto de infraestructura significativa que contribuya al desarrollo de la pymes.

La Sociedad de la Información y comunicación en la actualidad ha convertido al sector turístico en una actividad intensiva en información, conforme las Tic's que genera un impacto potencial en los establecimientos turísticos, en nuestro casa en la ciudad de

Riobamba estas Tic's están siendo cada vez mas motivadas por el propietario y administrador, con la finalidad de generar y dinamizar las ventas mediante la publicidad online, mediante la páginas web, redes sociales entre otras, y este impacto de las Tic's en el sector turístico no puede ser subestimado debido a que son herramientas necesarias para responder a las demandas del mercado actual basada en el intercambio de información.

#### **1.3.14. Plan Nacional de Banda Ancha**

El Plan Nacional de Banda Ancha del Ecuador, es una política del estado ecuatoriano implementada por el ministerio de telecomunicaciones y sociedad de la información, conjuntamente con las secretarías correspondientes, su objetivo principal, contribuye con el aumento del capital intangible, fomenta la responsabilidad social como también el desarrollo empresarial y tecnológico.

El PNBA trata de garantizar el acceso a la internet todos y todas los ecuatorianos con especial énfasis en los sectores menos atendidos, para lo cual se a implementado en estos sectores los conocidos infocentros logrando que el uso de la banda ancha o internet se convierta en una herramienta de transformación social, económica y productiva para los habitantes, la población y la economía de las mismas.

#### **1.3.15. Implicaciones del Plan Nacional de Banda Ancha**

El PNBA está enfocado a desarrollar y masificar la Banda Ancha en todo el estado ecuatoriano con especial énfasis en las zonas desatendidas y tecnológicamente alejadas de un centro de transferencia tecnológica tendrá la connotación de impulsar hacia el conocimiento y en nuestro país se ha considerado como un marco político regulatorio, donde se establecen los lineamientos para el desarrollo de los distintos programas y proyectos como son los infocentros en el cual se da a conocer el proyecto del PNBA, con la finalidad de que el ser humano se capacite se actualice y aprenda a utilizar las Tic's para su auto preparación y para realizar de mejor manera sus actividades cotidianas cerca de sus domicilios.

Estas acciones serán complementadas por el Plan Nacional de Acceso Universal y el Plan Nacional de Gobierno Digital como impulso al desarrollo de habilidades, alistamiento digital y servicios de gobierno electrónico a través del uso, accesibilidad y tenencia de las TIC. De esta manera, se tendrá un desarrollo a nivel integral que fortalecerá el crecimiento social y económico del país.

#### **1.3.16. Que son las Herramientas Tecnológicas.**

Las herramientas informáticas son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo, el concepto está muy ligado al significado de uso común del mismo modo que usamos un estero para escribir una palabra, estas herramientas permiten realizar tareas específicas y a veces complejas en el ordenador u otro dispositivo informático.

Las herramientas tecnológicas están a disposición de todo tipo de persona y empresa para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos los usuarios que quieran renovar una necesidad en temas tecnológicos e informáticos, están creados para facilitar el trabajo que ayude a optimizar los recursos y sean aplicados eficientemente dentro y fuera de las pymes.

#### **1.3.17. Aplicaciones Tecnológicas.**

La mayoría de las Pymes disponen de un computador que realizan las funciones necesarias para el tratamiento de la información, contabilidad, decisiones económicas y financieras, planificación entre otras, estas actividades requieren grandes volúmenes de información lo cual repercute en crear un terreno ideal para la implantación de los sistemas tecnológicos avanzados, además estos sistemas se aplican a las diferentes necesidades de la empresa como controles, análisis entre otras.

En el sector hotelero de la ciudad de Riobamba, un gran porcentaje si disponen de los requerimientos tecnológicos para hacer uso de las aplicaciones tecnológicas, lo negativo de esta situación es que los administradores de las pymes no están actualizados en temas tecnológicos que les permita tomar decisiones e iniciativas para la utilización de estos medios informáticos.

Las aplicaciones tecnológicas que están a nuestro alcance y pueden ser utilizadas en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba son: YouTube, Dropbox, Skype, Redes Sociales como el Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, Página Web, Correo Electrónico, Aplicaciones informáticas como la ofimática, Flash5, Blackboard, Webex, Google Apps, Mailchimp, entre otras

### **1.3.18. Desarrollo Económico.**

(Cajas, 2011), El desarrollo económico se puede definir como la capacidad de países para crear recursos económicos a fin de promover y mantener el bienestar socioeconómico de la población, el desarrollo económico se lo puede considerar como el resultado de los avances cualitativos dentro de un sistema económico facilitado por tasas de crecimiento que se ha generado en el tiempo y que han permitido mantener procesos de acumulación de capital.

El sector turístico de la ciudad de Riobamba está conformado por una variedad de hoteles, hostales y pensiones cada una con sus peculiaridades que le hace diferente de la una a otra, pero a su vez todas ellas contribuyen al desarrollo de las actividades locales, todas se manejan bajo la normativa vigente tanto legal, municipal, cuentan con los permisos necesarios para el funcionamiento, durante los últimos tiempos de acuerdo a la investigación se pudo determinar que el sector hotelero gracias a la implementación de las herramientas informáticas ha tenido un avance y un crecimiento económico, ya que hoy en día estos establecimientos los podemos encontrar en la red en internet que facilita el trabajo al turista o cliente al momento de hacer una reservación ya sea por turismo, trabajo u otras circunstancias ajenas a nuestros establecimientos.

### **1.3.19. Software.**

(Definición.De, 2008-2015), El software es una palabra que proviene del idioma inglés, pero que gracias a la masificación de uso, ha sido aceptada por la Real Academia Española. Según la RAE, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

En resumen el software es la parte intangible del sistema informático, es decir la que no podemos tocar pero si manipular mediante las diferentes aplicaciones, y actualmente en el mercado local e internacional podemos encontrar software de distintos tamaños y acorde a los requerimientos de las actividades que vayamos a generar para la dinamización de las económicas.

### **.3.20. Hardware.**

(Definición.De, 2008-2015), La Real Academia Española define al hardware como el conjunto de los componentes que conforman la parte física del ordenador, a diferencia del software que refiere a parte intangible..

El Hardware, es la parte tangible es decir es la parte que podemos tocar, ver, manipular generalmente como el computador, el teclado, CPU, etc., mediante el cual podemos ingresar y visualizar los datos y operaciones que estamos realizando con la finalidad de obtener resultados.

### **1.3.21. Calidad de servicio.**

(Evans, 2008), Es muy difícil medir la calidad en los servicios”, sin embargo, es necesario mencionar que existen grandes empresas que ofrecen servicios y utilizan estrategias que pueden ser aplicadas en nuestro contexto para medir la calidad en el servicio hotelero; dentro de estas tenemos: uso de buzón de quejas y reclamos, uso de tecnología, al poner en marcha estas estrategias, los empresarios deben estar al tanto de las expectativas que tiene el cliente y hacer cambios novedosos que se enfoquen a sus necesidades.

La calidad de servicio es el atributo con el cual doy atención al cliente, es un valor agregado que me hace diferente de otros, es un término cualitativo, que se lo puede medir con la fidelización de nuestro clientes, en el caso del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, en cada uno de ellos se implementan varios mecanismos para atender de la mejor manera al cliente con nuestro lema que dice Ofrecer la mejor calidad con el mejor precio del mercado.

### **1.3.22. Servicio al Cliente.**

(Gujardo, 2008), señala que el servicio al cliente "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo".

Es el resultado de la atención que ofrecemos a nuestro cliente a cual esta medida por la satisfacción recibida y por las dudas despejas, en nuestro caso en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba, ante todo están trabajando por un servicio con calidad y calidez que permita a sus clientes regresar y sean portavoces del servicio recibido en cada uno de los establecimientos, en algunos lugares como hostales y hoteles podernos escuchar un término que este en auge como es la palabra Vecinito o Vecino, lo que le hace sentir al cliente como que si le estuviera diciendo hola amigo a los tiempos como estas pase venga entre, característica propia de nuestra gente que lo ha adquirido como un dialecto para poder tratar al cliente como parte del hotel, a demás el trato con el cliente es personalizado, algunos establecimientos cuentan con una variedad de servicios con calidad donde a veces el factor económico queda desapercibido por el mero hecho de que su satisfacción a sido total.

## **CAPÍTULO II.**

### **2. METODOLOGÍA.**

#### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se realizó un análisis inductivo, mediante el cual se siguió los siguientes pasos, iniciamos con una observación y registro de hechos en cada uno de los hoteles, hostales y pensiones de la ciudad de Riobamba, luego analizamos y clasificamos cada uno de los hechos, para poder llegar a una conclusión general, mediante la aplicación de las encuestas con la cual obtuvimos datos de la situación actual del sector hotelero, luego con la aplicación de las herramientas llegamos a determinar los posibles resultados, donde se pudo evidenciar la incidencia de las variables para al finar comprobar los resultados frente al problema planteado.

#### **2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Para el presente trabajo investigativo se lo realizó de acuerdo a tipo de investigación cuantitativa y cualitativa, mediante la aplicación del instrumentos como fue la encuesta que fue planteada en función a los objetivos determinados; además nuestro trabajo investigativo de acuerdo al análisis y alcance de resultados fue una investigación:

Exploratoria, la misma que se realizo mediante la observación en cada uno de los hoteles, hostales y pensiones de la ciudad, mediante el cual obtuvimos datos relevantes del uso de las Tics en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

Descriptiva, Mediante la aplicación de los instrumentos como fue la observación y el cuestionario, pudimos llegar a conocer cada uno de los factores que inciden en las variables establecidas, como son el uso de las herramientas y su incidencia en el desarrollo económicos de las Pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

Explicativa, mediante un análisis a la tabulación realizada, la cual fue recolectada mediante la encuesta, nos ayudó a determinar la incidencia de las variables y comprobar si incidieron las Tics en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

### **2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.**

En el presente proyecto investigativo el método que se utilizó para la realización y ejecución de todos los procesos investigativos fueron:

*Inductivo:* Es el razonamiento que partiendo de casos particulares llegamos a un conocimiento general, este método permitió llegar a formular las diferentes hipótesis de la investigación y poder llegar a su comprobación, mediante la aplicación de los instrumentos como las encuestas que estuvieron dirigidas al sector hotelero.

*Analítico:* Analizamos cada uno de los resultados que obtuvimos en con la tabulación de las encuestas, las mismas que nos permitió analizar e interpretar los resultados, y finalmente correlacionar con cada una de las variables frente a la incidencia en el desarrollo empresarial de las Pymes mediante el uso de las Tics.

### **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Para la recolección de los datos más relevantes que nos permitió cumplir con los objetivos e hipótesis planteados, durante el proceso investigativo utilizamos:

#### **2.4.1. Técnica.**

*Encuesta,* es una técnica cuantitativa que se aplicó en nuestra investigación realizada sobre toda la población, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población en el sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba.

#### **2.4.2. Instrumentos.**

El principal instrumento para la recolección de datos de nuestro trabajo investigativo fue:

Cuestionario: el mismo que contenía preguntas o ítems en función al tema investigativo, el cual fue aplicado con la finalidad de dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas.

#### **2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

Para el estudio investigativo se tomo en consideración al sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba, el cual está conformado por los; Hoteles, Hostales y Pensiones, las mismas que están registradas en el Ministerio de Turismo del Ecuador, Departamento del MITUR-Riobamba, Catastro Turístico 2013.

<b>TIPO</b>	<b>TOTAL</b>
Hotel	15
Hostal	65
Pensión	5
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

**Fuente:** Departamento de Turismo del IMR, Catastro Turístico 2013

#### **2.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

Finalmente para el procesamiento de los datos recopilados mediante los instrumentos indicados anteriormente, en nuestro trabajo investigativo utilizamos el programa informático EXCEL o Hoja de Cálculo, el mismo que nos permitió obtener una información simplificada para poder analizar y formular decisiones en función a los objetivos planteados.

## **2.7. HIPÓTESIS.**

### **2.7.1. Hipótesis General.**

La implementación de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) de que manera incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba, período 2014-2015.

### **2.7.2. Hipótesis Específico.**

- El diagnóstico a las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico.
  
- La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC's mediante el uso de las Herramientas Tecnológicas, de qué manera incidirá en las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.
  
- La aplicación de las Herramientas Tecnológicas-TIC's, incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

## **CAPÍTULO III**

### **3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.**

#### **3.1. TEMA.**

Diseño e implementación de las herramientas tecnologías Tic's, en las pymes sector hotelero de la ciudad de Riobamba, periodo 2014-2015.

#### **3.2. PRESENTACIÓN.**

El presente trabajo investigativo se realizó en la ciudad de Riobamba en el ámbito de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) Sector Hotelero, en el cual analizamos las distintas variables que inciden en la implementación y uso de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación como es la Pagina web, durante el periodo 2014-2015.

Las innovaciones en tecnologías de la información para el sector turístico, representan hoy más que nunca un recurso estratégico, para competir en un entorno moderno y globalizado, que demanda cambios en las condiciones del servicio turístico ofertado. Ante el nuevo escenario las empresas requieren disponer de información completa que les ayude a analizar los diferentes entornos y tomar decisiones apropiadas y oportunas. Tomando en consideración estos factores, cada vez más empresas del sector hotelero han comenzado a incorporar de forma paulatina las herramientas tecnológicas con el objetivo de mejorar la gestión administrativa, comercial y de servicios; para adoptar decisiones que ayude a la formulación de estrategias en el sector hotelero.

En un mundo versátil como el de hoy rodeado en una atmósfera de evolución tecnológicas, el aprendizaje es un elemento que el ser humano tiene implícito y al estar en constante crecimiento, las organizaciones que desarrollan la habilidad de aprender a aprender se transforman en organizaciones inteligentes, es decir, están en un proceso de búsqueda de conocimiento y generación de modelos permanentemente mediante sus aprendizajes que adapten de manera constante y fluida a las modificaciones que sufren los entornos sociales.

Las tecnologías de información y comunicación TIC's constituyen una poderosa herramienta que ha sido desarrollado por ser humano para fortalecer los procesos administrativos, financieros y económicos de las organizaciones, con el objetivo de mejorar la calidad en el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones.

A demás la implementación de tic's en las Pymes son cada vez un tema de gran importancia, en pleno siglo XXI, una empresa o Pymes que no esté acorde a los cambios globales y tecnológicos es una empresa que esa viviendo en un mundo empírico, solo estamos esperando a los resultados del futuro, y no buscamos las herramientas que están al alcance de todos, por lo tanto hay que tomar en cuenta estos factores para que sector Hotelero pueda hacer uso e implementar, con la finalidad de buscar un crecimiento económico y financiero, basado en los modelos empresariales.

En consecuencia, no basta con aplicar y usar bien los recursos y las Herramientas Tecnológicas, sino que se ve necesario que las empresas del sector turístico, desarrollen una habilidad para usarlos y mejorar frente a su competencia; estas empresas que brindan servicio de alojamiento deben empezar a considerar la gestión de los recursos Tecnológicos como un factor estratégico clave hacia el éxito, y por ende ayudaría a obtener mejores resultados económicos y lógicamente ser más competitivos.

### **3.3. OBJETIVOS.**

#### **3.3.1. Objetivo General.**

Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's , mediante el diseño y aplicación de las Herramientas Tecnológicas en las pymes del Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba

#### **3.3.2. Objetivos Específicos.**

Diseñar las herramientas tecnológicas Tic's para las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

Aplicar las herramientas tecnológicas Tic's en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

### **3.4. FUNDAMENTACIÓN**

La ciudad de Riobamba, por ser catalogada como la Sultana de los Andes, Corazón de la Patria, por estar ubicada en el centro del País, por ser un nexo que une a las provincias de la sierra, costa y oriente, por su historia, por su diversidad cultural y étnica, es una ciudad que ha ido creciendo en el ámbito hotelero es así que hasta el año 2009 el Departamento de Turismo-IMR, tenía en sus registros un total de 73 establecimientos en relación al sector hotelero.

Actualmente la ciudad de Riobamba cuenta con una variedad de Hoteles, Hostales y Pensiones las mismas que ofrecen sus servicios de acuerdo a los requerimientos de los visitantes, contamos como un sector hotelero que cuenta con una infraestructura clásica y moderna, esto es de acuerdo a su ubicación e historia patrimonial, es decir por estar contemplado dentro del perímetro del centro histórico de la ciudad, de acuerdo a los datos proporcionados por el Departamento de Turismo de Riobamba, hasta el año 2013 la ciudad cuenta con un total de 84 establecimientos que brindan servicio de hospedaje, existen 15 hoteles, 65 hostales y 5 pensiones que cumplen con todos los requerimientos y requisitos para poder ofertar sus servicios a los turistas locales, nacionales e internacionales.

El sector Hotelero de la ciudad de Riobamba brinda servicios de alojamiento de acuerdo a la comodidad y disponibilidad del visitante o turista, pero de acuerdo a una previa visualización en el sector se pudo evidenciar que la mayoría de los hoteles, hostales y pensiones no cuentan con Herramientas Tecnológicas de la Información y Comunicación que permitan dar a conocer sus espacios e infraestructura, esto se debe al desconocimientos de la tecnología, falta de visión empresarial, falta de capital y financiamiento, por las medidas y políticas entre otros factores han hecho que sus actividades económicas no permitan generar mayores ingresos para el negocio y peor para la urbe Riobambeña.

Mediante esta investigación queremos llegar a determinar el impacto del sector hotelero de la ciudad de Riobamba con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación Tics, para lo cual realizar un diagnóstico a las pymes del sector hotelero mediante la aplicación de encuestas tanto a los hoteles, hostales y pensiones como a los clientes, con la finalidad de establecer la línea base de la investigación, luego poder estructurar un requerimiento tecnológico acorde a las necesidades del sector, y posteriormente luego de implementar las Herramientas de la tecnología de la información y comunicación realizar una evaluación para medir la incidencia de las tics en el Sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

El uso de las Herramientas Tecnológicas como es la pagina web, adaptada al sector hotelero de la ciudad e Riobamba, las pymes podrán ofrecer y realizar publicidad actualizada y relevante de cada uno de los establecimientos, dar a conocer los productos y servicios, esta publicidad web coadyuvará a la optimización de recursos y sobre todo a mejorar gestión empresarial, por lo tanto podemos deducir que el sector hotelero adoptara un gran espacio en la web que se verá reflejado en la rentabilidad y crecimiento de las pymes hoteleras de la ciudad de Riobamba.

### **3.5. CONTENIDO.**

#### **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS TIC EN LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

Objetivos.

Objetivo general

Objetivo específico.

Herramientas Tecnológicas Tic's para las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

1.1. Las Tic en el sector Hotelero

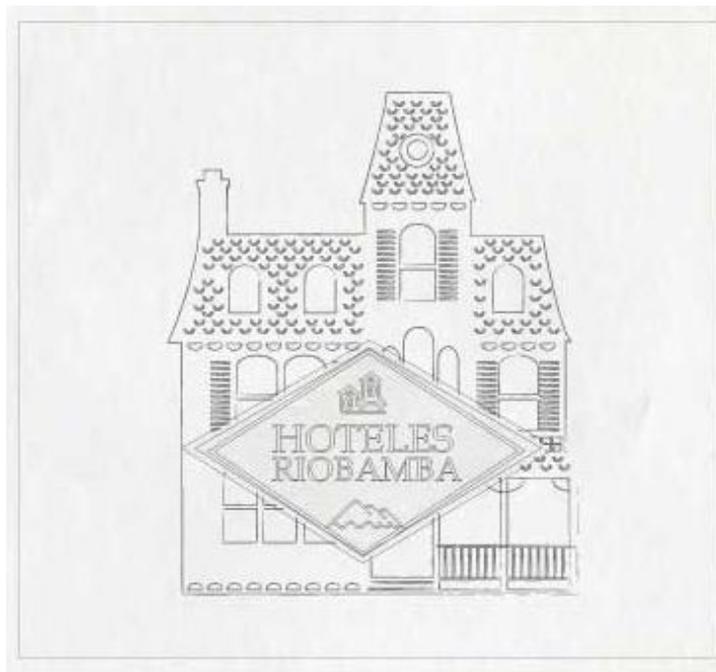
- 1.1.1. Ventajas de las Tic en el sector Hotelero.
- 1.1.2. Desventajas de las Tic en el sector Hotelero
- 1.2. Qué es una Pagina o Sitio Web.
- 1.3. Pymes del Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba.
- 1.4. Elementos de una página web.
- 1.5. Herramientas para crear una Página Web.
- 1.6. El HTM.
- 1.7. Clasificación de una página web.
- 1.8. Diseño del logotipo para las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.
- 1.9. Diseño de la pagina web para las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.
- 1.10. Requisitos para implementar y aplicar una página web.
- 1.11. Proforma para la implementación de la pagina web en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

### 3.6. OPERATIVIDAD.

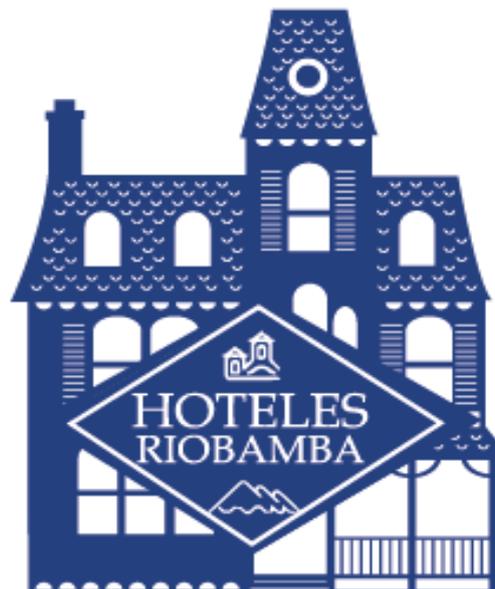
Para poder iniciar con la propuesta el primer camino a seguir fue realizar el diseño del logotipo para las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba

Bocetos:

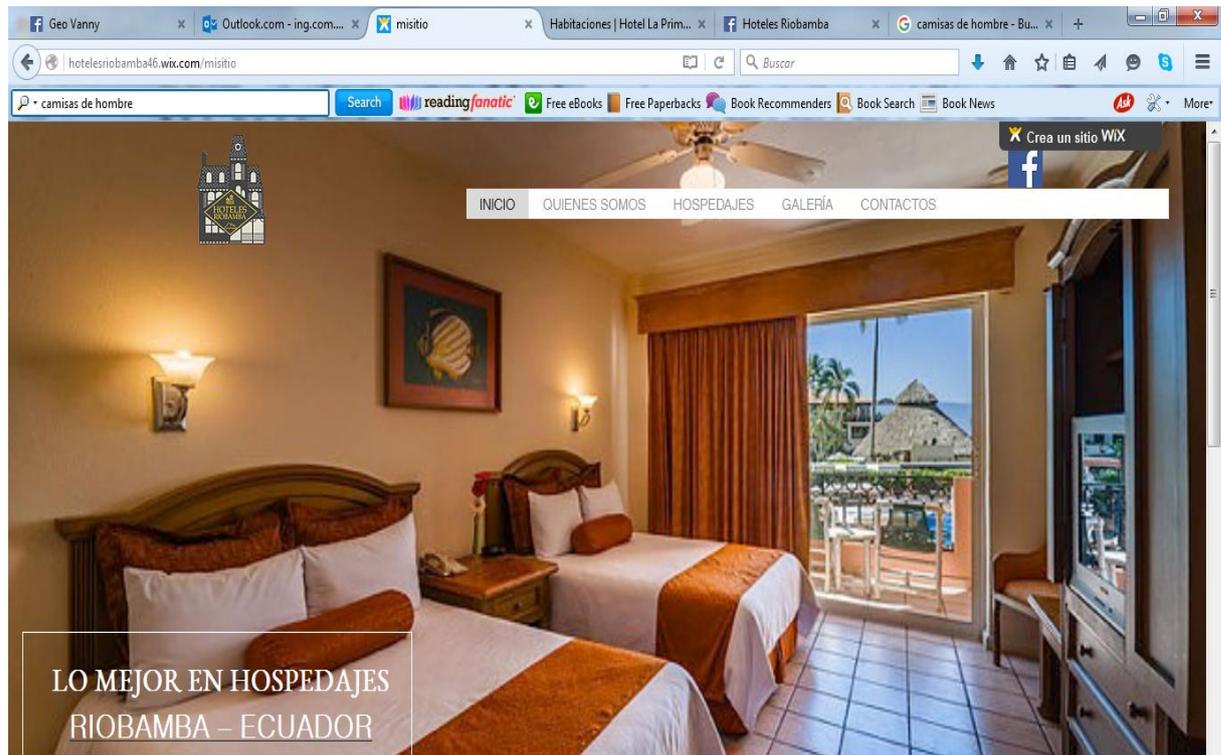
Inicial



Terminado



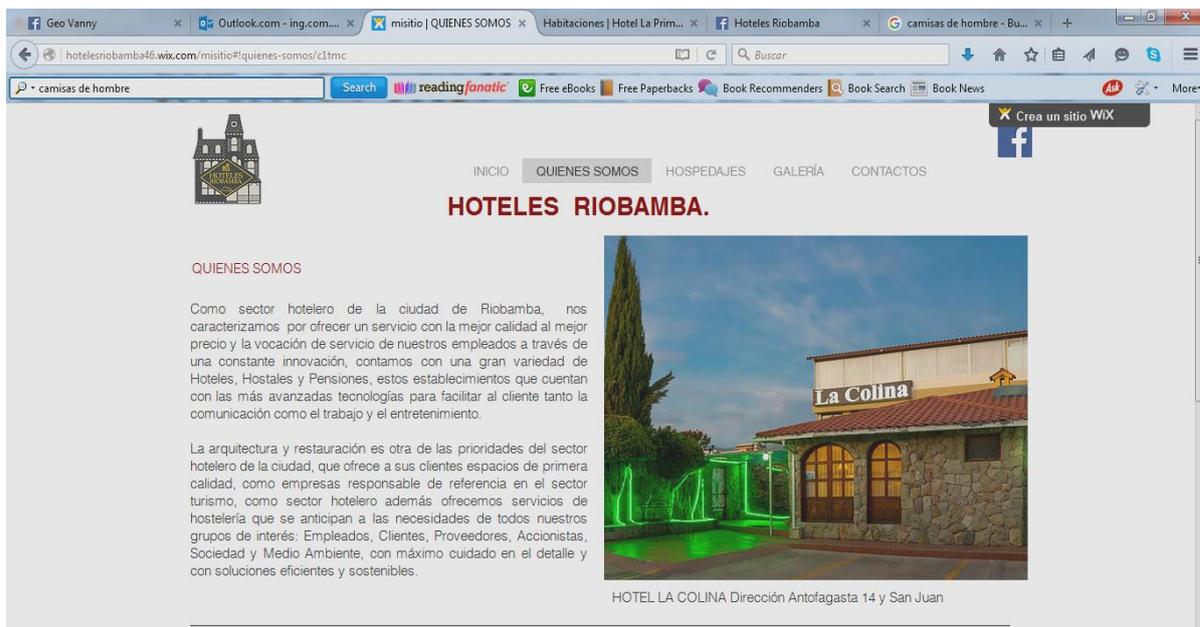
## Diseño de la página web para las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.



### Quienes Somos.

Como sector hotelero de la ciudad de Riobamba, nos caracterizamos por ofrecer un servicio con la mejor calidad al mejor precio y la vocación de servicio de nuestros empleados a través de una constante innovación, contamos con una gran variedad de Hoteles, Hostales y Pensiones, estos establecimientos que cuentan con las más avanzadas tecnologías para facilitar al cliente tanto la comunicación como el trabajo y el entretenimiento.

La arquitectura y restauración es otra de las prioridades del sector hotelero de la ciudad, que ofrece a sus clientes espacios de primera calidad, como empresas responsable de referencia en el sector turismo, como sector hotelero además ofrecemos servicios de hostelería que se anticipan a las necesidades de todos nuestros grupos de interés: Empleados, Clientes, Proveedores, Accionistas, Sociedad y Medio Ambiente, con máximo cuidado en el detalle y con soluciones eficientes y sostenibles.



## **Misión.**

Brindar a nuestros huéspedes una experiencia llena de armonía y satisfacer sus necesidades a través de una atención personalizada con eficiencia y eficacia de nuestros servicios con el apoyo del talento humano que brinda confianza, calidez y profesionalismo, trabajando para ser un punto de excelente referencia a nivel nacional en las pymes del sector hotelero.

## **Visión.**

Apoyar el desarrollo social, económico, turístico e industrial de nuestra ciudad, provincia y país, trabajando arduamente para ser reconocidos a nivel nacional e internacional en el ámbito hotelero; y a un mediano plazo ser una pyme que se caracterice por ser un sector avalado por las normas de calidad, posicionándonos entre las mejores opciones del sector hotelero del país.

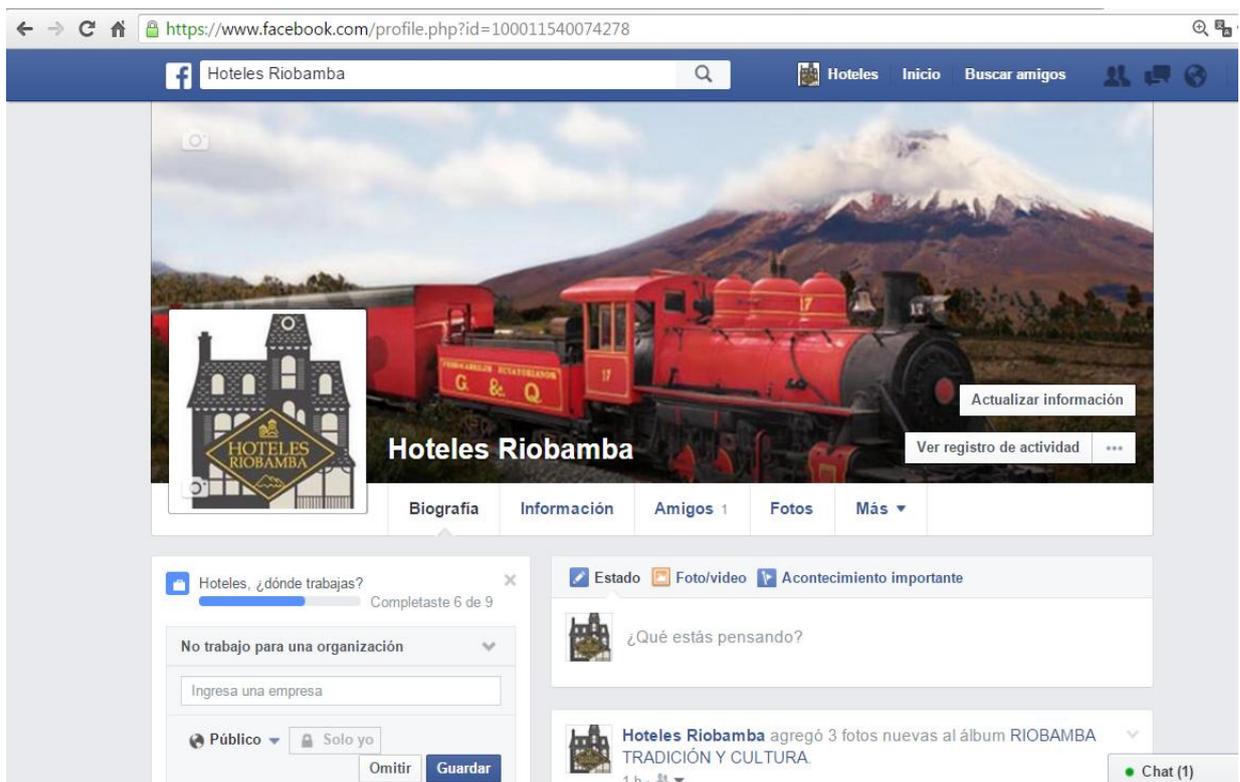
## **Valores.**

Los valores que se practican en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba son:

- **Solidaridad.**

- Hospitalidad.
- Transparencia.
- Respeto.
- Legalidad
- Servicio
- Compromiso
- Lealtad.

## Implementación de Redes Sociales-FACEBOOK.



# Redes Sociales-Facebook-Sector hotelero de la ciudad de Riobamba

The screenshot shows a Facebook profile for 'Hoteles Riobamba'. The profile header includes the name 'Hoteles Riobamba', a bio, and a 'Reciente' dropdown menu. Below the header, there are sections for 'Fotos' (a grid of 12 hotel photos), 'Amigos' (1 friend), and a main post. The main post is a photo album titled 'Hoteles Riobamba ha añadido 21 fotos nuevas al álbum SECTOR HOTELERO CIUDAD DE RIOBAMBA' with a location tag in Riobamba. The album contains several photos of hotels, including a large sign that reads 'HOTELEROS RIOBAMBA'. To the right of the album, there are advertisements for 'APRENDE DESARROLLO WEB' and '¿Quieres aprender inglés?'. Below the ads, there is a list of users who have interacted with the post, including 'A Danny Gonzalez Nieto', 'A Lourdes Alvarez', 'Juanka Balseka', 'A Junior Mishqui', 'A Arriana Dianna', 'Darwin Cufiis', 'Rafael Pilataxi', 'Juanka Balseka', 'Byron Pilataxi', 'Deysiur Londo', and 'Hoteles Riobamba'.

https://www.facebook.com/a.php?u=http://shoo.ly/18U3fBc7ks=5103&prof=411&cid=90573729&url%5B0%5D=http%3A...dHHKQJVB6FkUeiAOrh3k69FenIrcucz2FjPZ5TEUx0C3zmZ5kv41VWA2zZaIVHhdMOQz0luznxEi7Ywg&mac=AQK8uagg62YCdiE

## CAPÍTULO IV.

### 4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

##### 4.1.1. Tabulación de las Encuestas.

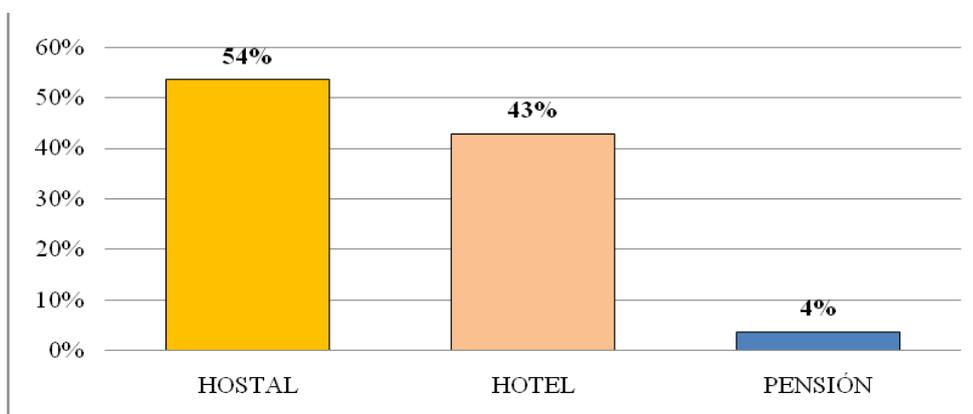
**Cuadro N.4. 1. Establecimientos de acuerdo a la categoría del Sector Hotelero**

ESTABLECIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOSTAL	45	54%
HOTEL	36	43%
PENSIÓN	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 1. Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 4% del sector hotelero de la ciudad de Riobamba corresponde a pensiones, el 43% a Hoteles y el 54% a Hostales.

**Análisis.** Tomando en consideraciones los datos del gráfico podemos deducir que el sector hotelero de la ciudad de Riobamba está ocupado en su mayoría por Hostales, establecimientos que cubren en sí la mayoría del mercado de hospedaje y alojamiento, y en segunda instancia están los hoteles, los cuales están ubicados en zonas o sectores estratégicos de la ciudad.

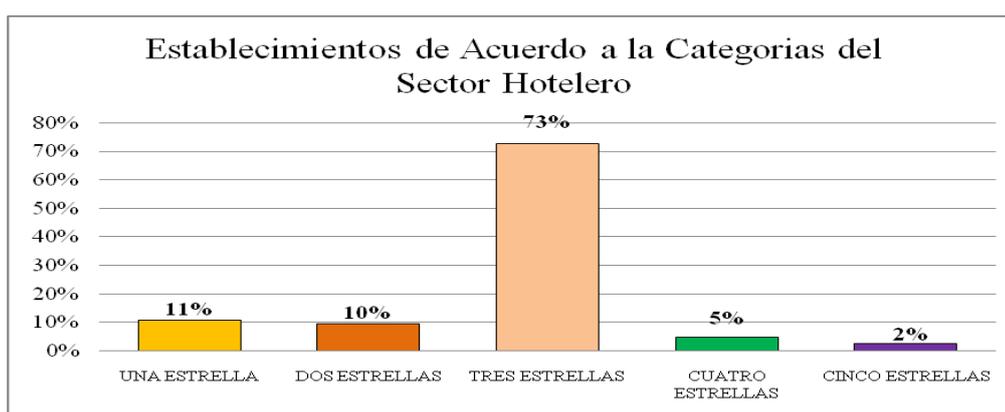
**Cuadro N.4. 2. Categorías del Sector Hotelero**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA ESTRELLA	9	11%
DOS ESTRELLAS	8	10%
TRES ESTRELLAS	61	73%
CUATRO ESTRELLAS	4	5%
CINCO ESTRELLAS	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 2. Categoría del sector hotelero de la ciudad de Riobamba**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 73% del sector hotelero de la ciudad de Riobamba son establecimientos que cuentan con la categoría de tres estrellas entre los cuales están en su mayoría los hostales, el 11% con categorías de una estrella el 10% categoría de dos estrellas, el 5% categoría de cuatro estrellas y solo el 2% del sector cuenta con una categoría de cinco estrellas que generalmente son hoteles.

**Análisis.** Como se puede apreciar en el gráfico la gran mayoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Riobamba cuenta con una categoría hotelera con tres estrellas, y son pocos hoteles que cuentan con la categoría máxima de cinco estrellas, esto se debe a la capacidad adquisitiva y la misma ubicación geográfica de la ciudad, como sabemos Riobamba es el centro del país, y los usuarios o turistas en su mayoría solo buscan alojamiento para al siguiente día o noche trasladarse a otras ciudades del país.

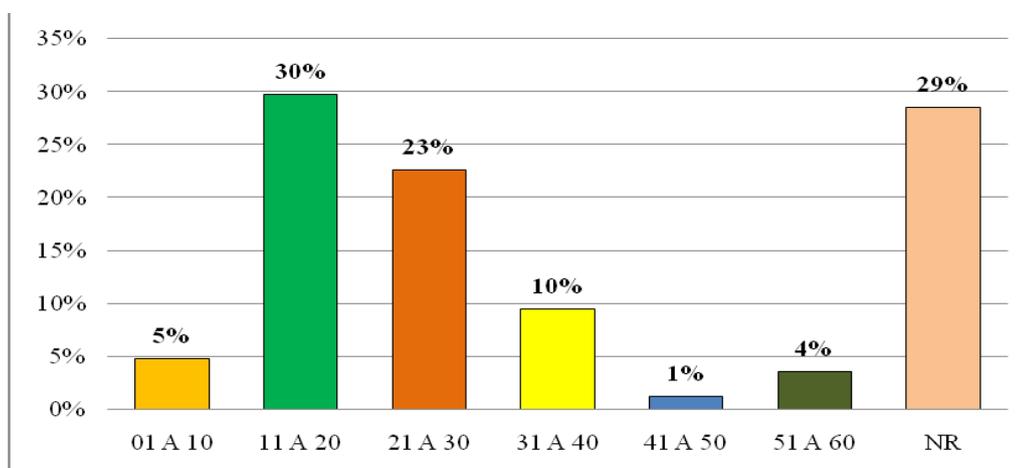
**Cuadro N.4. 3. Capacidad hotelera de la ciudad de Riobamba**

N°. HABITACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
01 A 10	4	5%
11 A 20	25	30%
21 A 30	19	23%
31 A 40	8	10%
41 A 50	1	1%
51 A 60	3	4%
NR	24	29%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 3. Capacidad Hotelera de la ciudad de Riobamba**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 30% cuentan con espacios de 11 a 20 habitaciones, el 23% con habitaciones de 21 a 30 y un 1% poseen habitaciones 4 a 50, el 29% de los encuestados no responde.

**Análisis.** El sector hotelero de la ciudad de Riobamba tiene una capacidad de alojamiento y hospedaje como promedio de 11 a 20 habitaciones, y en su mayoría son hostales, de 51 a 60 habitaciones son muy pocos y son los hoteles de tres y cinco estrellas los que poseen esta capacidad, y un gran porcentaje de la población encuestada no quiso colaborar con la respuesta, esto es por situaciones administrativas o tributarias.

2. ¿Conoce usted cuales son las Herramienta Tecnológicas Tics?

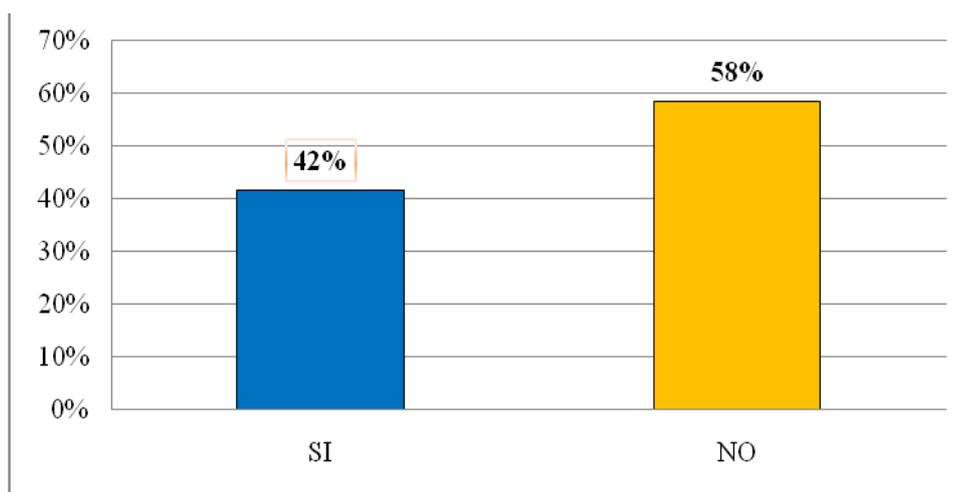
**Cuadro N.4. 4. Conoce las herramientas tecnológicas**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	42%
NO	49	58%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 4. Conoce las herramientas tecnológicas**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 58% de los encuestados manifiestan que no conocen cuales son las Herramientas Tecnológicas y solo un 42% conocen.

**Análisis.** En el sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, quienes administran y/o laboran en estos establecimientos desconocen cuáles son las herramientas tecnológicas, aunque existe una variación del 16% frente a los que si conocen, esto datos nos sirven como sustento para socializar y dar a cuáles son las herramientas y de paso implementar en sus establecimientos.

3. Dotación de Hardware. (Tics de uso interno del sector hotelero de la ciudad de Riobamba)

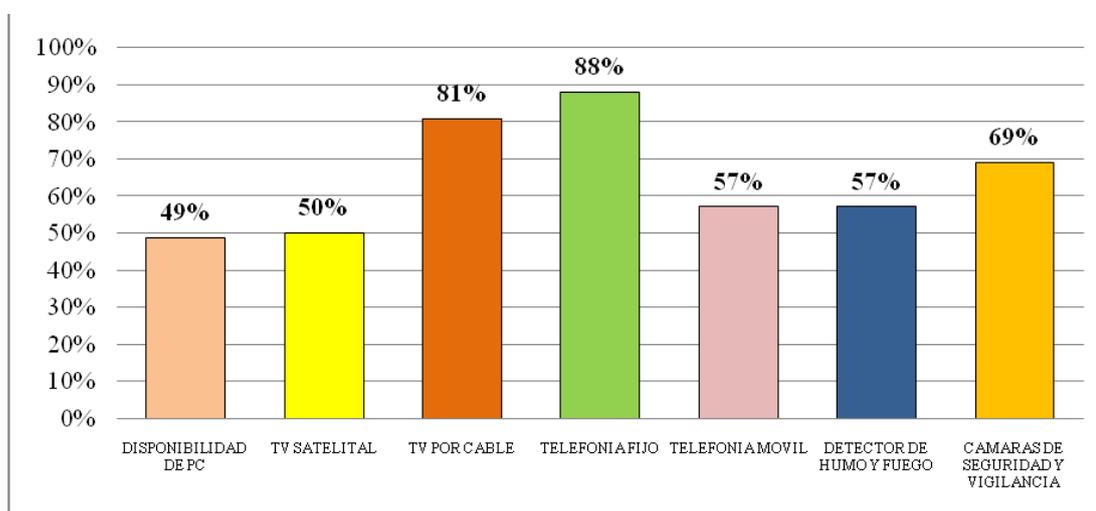
**Cuadro N.4. 5. Dotación de Hardware en el Sector Hotelero**

REQUERIMIENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DISPONIBILIDAD DE PC	41	49%
TV SATELITAL	42	50%
TV POR CABLE	68	81%
TELEFONIA FIJO	74	88%
TELEFONIA MOVIL	48	57%
DETECTOR DE HUMO Y FUEGO	48	57%
CAMARAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	58	69%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 5. Dotación de Hardware en el Sector Hotelero**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 88% del sector hotelero de la ciudad de Riobamba cuenta con telefonía fija, el 81% con televisión por cable, el 69% cuenta con cámaras de seguridad y vigilancia, el 57% cuenta con telefonía móvil y detector de humo y fuego, un 50% posee televisión satelital y un 49% posee de computadoras.

**Análisis.** Del total de encuestados la mayoría posee telefonía fija, televisión por cable, cámaras de seguridad, y lo que hace falta en la mayoría es la dotación de una computadora que permita una mejor administración de su establecimiento.

4. Dotación de Software. (*Tics de uso interno del sector hotelero de la ciudad de Riobamba*)

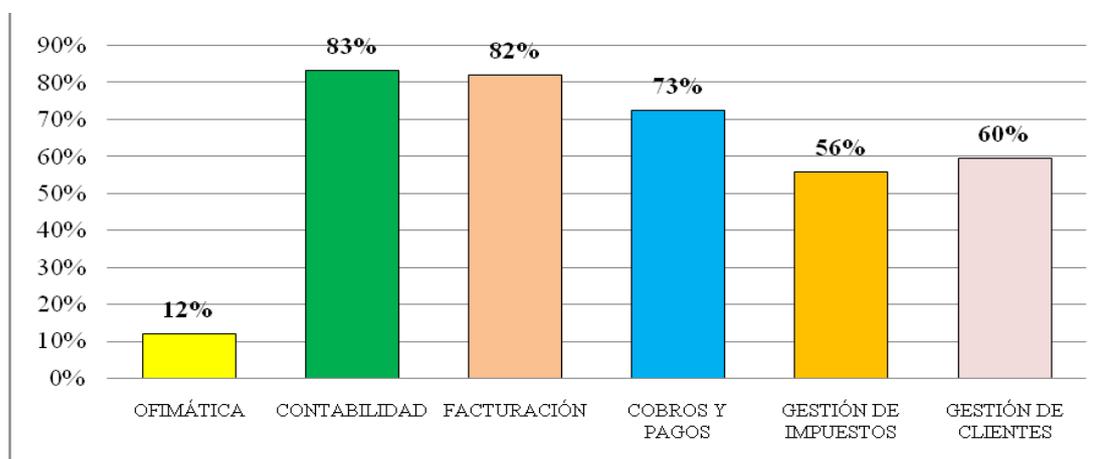
**Cuadro N.4. 6. Dotación de Software Sector Hotelero**

APLICACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OFIMÁTICA	10	12%
CONTABILIDAD	70	83%
FACTURACIÓN	69	82%
COBROS Y PAGOS	61	73%
GESTIÓN DE IMPUESTOS	47	56%
GESTIÓN DE CLIENTES	50	60%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 6. Dotación de Software Sector Hotelero**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 83% en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba utilizan sistemas de contables, un 82% sistemas de facturación, un 73% sistemas de cobra y pagos y solo un 12% utilizan la ofimática para sus actividades.

**Análisis.** La mayor parte del sector hotelero de la ciudad de Riobamba no hace uso de la ofimática lo cual tiene mucha relación con la pregunta conoce usted las herramientas tecnológicas, y son factores correlacionados que inciden en las actividades y manejo del establecimiento y también no cuentan con un computador.

5. Infraestructura Tecnológica-Conexiones de Red.

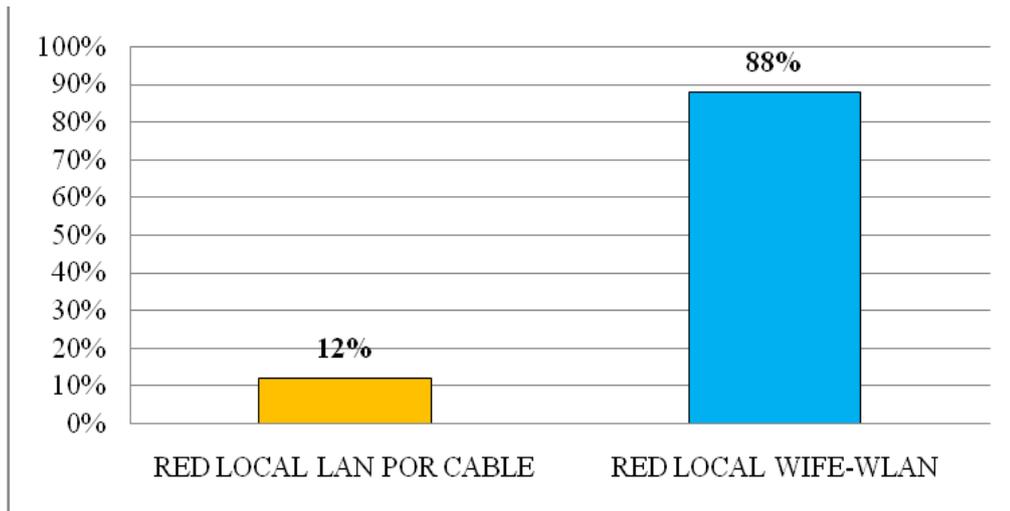
**Cuadro N.4. 7. Infraestructura Tecnológica-Conexión Red**

REQUERIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RED LOCAL LAN POR CABLE	10	12%
RED LOCAL WIFE-WLAN	74	88%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 7. Infraestructura Tecnológica-Conexión Red**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 88% del sector hotelero de la ciudad de Riobamba cuenta con una conexión a Red Área Local WIFE-WLAN y solo un 12% a Red Local LAN Por Cable.

**Análisis.** Un aspecto importante de resaltar es que el sector hotelero de la ciudad de Riobamba cuenta con internet, lo cual facilita que las herramientas tecnológicas puedan ser implementadas con rapidez e inmediatamente una vez diseñado la propuesta

6. Acceso y Uso de las Herramientas Tecnológicas del sector hotelero.

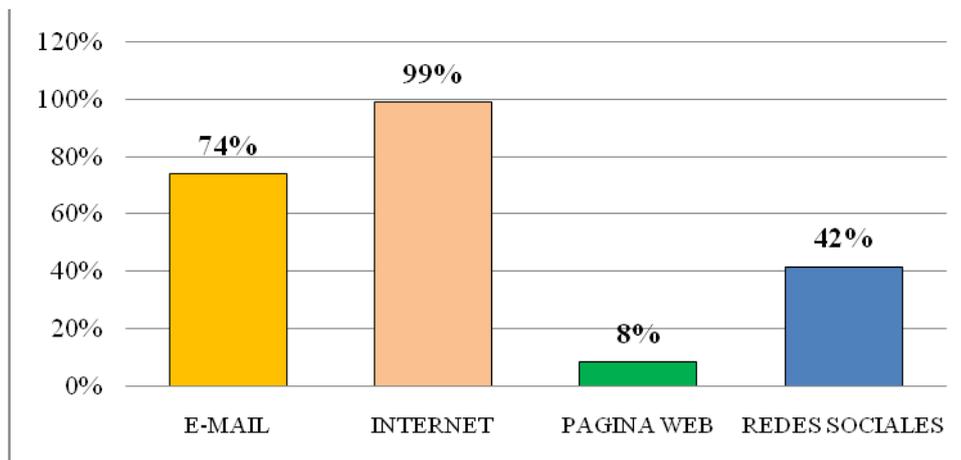
**Cuadro N.4. 8. Herramientas Tecnológicas en el Sector Hotelero**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
E-MAIL	62	74%
INTERNET	83	99%
PAGINA WEB	7	8%
REDES SOCIALES	35	42%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 8. Herramientas Tecnológicas en el Sector Hotelero**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 99% de los establecimientos del sector hotelero cuentan con internet, el 74 disponen de Email el 42% de redes sociales y un 8% de Pagina web.

**Análisis.** El sector Hotelero de la ciudad de Riobamba si tiene acceso y hace uso de las herramientas tecnológicas no en su totalidad pero la mayoría si dispone de lo mas esencial para su aplicación como es la dotación de internet que es la basa para poder implementar las herramientas que falta.

7. ¿Qué medios utiliza para promocionar o dar a conocer a su establecimiento?.

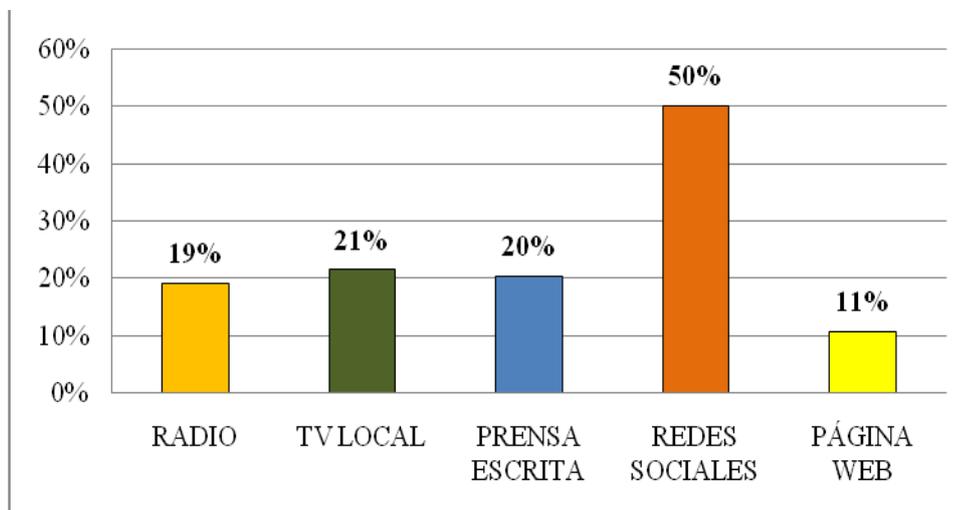
**Cuadro N.4. 9. Medios para Promocionar el Establecimiento**

MEDIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RADIO	16	19%
TV LOCAL	18	21%
PRENSA ESCRITA	17	20%
REDES SOCIALES	42	50%
PÁGINA WEB	9	11%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 9. Medios para Promocionar el Establecimiento**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 50% de las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba utilizan las redes sociales para promocionar su establecimientos, el 21% lo realiza por Televisión local, el 20% en Prensa Escrita, el 19% en Radios y un 11% mediante una página web.

**Análisis.** Como podemos visualizar en la grafica, el sector hotelero de la ciudad de Riobamba gracias a la tecnología, actualmente mas están enfocadas a hacer sus publicidades mediante las redes sociales, ya que como es de nuestro conocimiento hoy en día todo el mundo posee una cuenta en redes sociales.

8. ¿Cuánto invierte usted en su establecimiento para la publicidad y propaganda?.

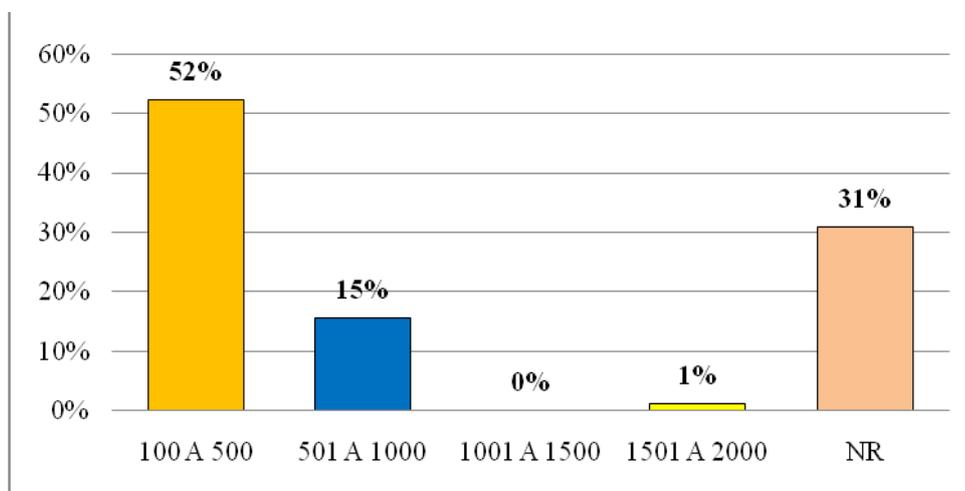
**Cuadro N.4. 10. Inversión en Promoción y Publicidad de su Establecimiento**

INVERSION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100 A 500	44	52%
501 A 1000	13	15%
1001 A 1500	0	0%
1501 A 2000	1	1%
NR	26	31%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 10. Inversión en Promoción y Publicidad de su Establecimiento**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 52% de los establecimientos del sector hotelero de la ciudad de Riobamba invierte en promoción y publicidad entre 100 a 500 dólares, un 31% no responde, un 15% invierte de 501 a 1000 dólares y un 1% invierte de 1501 a 2000 dólares.

**Análisis.** Según los datos obtenidos podemos ver que las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba invierte muy poco en promocionar su establecimiento como es de 100 a 500 dólares y pocos establecimientos invierte para dar a conocer sus productos o servicios, el cual se ve reflejado en su crecimiento, ya ahí vemos la ley que dice a mayor inversión mayor utilidad.

9. Su establecimiento posee una Página Web

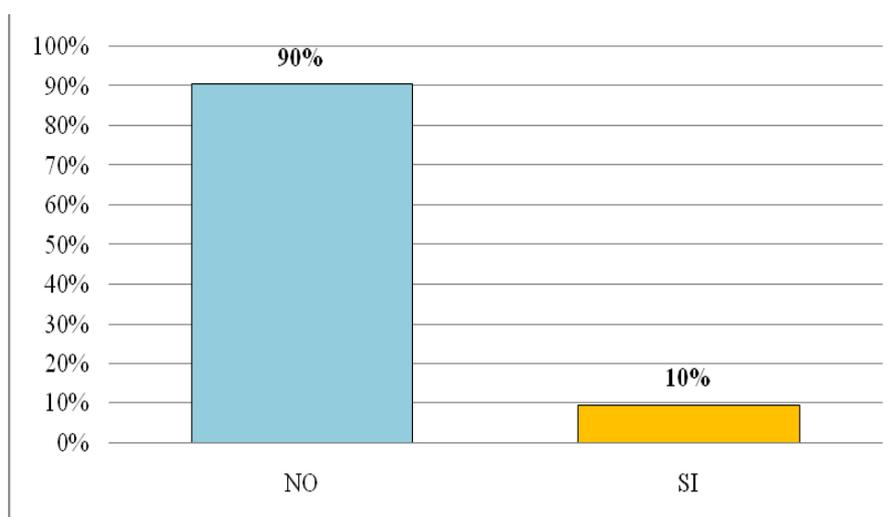
**Cuadro N.4. 11. Posee su Establecimiento una Página Web**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	76	90%
SI	8	10%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 11. Posee su Establecimiento una Página Web**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 90% de las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba no posee una página web, y solo un 10% poseen una página web.

**Análisis.** Las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, actualmente no posee una página web en su totalidad son muy poco quienes hacen uso de esta herramienta, este indicador tiene referencia a preguntas anteriores como es la poca inversión que lo realizar en tecnología para promocionar, no disponen de equipos tecnológicos, no hacen uso de las herramientas tecnológicas que están al alcance de cada uno de los establecimientos, y esto hace que muchos queden desapercibidos.

10. ¿Porque su establecimiento no dispone de una Página Web?

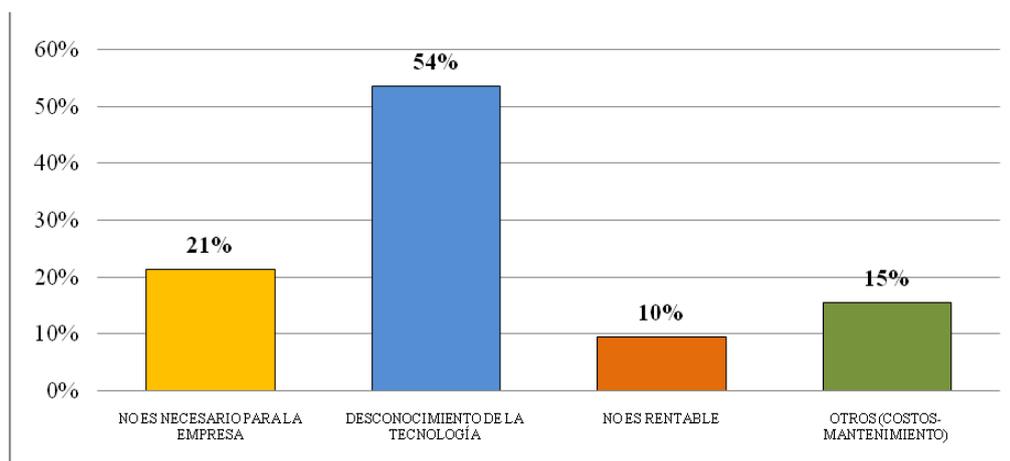
**Cuadro N.4. 12. Porque su Establecimiento No Posee una Página Web**

RAZONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO ES NECESARIO PARA LA EMPRESA	18	21%
DESCONOCIMIENTO DE LA TECNOLOGÍA	45	54%
NO ES RENTABLE	8	10%
OTROS (COSTOS-MANTENIMIENTO)	13	15%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 12. Porque su Establecimiento No Posee una Página Web**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 54% manifiestan que no poseen una página web por desconocimiento de la tecnología, el 21% dicen que no es necesario para la empresas, el 15% por los costos y mantenimiento y el 10% no es rentable.

**Análisis.** El sector hotelero de la ciudad de Riobamba han manifestado en su mayoría no poseen página web por el desconocimiento de la tecnología es decir están manejándose con una publicidad casi ambigua, y muy pocos manifiestan que no hacen uso de esta herramienta porque no ven algo rentable para su establecimiento.

11. ¿Para qué usa el internet?

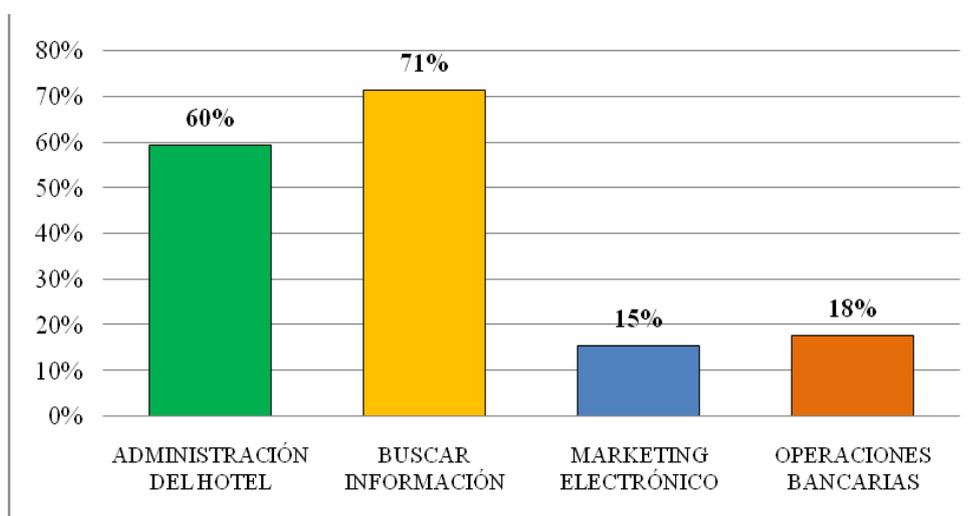
**Cuadro N.4. 13. Usos del Internet**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL	50	60%
BUSCAR INFORMACIÓN	60	71%
MARKETING ELECTRÓNICO	13	15%
OPERACIONES BANCARIAS	15	18%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 13. Usos del Internet en el sector hotelero**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 71% usan el internet para buscar información, el 60% usa para administración del hotel, el 18% para realizar operaciones bancarias y el 15% utiliza el internet para el marketing electrónico.

**Análisis.** El uso del internet en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba, está más enfocado para buscar información relevante a la gestión y administración del hotel, y también hacen uso para sus operaciones bancarias esto es en caso de realizar pagos a proveedores o pagos de sus clientes que hacen uso del establecimiento, aunque hay muy pocos hoteles que poseen dispositivos electrónicos para pagos con tarjetas de crédito.

12. ¿ Ecommerce (compra-venta) Usted usa la Red ( internet-web) como canal de comercialización para el sector hotelero?

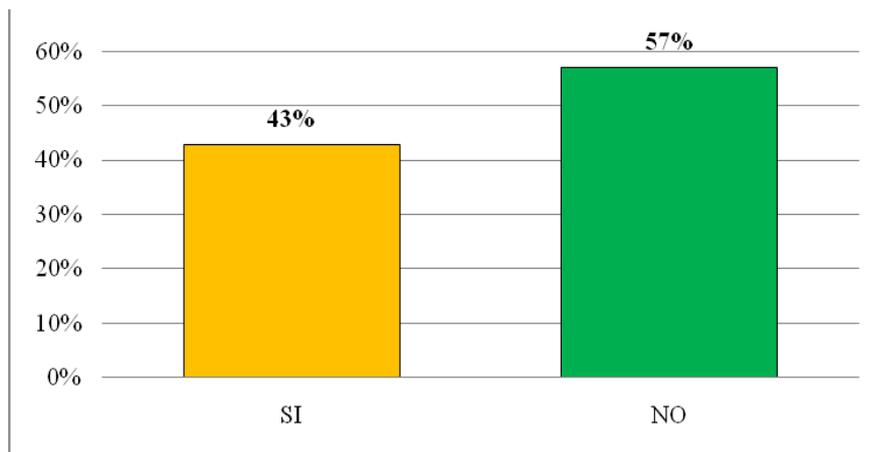
**Cuadro N.4. 14. Uso de la Red como Canal de Comercialización**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	43%
NO	48	57%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 14. Uso de la Red como Canal de Comercialización**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 57% de los encuestado manifiestan que No hacen uso de la Red como canal de comercialización y solo el 43% Si lo utiliza la Red. como medio para realizar compras y ventas por internet.

**Análisis.** De acuerdo a la información procesada, los establecimientos del sector hotelero en su mayoría no utilizan a la Red como canal de comercialización, y son muy pocos quienes si hacen uso de la Red para poder realizar las diferentes actividades relacionadas a las compras o adquisiciones y ventas de productos y/o servicios, esto es por el desconocimiento y por falta de socialización de temas tecnológicos en el personal que labora en el sector.

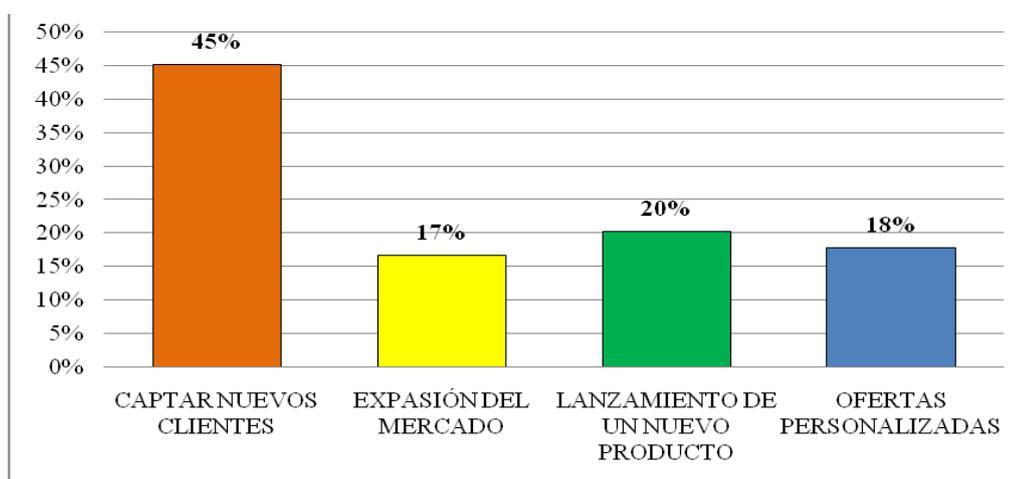
13. ¿Cuál cree que es la razón principal para vender por Internet en el ámbito hotelero?

**Cuadro N.4. 15. Razón para Vender por Internet**

RAZONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPTAR NUEVOS CLIENTES	38	45%
EXPANSIÓN DEL MERCADO	14	17%
LANZAMIENTO DE UN NUEVO PRODUCTO	17	20%
OFERTAS PERSONALIZADAS	15	18%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.  
Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 15. Razón para Vender por Internet**



Fuente: Encuestas Aplicadas.  
Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 45% dicen que la razón principal para vender por internet es para captar nuevos clientes, el 20% para el lanzamientos de un nuevo producto, el 18% para realizar ofertas personalizadas y el 17% para expandir su mercado.

**Análisis.** El sector hotelero de la ciudad de Riobamba quienes hacen uso del internet además manifiestan que la razón principal para vender por internet es para captar nuevos clientes, por lo tanto se puede deducir que los establecimientos hoteleros si estarían en la capacidad de asumir un nuevo reto en el manejo de las tic's.

14. ¿Cuál cree que es la razón principal para NO vender por internet en el ámbito hotelero?

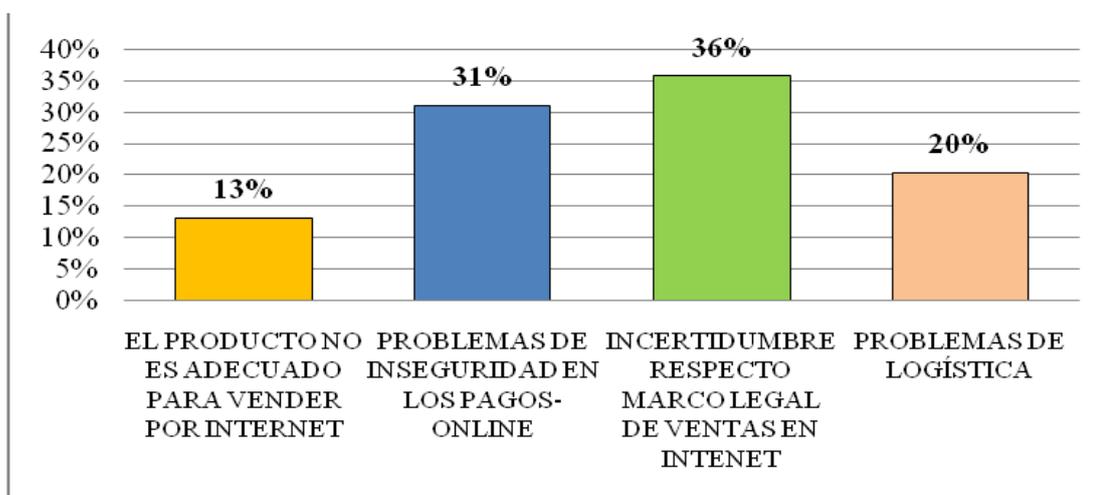
**Cuadro N.4. 16. Razón para No Vender por Internet**

RAZONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EL PRODUCTO NO ES ADECUADO PARA VENDER POR INTERNET	11	13%
PROBLEMAS DE INSEGURIDAD EN LOS PAGOS-ONLINE	26	31%
INCERTIDUMBRE RESPECTO MARCO LEGAL DE VENTAS EN INTENET	30	36%
PROBLEMAS DE LOGÍSTICA	17	20%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 16. Razón para No Vender por Internet**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** Un 36% manifiestan que la razón principal para no vender por internet es la incertidumbre respecto al marco legal, un 31% problemas de inseguridad en los pagos online, un 20% problemas de logística y un 13% el producto no es adecuado para ofertar por internet.

**Análisis.** La razón principal para no vender por internet es la incertidumbre respecto al marco legal es decir gran parte de los establecimientos tienen miedo a cómo aplicar y hacer uso de la Red ya que de acuerdo a la nueva ley de comercio electrónico, el hacer ventas por internet conlleva a contraer derechos y deberes legales y judiciales.

15. ¿ Trabaja su establecimiento con agencias de viajes?

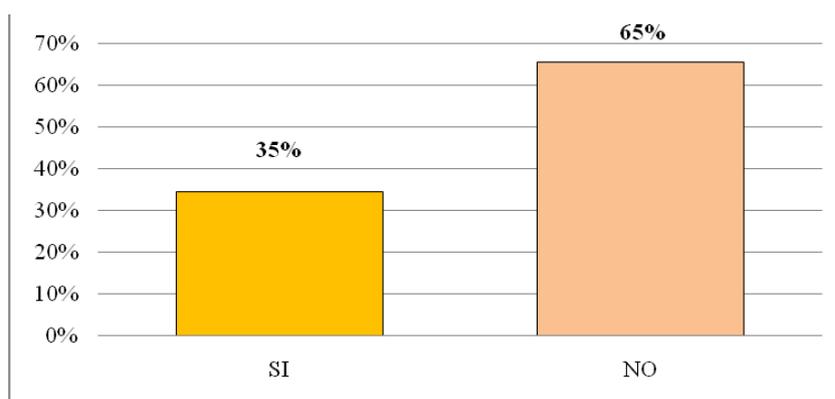
**Cuadro N.4. 17. Su Establecimiento Trabaja con Agencias de Viajes**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	35%
NO	55	65%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 17. Su Establecimiento Trabaja con Agencias de Viajes**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 65% de los establecimientos del sector hotelero No trabaja con agencias de viajes solo un 35% si trabaja con agencias de viaje.

**Análisis.** De acuerdo a la información recolectada el sector hotelero de la ciudad de Riobamba en su gran mayoría no trabaja con agencias de viaje esto se debe principalmente a la falta de difusión y asociatividad empresarial y laboral con la finalidad de coadyuvar en el servicio al cliente y turista al momento que vaya a visitar nuestra ciudad y provincia, mas aun cuando poseemos grandes atractivos turísticos.

16. ¿ Cuántas personas laboran en su establecimiento?

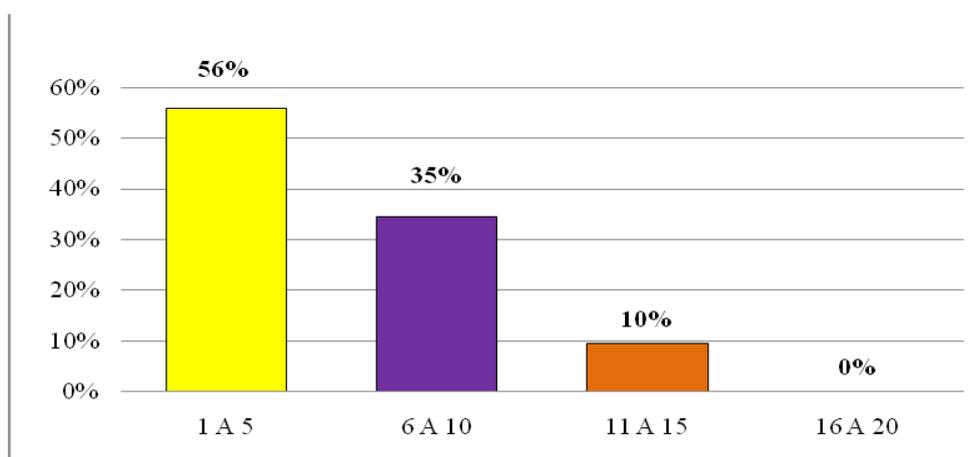
**Cuadro N.4. 18. Personal que Laborar en el Sector Hotelero**

N°. TRABAJADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 A 5	47	56%
6 A 10	29	35%
11 A 15	8	10%
16 A 20	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 18. Mercado laboral en el sector hotelero**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** En el sector hotelero de la ciudad de Riobamba el 56% cuentan con un personal de 1 a 5, el 35% de 6 a 10, el 10% de 11 a 15 de colaboradores en su respectivo establecimiento.

**Análisis.** Como podemos observar en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba el mercado laboral está ocupado en la gran mayoría con un personal de 1 a 5 y de 6 a 10 colaboradores esto es en función al tipo de hotel, a la capacidad hotelera, además recordemos que el sector hotelero de Riobamba, la mayoría son hostales con la categoría de tres estrellas y muy pocos hoteles poseen personal de 11 a 15 personas.

17. ¿ En el último año de acuerdo al uso y aplicación de las Herramientas de las Tecnológicas TIC´s, las ventas de su establecimiento han?

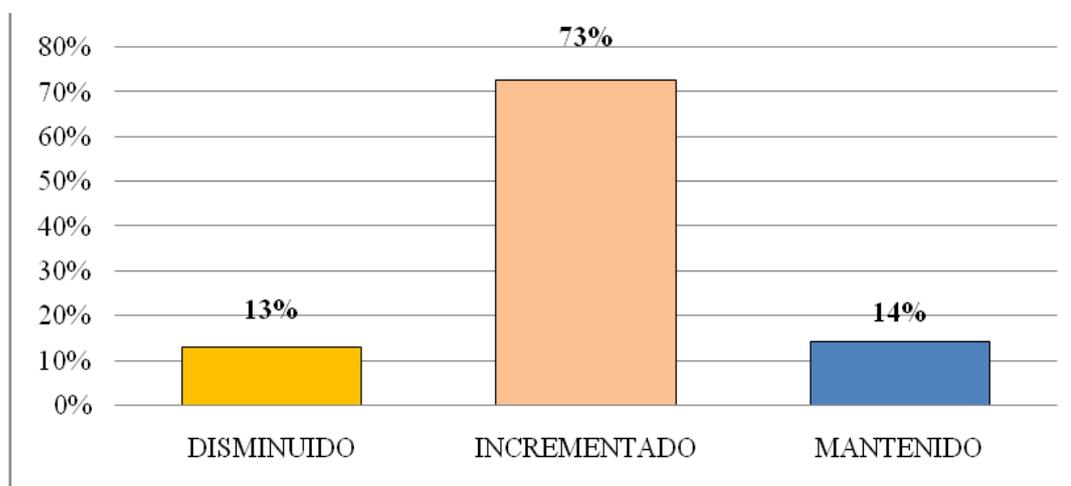
**Cuadro N.4. 19. Las Ventas de acuerdo a la aplicación de las Herramientas Tecnológicas**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DISMINUIDO	11	13%
INCREMENTADO	61	73%
MANTENIDO	12	14%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 19. Las Ventas en función a la Aplicación de las Herramientas Tecnológicas**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** De acuerdo a la información recolectada podemos observar que el 73% manifiestan que la utilización de las Herramientas Tecnológicas Tic´s si a ayudado a incrementar la ventas, el 14% a mantenido y el 13% indica que ha disminuido.

**Análisis.** En relación a las ventas, el sector hotelero de la ciudad de Riobamba en los últimos años de acuerdo a la utilización de las herramientas tecnológicas como son las redes sociales, pagina web, correos electrónicos, adquisición de dispositivos entre otros a ayudado a mejorar sus ventas y por ente a mejorar la rentabilidad empresarial.

18. ¿ Cree que la asociatividad y uso de una página web para el sector hotelero de la ciudad de Riobamba ayudara a crear una marca y a fidelizar a sus clientes?

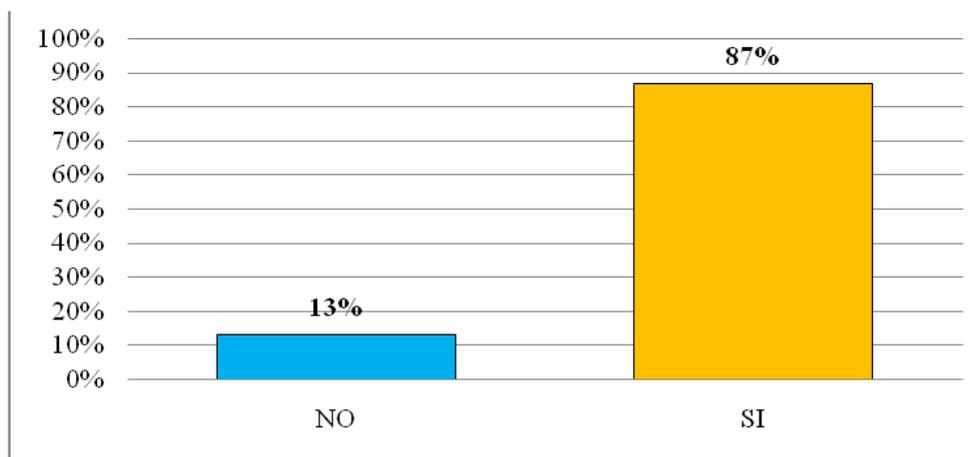
**Cuadro N.4. 20. La Asociatividad y Uso de una Página Web en el Sector Hotelero**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	11	13%
SI	73	87%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Gráfico N. 4. 20. La Asociatividad y Uso de una Página Web en el Sector Hotelero**



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Interpretación.** El 87% de los encuestados del sector hotelero de la ciudad de Riobamba manifiestan que si es necesario y un 13% indican que no es necesario

**Análisis.** Como podemos observar la mayoría de los hoteles, hostales y pensiones de la ciudad de Riobamba manifiestan que si es necesario la asociatividad hotelera para poder hacer uso de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación tic's como es una página web, herramienta que estará a disposición de todos los asociados quienes podrán hacer uso, exponer y promocionar su establecimientos.

## 4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.

Para la comprobación de las Hipótesis 1, 2 y 3 se aplicara el método de Chi cuadrado.

### 4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica 1.

El diagnóstico a las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico.

Hipótesis Nula-Ho. El diagnóstico respecto al uso de las Tic's, en pymes sector hotelero de la ciudad de Riobamba , NO incide en el desarrollo económico.

Hipótesis Alternativa-Ha. El diagnóstico respecto al uso de las Tic's, en pymes sector hotelero de la ciudad de Riobamba, SI incide en el desarrollo económico.

Py: conocimiento en relación a las herramientas tecnológicas antes de la aplicación de las Tic's en el sector hotelero

Px: conocimiento en relación a las herramientas tecnológicas después de la aplicación de las Tic's en el sector hotelero.

Ho:  $P_y = P_x$

Ha:  $P_y > P_x$

Fórmula de Chi Cuadrado.

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

**Dónde:**

o = Frecuencia observada

e = Frecuencia teórica o esperada

v = grados de libertad (k-1) (j-1); k = filas. j=columnas

**Datos:**

**Frecuencias observadas (o)**

**Cuadro N.4. 21. Fo. Conoce cuales son las herramientas tecnológicas Tic's**

	ANTES	DESPUÉS	TOTAL
SI	35	76	111
NO	49	8	57
TOTAL	84	84	168

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Frecuencias esperadas (e)**

**Cuadro N.4. 22. Fe. Conoce cuales son las herramientas tecnológicas Tic's**

	ANTES	DESPUÉS	TOTAL
SI	55,5	55,5	111
NO	28,5	28,5	57
TOTAL	84	84	168

Fuente: aplicación de encuestas-excel

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Desarrollo:**

Fórmula para el Cálculo de Chi Cuadrado

$$x^2 = \frac{(o_1 - e_1)^2}{e_1} + \frac{(o_2 - e_2)^2}{e_2} + \frac{(o_3 - e_3)^2}{e_3} + \frac{(o_4 - e_4)^2}{e_4}$$

$$x^2 = \frac{(35 - 55,5)^2}{55,5} + \frac{(49 - 28,5)^2}{28,5} + \frac{(76 - 55,5)^2}{55,5} + \frac{(8 - 28,5)^2}{28,5}$$

$$x^2 = 7,57 + 14,75 + 7,57 + 14,75$$

$$x^2 = 44,64$$

### Cálculo de la Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>)

FO	FE	CHI <sup>2</sup>
35	55,5	7,57
49	28,5	14,75
76	55,5	7,57
8	28,5	14,75

**44,64** Chi cuadrado Calculado

**3,84** Chi cuadrado Tabulado

### Grados de libertad:

$v = \text{grados de libertad } (k-1) (j-1); k = \text{filas. } j = \text{columnas}$

$v = 1$

### Cálculo de Grados de Libertad

$$Gl = (f-1)*(c-1)$$

$$Gl = (2-1)*(2-1)$$

$$Gl = 1*1$$

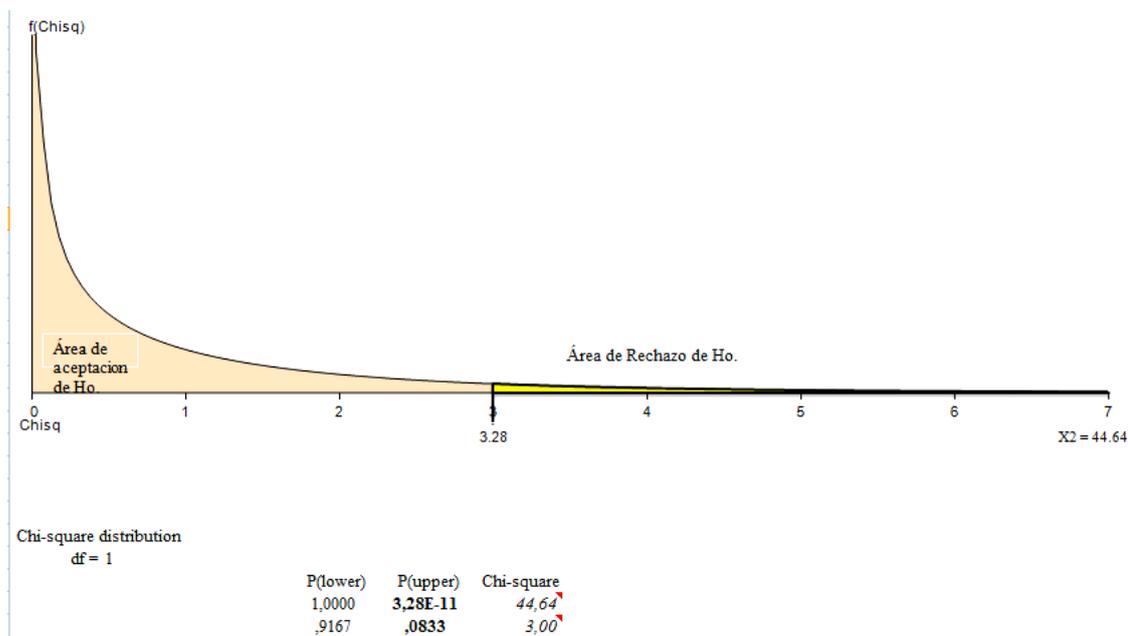
$$Gl = 1 \text{ o } v = 1$$

### Grado de significancia

Alfa significativa  $\alpha = 0,05$

Grado de libertad  $gl = 1$

**Gráfico N. 4. 21. Hipótesis 1.**



Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

### **Decisión.**

Como Chi Cuadrado calculado es = 44,64, se ubica en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula (  $H_0$ ), por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), es decir que de acuerdo al diagnostico realizado a las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba se ha comprobado que el uso de las herramientas tecnológicas Tic's, SI incide positivamente en el desarrollo económico.

#### 4.2.2. Comprobación de la Hipótesis específica 2.

La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC's mediante el uso de las Herramientas Tecnológicas, de qué manera incidirá en las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

Hipótesis Nula-Ho. La implementación de las Tecnologías de la información y comunicación Tic's, NO incide en las Pymes del Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

Hipótesis Alternativa-Ha. La implementación de las Tecnologías de la información y comunicación Tic's, SI incide en las Pymes del Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba

Py: Las Tecnologías de la Información y comunicación Tic's, en relación a las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, antes de su implementación.

Px: Las Tecnologías de la Información y comunicación Tic's, en relación a las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, después de su implementación

Ho: Py = Px

Ha: Py > Px

Fórmula de Chi Cuadrado.

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

**Dónde:**

o = Frecuencia observada

e = Frecuencia teórica

v = grados de libertad (k-1) (j-1); k = filas. j=columnas

**Datos:****Frecuencias observadas (o)****Cuadro N.4. 23. Fo. Uso de infraestructura tecnológica del sector hotelero**

	NO	SI	TOTAL
INTERNET	1	83	84
EMAIL	22	62	84
REDES SOCIALES	49	35	84
PAG WEB	77	7	84
TOTAL	149	187	336

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Frecuencias esperadas (e)****Cuadro N.4. 24. Fe. Uso de infraestructura tecnológica del sector hotelero**

	SI	NO	TOTAL
INTERNET	37,25	46,75	84
EMAIL	37,25	46,75	84
REDES SOCIALES	37,25	46,75	84
PAG WEB	37,25	46,75	84
TOTAL	149	187	336

Fuente: aplicación de encuestas-excel

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Desarrollo:****Cálculo de Chi Cuadrado**

FO	FE	CHI2
1	37,25	35,28
22	37,25	6,24
49	37,25	3,71
77	37,25	42,42
83	46,75	28,11
62	46,75	4,97
35	46,75	2,95
7	46,75	33,80

**157,48** Chi Calculado

**7,81** Chi Tabulado

**Grados de libertad:**

$v = \text{grados de libertad } (k-1) (j-1); k = \text{filas. } j = \text{columnas}$

$$v = 3$$

Calculo del Grados de Libertad

$$Gl = (f-1)*(c-1)$$

$$Gl = (4-1)*(2-1)$$

$$Gl = 3*1$$

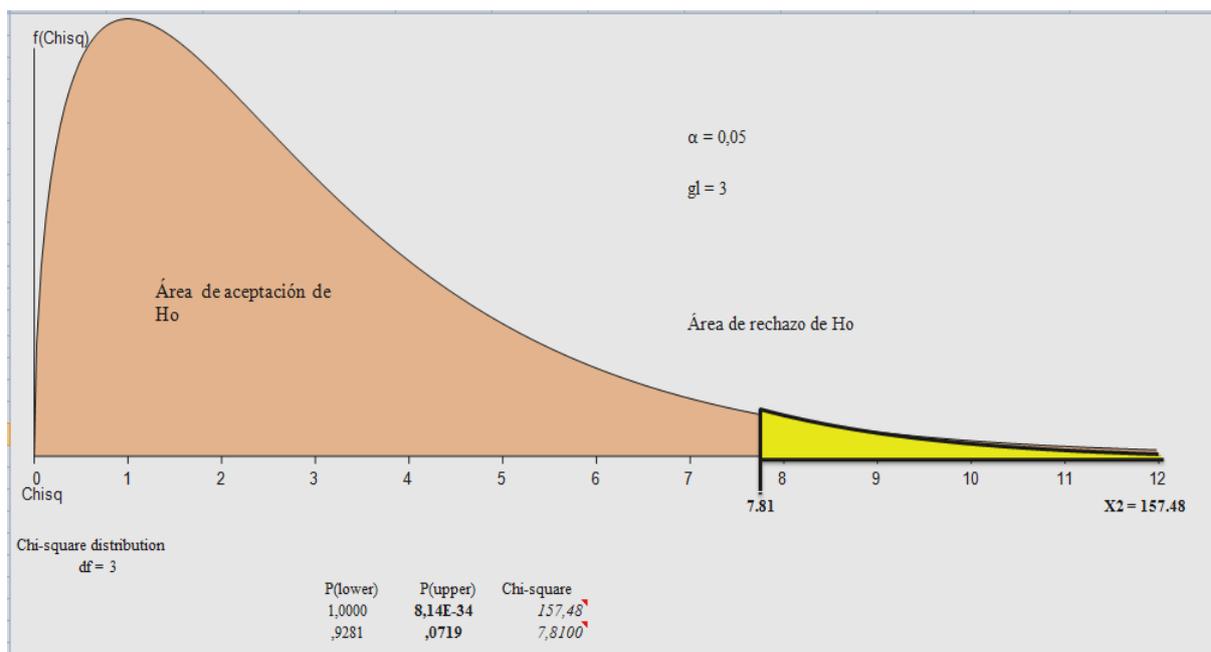
$$Gl = 3$$

**Grado de significancia**

Alfa significativa  $\alpha = 0,05$

Grado de libertad  $gl = 3$

**Gráfico N. 4. 22. Hipótesis 2.**



Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

### **Decisión.**

Como Chi Cuadrado calculado es = 157,48, se ubica en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula ( Ho), por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (Ha), es decir que, la implementación de las tecnologías de la información mediante el uso de las herramientas tecnológicas Tic's, Si incide favorablemente en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba

### 4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3.

La aplicación de las Herramientas Tecnológicas-TIC's incidirán en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

Hipótesis Nula-Ho. La aplicación de las Herramientas Tecnológicas Tic's, NO incide en el desarrollo económico de las Pymes del Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

Hipótesis Alternativa-Ha. La aplicación de las Herramientas Tecnológicas Tic's, SI incide en el desarrollo económico de las Pymes del Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba

Py: Las Herramientas Tecnológicas Tic's en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, en relación al desarrollo económico después de su aplicación

Px: Las Herramientas Tecnológicas Tic's en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, en relación al desarrollo económico después de su aplicación

Ho:  $P_y = P_x$

Ha:  $P_y > P_x$

Fórmula de Chi Cuadrado.

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

**Dónde:**

o = Frecuencia observada

e = Frecuencia teórica

v = grados de libertad (k-1) (j-1); k = filas. j=columnas

**Datos:**

**Frecuencias observadas (o)**

**Cuadro N.4. 25. Fo. Ventas en el sector hotelero en el último año mediante la aplicación y uso de las Herramientas Tecnológicas Tics's**

	INCREMENTADO	DISMINUIDO	MANTENIDO	TOTAL
SI	61	11	12	84
NO	23	73	72	168
TOTAL	84	84	84	252

Fuente: Encuestas Aplicadas.

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Frecuencias esperadas (e)**

**Cuadro N.4. 26. Fe. Ventas en el sector hotelero en el último año mediante la aplicación y uso de las Herramientas Tecnológicas Tics's**

	INCREMENTADO	DISMINUIDO	MANTENIDO	TOTAL
SI	28	28	28	84
NO	56	56	56	168
TOTAL	84	84	84	252

Fuente: aplicación de encuestas-excel

Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

**Desarrollo:**

**Cálculo de Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>)**

FO	FE	CHI <sup>2</sup>
61	28	38,89
23	56	19,45
11	28	10,32
73	56	5,16
12	28	9,14
72	56	4,57

**87,54**

Chi Cuadrado Calculado

**5,99**

Chui Cuadrado Tabulado

**Grados de libertad:**

$v = \text{grados de libertad } (k-1) (j-1); k = \text{filas. } j = \text{columnas}$

$$v = 2$$

Calculo del Grados de Libertad

$$Gl = (f-1)*(c-1)$$

$$Gl = (3-1)*(2-1)$$

$$Gl = 2*1$$

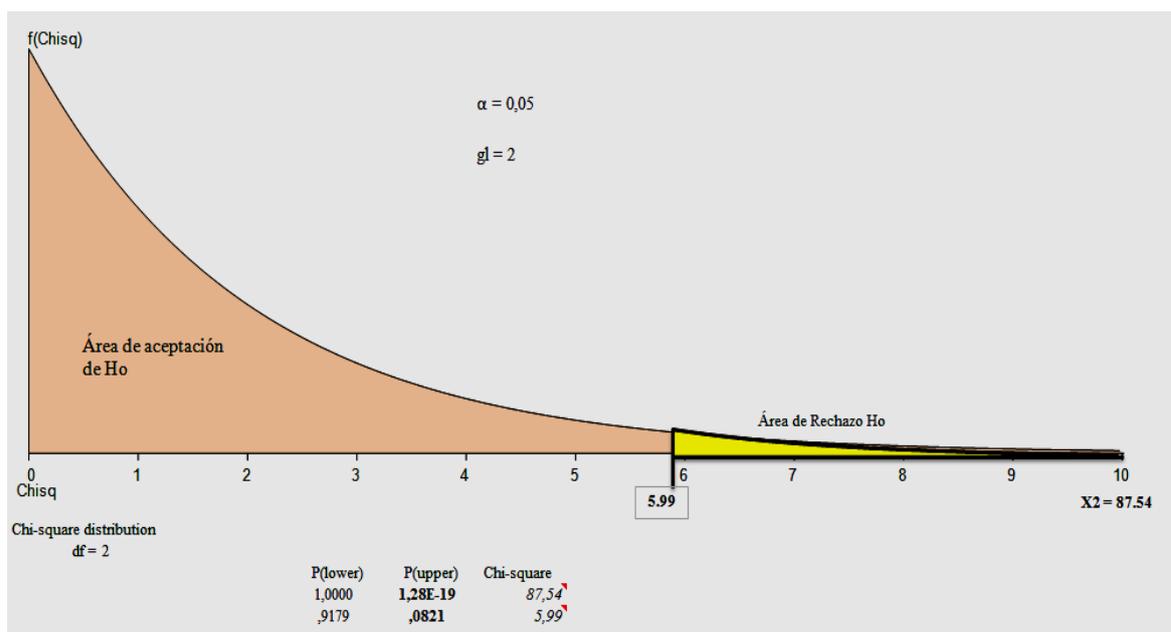
$$Gl = 2$$

**Grado de significancia**

Alfa significativa  $\alpha = 0,05$

Grado de libertad  $gl = 2$

**Gráfico N. 4. 23. Hipótesis 3.**



Elaborado por: Franklin G. Cuñis C.

### **Decisión.**

Como Chi Cuadrado calculado es = 87,54, se ubica en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), es decir que, la aplicación de las herramientas tecnológicas Tic's, Si incide positivamente en el desarrollo económico de las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba

## **CAPITULO V.**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **5.1. CONCLUSIONES.**

De acuerdo al diagnóstico realizado a las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, el 54% son Hostales, el 43% Hoteles y el 4% Pensiones, de los cuales el 63% del total tienen la categoría de tres estrellas con una capacidad hotelera de 11 a 20 habitaciones como promedio, además disponen de Hardware y Software tecnológico para el desarrollo de las actividades, aunque hay que mencionar que existe un desconocimiento del 58% respecto a las Herramientas Tecnológicas Tic's, lo que se evidencio que el personal administrativo no están capacitados en temas de índole tecnológico y comunicacional , y repercute directamente en el desarrollo económico del o los establecimientos.

Se analizo el tema uso de la Tecnologías de la Información, en el cual llegamos a determinar que el sector hotelero de la ciudad de Riobamba posee los requerimientos necesarios para implementar y hacer uso de tal infraestructura, el 93% posee internet y un 8% hace uso de las Herramientas Tecnológicas como es una Página Web, que nos permitió tener un claro panorama para establecer una propuesta que ayude a mejorar la promoción y publicidad de los establecimientos, de acuerdo a la información levantada el sector hotelero de la ciudad de Riobamba en su gran mayoría para promocionar, el 50% mediante redes sociales y un 20,5% lo realizar por televisión local y presa escrita.

Mediante la aplicación de la Herramienta Tecnológica Tic's, se pudo evidenciar claramente que rentabilidad económica en el último año las ventas se incrementaron en un 73% frente a un 13% de disminución y un 14% que se ha mantenido, estas dos variaciones se debe a varios factores, como la falta de manejo y actualización de las Tic's por parte del establecimiento y/o desconocimientos del personal administrativo que estaba encargado, además el 83% de los encuestados, orientaron por la asociatividad hotelera para la aplicación de esta herramienta Tecnológica, que permitió minimizar costos y maximizar la rentabilidad económica del Sector Hotelero de la ciudad.

## **5.2. RECOMENDACIONES.**

El Uso de las tecnologías de la información y comunicación Tic's en función a las necesidades de cada uno de los establecimientos con la finalidad de aprovechar los espacios en el ámbito Turístico, Laboral y Comercial, captar clientes, mejorar la atención al cliente, recordemos un clientes satisfecho se convierte en nuestro canal directo de publicidad, enfocando en la visión empresarial a mediano plazo que ayude a alcanzar nuevas categorizaciones en el aspecto hotelero.

Se recomienda a los diferentes establecimientos del sector hotelero de la ciudad de Riobamba, aprovechar requerimientos tecnológicos que poseen, recordemos que en pleno siglo XXI, en la era de la información y comunicación hay que hacer uso de todas las herramientas tecnológicas que están a nuestro alcance, tenemos que capacitarnos y auto prepararnos en temas de tecnología como usar y aplicarlo en los establecimientos.

Se recomienda mantener al sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, buscar nuevos mecanismos de crecimientos y solvencia económica para sus establecimientos, como insertar capital tecnológico, buscando mantener una asociatividad del sector, además recordemos que en la medida en la que el hotel, hostel o pensión crea valor y satisface las necesidades de los usuarios, aumenta la lealtad del cliente y consecuentemente las tasas de ocupación e ingresos por cliente.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- 2008, A. C. (2008). *asambleanacional.gob.ec*. Recuperado 04 de noviembre 2015, [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
  
- ALDRICH, H., & PFEFFER, J. (1976). *Environments of Organizations, Annual Review of Sociology*.
  
- Alvarez, J. (2010). *Proyectos de Inversion*. Riobamba: Freire.
  
- Cajas, G. J. (2011). *Definiendo el Desarrollo*.
  
- Castillo, J. (2012). *Los hoteles pueden ahorrar hasta 40% de costes operativos usando herramientas tecnológicas avanzadas*. España, Madrid: Tecno Hotel.
  
- Cortés, A. (2012). *Tecnología para mejorar la visibilidad y la experiencia del cliente*. Madrid: Tecno Hotel.
  
- *Definicion.De*. (2008-2015). Obtenido de <http://definicion.de/software/>
  
- *Definición.De*. (2008-2015). Obtenido de <http://definicion.de/hardware/>
  
- Del Águilar Obra, A., Bruque Cámaras, S., & Padilla Melendrez, A. (2003). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 63-80.
  
- Evans, J. L. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: Cengage Learning.

- *flacsoandes.edu.ec*. (s.f.). Obtenido.  
<http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/catalog/resGet.php?resId=25939>
  
- González, F. (2012). *La reputación online en la web móvil*. Madrid: Tecno Hotel.
  
- Guajardo, E. (2008). *Administración de la Calidad Total*. Mexico: Pax Mexico.
  
- HEIDEGGER, M. (1994). La pregunta por la técnica. *Conferencias y Artículos* .
  
- Jesús, G. (2012). *Los hoteles pueden ahorrar hasta 40% de costes operativos usando herramientas tecnológicas avanzadas*. España, Madrid: Tecno Hotel.
  
- *Master Magazine*. (s.f.). Recuperado el 2015, de  
<http://www.mastermagazine.info/termino/5234.php>
  
- Matas, J. (2012). *La reputación online en la web móvil*. Madrid: Tecno Hotel.
  
- Miguel, M. d. (2012). *Los hoteles pueden ahorrar hasta un 40% de costes operativos usando herramientas tecnológicas avanzadas*. España, Madrid: Tecno Hotel.
  
- PORTE.M.E, & V.E., M. (1985). *How Information Gives You Competitive Advantage*. Nueva York.
  
- Salgado, D. (2012). *Nube, intermediación online y conectividad: tecnología al servicio del turismo*. Madrid: Tecno Hotel.

**ANEXOS.**

**Anexo 1. Proyecto de tesis.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**VICERRECTORADO DE POSGRADO E  
INVESTIGACIÓN**

**INSTITUTO DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y  
MEDIANAS EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS**

**DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC'S Y  
SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LAS  
PYMES SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PERIODO 2014-2015.

**PROPONENTE:**

**FRANKLIN GEOVANNY CUÑIS CARMILEMA**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2015**

## **1. TEMA.**

IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC'S Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LAS PYMES SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2014-2015.

## **2. PROBLEMATIZACIÓN.**

### **2.1. Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación.**

El presente trabajo investigativo se realizara en la ciudad de Riobamba en el ámbito de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) Sector Hotelero, en el cual vamos a analizar las distintas variables que inciden en la implementación y uso de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) durante el periodo 2014- 2015.

### **2.2. Situación Problemática.**

El Ecuador desde hace décadas y por sus bellezas naturales, cultura y el clima está entre los diecisiete países con mayor biodiversidad del planeta y a su vez se ha constituido para los viajeros en un destino turístico, y durante todos los años el número de turistas que llegan al país aumenta por eso se ve necesario aglutinar esfuerzos encaminados al mejoramiento de la infraestructura hotelera, la misma que se ha convertido en una prioridad en el desarrollo de sus actividades, y de acuerdo a datos proporcionado por el Ministerio de Turismo del Ecuador en el 2014 llegaron turistas extranjeros alrededor de 1'557.006; que representó un crecimiento del 14,4% con respecto a los datos registrados en el 2013.

El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno. Este crecimiento se ha manifestado en los dos primeros trimestres del 2012, en donde ésta industria creció del 23,9 % y 21 % respectivamente, con relación al año anterior, según un reporte del Banco Central del Ecuador.

La ciudad de Riobamba, por ser catalogada como la Sultana de los Andes, Corazón de la Patria, por estar ubicada en el centro del País, por ser un nexo que une a las provincias de la sierra, costa y oriente, por su historia, por su diversidad cultural y étnica, es una ciudad que a ido creciendo en el ámbito hotelero es así que hasta el año 2009 el Departamento de Turismo-IMR, tenía en sus registros un total de 73 establecimientos en relación al sector hotelero.

Actualmente la ciudad de Riobamba cuenta con una variedad de Hoteles, Hostales y Pensiones las mismas que ofrecen sus servicios de acuerdo a los requerimientos de los visitantes, contamos como un sector hotelero que cuenta con una infraestructura clásica y moderna, esto es de acuerdo a su ubicación e historia patrimonial, es decir por estar contemplado dentro del perímetro del centro histórico de la ciudad, de acuerdo a los datos proporcionados por el Departamento de Turismo de Riobamba, hasta el año 2013 la ciudad cuenta con un total de 84 establecimientos que brindan servicio de hospedaje, existen 15 hoteles, 65 hostales y 5 pensiones que cumplen con todos los requerimientos y requisitos para poder ofertar sus servicios a los turistas locales, nacionales e internacionales.

El sector Hotelero de la ciudad de Riobamba brinda servicios de alojamiento de acuerdo a la comodidad y disponibilidad del visitante o turista, pero de acuerdo a una previa visualización en el sector se pudo evidenciar que la mayoría de los hoteles, hostales y pensiones no cuentan con Herramientas Tecnológicas de la Información y Comunicación que permitan dar a conocer sus espacios e infraestructura, esto se debe al desconocimientos de la tecnología, falta de visión empresarial, falta de capital y financiamiento, por las medidas y políticas entre otros factores han hecho que sus actividades económicas no permitan generar mayores ingresos para el negocio y peor para la urbe Riobambeña.

Mediante esta investigación queremos llegar a determinar el impacto del sector hotelero de la ciudad de Riobamba con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación Tics, para lo cual realizar un diagnóstico a las pymes del sector hotelero mediante la aplicación de encuestas tanto a los hoteles, hostales y pensiones como a los clientes, con la finalidad de establecer la línea base de la investigación, luego poder estructurar un modelo tecnológico acorde a los requerimientos y

necesidades del sector, y posteriormente luego de implementar las Herramientas de la tecnología de la información y comunicación realizar una evaluación para medir la incidencia de las tics en el Sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

El uso de las herramientas de la tecnología adaptada a la hotelería ofrece importantes beneficios que ayudan a la optimización de recursos y sobre todo a una mejor gestión empresarial, por lo tanto podemos deducir que el sector hotelero y de servicios, requiere de herramientas y soluciones tecnológicas que mejoren su competitividad y aumenten la producción de sus establecimientos para no quedarse atrás en aquellos factores de valor que determinan la rentabilidad y crecimiento futuro de cualquier empresa, y aquellos Hoteles que no se adapten y accedan a las nuevas tecnologías estarán perdiendo su ventaja competitiva y poniendo en riesgo su continuidad y posicionamiento en el mercado.

### **2.3. Formulación del Problema.**

¿Cómo, la implementación de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, período 2014-2015?

### **2.4. Problemas Derivados.**

¿Cómo, la situación actual sobre el uso de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero?

¿De qué manera, la implementación de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero?

¿En qué medida, las Herramientas Tecnológicas, TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero?

### **3. JUSTIFICACIÓN.**

Las innovaciones en tecnologías de la información para el sector turístico, representan hoy más que nunca un recurso estratégico, para competir en un entorno moderno y globalizado, que demanda cambios en las condiciones del servicio turístico ofertado. Ante el nuevo escenario las empresas requieren disponer de información completa que les ayude a analizar los diferentes entornos y tomar decisiones apropiadas y oportunas. Tomando en consideración estos factores, cada vez más empresas del sector hotelero han comenzado a incorporar de forma paulatina las herramientas tecnológicas con el objetivo de mejorar la gestión administrativa, comercial y de servicios y poder adoptar decisiones, al mismo tiempo que ayude de apoyo a las estrategias del sector.

El uso de las Herramientas Tecnológicas de acuerdo a los enfoques y factores señalados, requiere que las empresas del sector turística comiencen a identificar los requerimientos y los recursos tecnológicos que necesitan, de igual forma, necesitan conocer a su competencia, sus clientes y proveedores, analizar como ellos están empleando dichas herramientas, así como el presupuesto que asignan a las innovaciones tecnológicas que han asociado en el producto o servicio turístico y en los diferentes procesos.

En un mundo versátil como el de hoy rodeado en una atmósfera de evolución tecnológicas, el aprendizaje es un elemento que el ser humano tiene implícito y al estar en constante crecimiento, las organizaciones que desarrollan la habilidad de aprender a aprender se transforman en organizaciones inteligentes, es decir, están en un proceso de búsqueda de conocimiento y generación de modelos permanentemente mediante sus aprendizajes que adaptan de manera constante y fluida a las modificaciones que sufren los entornos sociales.

Las tecnologías de información y comunicación TIC's constituyen una poderosa herramienta que ha sido desarrollado por el ser humano para fortalecer los procesos administrativos, financieros y económicos de las organizaciones, con el objetivo de mejorar la calidad en el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones.

Las Tecnologías de la Información Comunicación Tic's es una nueva tendencia en la economía moderna que gradualmente se está convirtiendo en el factor clave de éxito para las pymes, además de la aplicación de las herramientas tecnológicas para la manipulación de los datos y la información de las empresas, requiere poner énfasis en la gestión del capital humano para explotar todo el potencial que posee cada colaborador de las organizaciones.

Además la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), en las Pymes está siendo cada vez un tema de gran importancia, en pleno siglo XXI, una empresa o Pymes que no esté acorde a los cambios globales y tecnológicos es una empresa que está viviendo en un mundo empírico, solo estamos esperando a los resultados del futuro, y no buscamos las herramientas que están al alcance de todos, por lo tanto hay que tomar en cuenta estos factores para que el sector Hotelero pueda hacer uso e implementar, con la finalidad de buscar un crecimiento económico y financiero, basado en los modelos empresariales.

En resumen, no basta con aplicar y usar bien los recursos y las Herramientas Tecnológicas, sino que es necesario que las empresas del sector turístico, desarrollen una habilidad para usarlos y mejorar frente a su competencia; estas empresas que brindan servicio de alojamiento deben empezar a considerar la gestión de los recursos Tecnológicos como un factor estratégico clave hacia el éxito, y por ende ayudaría a obtener mejores resultados económicos y lógicamente ser más competitivas.

## **4. OBJETIVOS.**

### **4.1. Objetivo General.**

Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's , mediante la aplicación de las Herramientas Tecnológicas y determinar su incidencia en el Desarrollo Económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, periodo 2014-2015.

## **4.2. Objetivos Específicos.**

Realizar un diagnóstico a las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's.

Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's mediante la aplicación de las Herramientas Tecnológicas, en las PYMES Sector Hotelero.

Evaluar la aplicación de las Herramientas Tecnológicas-TIC's, y su incidencia en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero.

## **5. FUNDAMENTACION TEORICA.**

### **5.1. Antecedentes de Investigaciones Anteriores.**

Para el presente trabajo investigativo de tomara en consideración investigaciones que han sido realizadas a nivel nacional, latinoamericano y mundial:

Según Janeth R. Romero, *Impacto de las Tics en el desempeño de las Pymes en Ecuador, año 2010*, manifiesta lo siguiente: El 84,4% de las Pymes en estudio no tienen sitios Web, y de ellas el 41,1% no lo poseen por un desconocimiento de la tecnología, a esto se suma que existe un nivel alto de personas del sector que no disponen de teléfono convencional y con el 67.7%.

Se pudo observar que de las Pymes encuestadas, las que utilizan las Tics, afirman que tuvieron un impacto positivo en el crecimiento empresarial, por lo tanto se evidencio que el Uso de las TICS permiten mejorar la competitividad local e internacional de las pequeñas y medianas empresas, en virtud de que estas facilitan el contacto con los actores involucrados en los procesos de exportación.

El 45.6% de las Pymes de la ciudad de Riobamba, no usan el internet para interrelacionar con la administración pública, por tal razón no han podido expandir sus productos en el mercado nacional.

Según el Informe del *II Taller Nacional de Tecnologías Aplicadas al Sector Hotelero Travel 2.0*, España 2007, Podemos tomar en consideración los siguientes aspectos:

El 100% de las empresas Hoteleras de más de 10 empleados disponen de Pc, mientras que en el caso de las microempresas la cifra se sitúa en el 77,5%.

El 72,6% de las empresas utilizan telefonía móvil como vía de comunicación el 67,3% de las microempresas.

El 90% de las empresas Hoteleras de más de 10 empleados disponen de páginas web, y entre las microempresas 7 de cada 10 también están presentes en la Red, en ambos casos muy por encima de la media española de empresas. Hay que tomar en cuenta que en los últimos tres y cuatro años incluso muchos hoteles de gestión familiar con menos de tres empleados en plantilla disponen de página web.

Las empresas Hoteleras de España compran a través del uso de la Red (internet) con un grado superior a la media, en un porcentaje del 56% mientras que las microempresas sitúan en un 26%, estos datos permiten concluir que el grado de implantación del comercio electrónico es el sector superar de manera muy significativa las cifras de la media empresarial española.

El 54% de las ventas online se ha destinado al consumidor final del servicio hotelero, mientras que un 42% se ha destinado a comercializar a otras empresas y el 4% restante a negocios con la administración.

Las ventas por internet se ha convertido en un canal perfectamente implantado dentro de la gestión comercial de las actividades hoteleras en más del 25% de las empresas del sector que tienen más de 10 empleados, las ventas a través de internet superan el 25% de las totales.

El cliente nos exige un cambio en la manera de interactuar con él, transparencia y que le demos la oportunidad de participar activamente en todo el proceso de la experiencia de sus viajes.

El hotelero debe aprender a aprovechar las nuevas herramientas que esta evolución de internet ofrece para hacer frente al día a día de los negocios de la forma más óptima.

Los nuevos modelos de distribución global ofrecen cambios y oportunidades de negocios que el empresario tiene que aprender a valorar, hay que ser emprendedor y no quedarse atrás ante un cliente que ya no nos regala y mantiene su fidelidad tan fácilmente.

El sector Hotelero debe apostar firmemente por los Blogs, Pod-cast, Social Media Optimizarion (SMO) o comunidades de viajeros como un poderosa herramienta de comunicación y marketing social, las cuales están cobrando gran transcendencia.

Además proponen recomendaciones que permitan mejorar las condiciones sociales y económicas del sector hotelero como son:

Según (FUNDETEC, 2007) señala: Aumentar la formación de las empresas en el concepto de travel 2.0 y la nueva situación del sector, incorporar en la gestión diaria del concepto y sus efectos colaterales que permitan a los usuarios la participación de los mismos como prescriptores, crear herramientas para acceder a máximo de información de los destinos para parte de los usuarios y que faciliten la organización de los viajeros y fomentar la venta directa, las Tics ayudan al Sector a incorporar sistemas de seguridad que cumplan con su contenido pero que no interfieran excesivamente en el disfrute de los viajes del cliente.

Según Dora Esther Focesa, UPTC-Tunga Colombia, en su investigación, Desarrollo e implementación de las Tics en las Pymes de Boyacá-Colombia, las Pymes se han constituido en uno de los sectores productivos más significativos para las economías de los países a nivel mundial debido a su contribución en el crecimiento económico y a la generación de recursos económicos, Colombia es un país cuya economía de basa en empresas de pequeña escala donde las Pymes, representan al menos el 90% de empresas nacionales las mismas que generan el 73 % empleo y el 53% de la producción bruta de los sectores como: industrial, comercial y de servicios. La importancia que tienen las pymes en la economía de Colombia, las pymes enfrentan una serie de problemas o factores que impiden su desarrollo, entre los cuales tenemos: las tecnologías de la

información. Por lo cual se ha querido realizar una investigación donde el principal objetivo del proyecto es estudiar la implementación de las TIC que hacen las pequeñas y medianas empresas (pymes) en el departamento de Boyacá, estudio que se desarrolló bajo una metodología cualitativa y cuantitativa aplicando un cuestionario compuesto por 74 indicadores, propuestos por la CEPAL y el OSILAC, a un total de 486 pymes pertenecientes a los diferentes sectores económicos. Donde los resultados obtenidos a través del presente estudio se logro obtener evidencia que las Pymes aun no reconocen la inversión en tecnologías de la información y la comunicación como un factor de competitividad.

A través del estudio se pudo evidenciar que las prioridades de las Pymes en invertir en tecnologías de la información y comunicación son básicamente por: Adquirir o actualizar Pc. Mejorar la seguridad de la red, Fortalecer el servicio al cliente. Mejorar la capacidad de almacenamiento. Mejorar el control de las finanzas. Control de inventarios, pero realmente sin tener conciencia cual es el alcance de la acertada implementación de las tics en cada pyme.

El sector empresarial de Boyacá ha entendido que el impacto e incidencia de las tecnologías de la información y comunicación en las pymes las conllevan a la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de la información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, lo cual es una gran facilidad para desarrollar gestionar lazos comerciales

Con el desarrollo de la investigación se pudo dar a conocer las instituciones y el marco legal que amparan y ayudan a las pymes a nivel nacional y regional, más sin embargo es pertinente comentarlo que no importante cuanta norma aprueben, si los gerentes de las pymes no son consientes de la importancia de las tics, todos los esfuerzos tanto del sector privado como del publico serán infructuosas.

Según (Foncesa, 2013) manifiesta lo siguiente: La falta de confianza es una fuerte barrera a la creación de lazos de cooperación, las políticas de apoyo a las tics deben fomentar la creación de una cultura innovadora entre las empresas para que éstas sean competitivas. Esta cultura debe animar no sólo a la organización sistemática de la

información para el planeamiento de largo plazo, mientras las pymes se encuentren presas a una estrategia competitiva basada en una visión de corto plazo y se mantengan aisladas, tendrán dificultades en seguir los continuos cambios que tienen lugar en los mercados globalizados.

El proceso de implementación de las TICS 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 (Minghetti y Buhalis, 2010). De hecho, en numerosas ocasiones, los hoteles no están utilizando todo el potencial que ofrece internet y los instrumentos de marketing electrónico, observándose esta tendencia con independencia del tipo de hotel considerando (Baloglu y Pekcan, 2006). Así, aun sigue existiendo un gran número de páginas Web de hoteles que no ofrecen la posibilidad de efectuar reservas en tiempo real (Connolly et al., 1998; Observatorio, 2007). No obstante, Lin y Lee (2010) obtienen evidencia, en el contexto de los hoteles de la ciudad de Londres, a favor de que el sistema de reservas online puede representar una herramienta útil para los gerentes de hoteles, ya que, con independencia de la inversión realizada en dichos sistema de reservas, se obtienen positivos resultados en términos de tasa de ocupación del hotel.

Para el caso de Ecuador esto no escapará a su realidad como país como no lo harán ningún país del mundo, sin embargo el tiempo en que esto ocurra es el reto de las naciones para incorporar en el menor tiempo posible a la ola tecnológica sobre todo uso de los ciudadanos, uso en las empresas y al desarrollo de infraestructura y contenidos.

Por lo tanto como principal objetivo debemos masificar el fomento del uso, desarrollo y la apropiación de las TIC en el país contribuyendo al desarrollo y construcción de la Sociedad de la Información

## **5.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

### **5.2.1. Fundamentación Filosófica.**

Gilbert Simondon en su obra *El modo de existencia de los objetos técnicos I* (1958). La superación del hilemorfismo aristotélico que, como afirma Deleuze, condiciona fuertemente el modo en que el pensamiento occidental ha considerado la técnica en dejar atrás esencias como la materia y la forma para atender a la realidad humana que reside en el objeto técnico, a lo que significa inventarlo, pensarlo, realizarlo y ser asumido por el hombre. Ello implica abandonar la concepción de la técnica como herramienta neutra, terminar con la dualidad que hace de la cultura el mundo del sentido y de los valores y de la técnica el ámbito de la mera utilidad y dejar de situar a la técnica o bien por debajo del hombre como tienden a hacer los humanistas o bien por encima suyo como tiende a hacer la razón científica para establecer entre ambos una relación de igualdad. La técnica resulta de la sociedad humana, y sólo desde la atención al papel que cumple en esa sociedad, es decir, sólo desde una concepción política, podrá ser comprendida cabalmente.

En 1969 el sociólogo Peter F. Drucker habla de la transición hacia la sociedad del conocimiento, en la que la fuerza de trabajo del hombre ya no puede entenderse exclusivamente como acción destinada a la producción material, sino que incluye también su pensamiento; se trataba básicamente de no exigir que los trabajadores dejaran su inteligencia en casa y fueran meras correas de transmisión del trabajo a realizar.

Según el autor (HEIDEGGER, 1994), El conocimiento se convierte entonces en el nuevo recurso a optimizar; la relación de provocación que Heidegger denunciaba respecto al entorno se extiende al elemento del conocimiento. Pero considerar el conocimiento como recurso, como capital, es cuanto menos problemático y hace que la noción de provocación vea alterado substancialmente su sentido. El trabajador del conocimiento ya no es una mera correa de transmisión en un engranaje técnico cuyo funcionamiento ignora, es un experto en ese engranaje técnico, a cuya concepción puede incluso haber contribuido y en cuyo desarrollo futuro se siente implicado.

Conocer todos los argumentos de su funcionamiento e incluso la lógica de su subsistencia ayuda al aumento constante de la productividad, las razones por las que debiera buscarse un equilibrio razonable de la productividad.

Si Heidegger podía afirmar que la técnica moderna era oscura, nosotros debemos discutir para que el trabajador del conocimiento y la técnica sea transparente, y que tal opacidad se ha trasladado de una simple técnica a las razones que le lleve a la existencia. Paradójicamente, que el trabajador del conocimiento se haya transformado en un práctico en la técnica de la que participa hace que la oposición de dicha técnica se haya extendido a su interior, en consecuencia le resulte difícil tomar conciencia de su estado.

La teoría general del conocimiento señala que el termino griego Gnosis significa conocimiento, el hombre crea diversos mecanismos o medio de conocimiento que se conocen como ciencia, arte, tecnología, filosofía entre otros, este conocimiento producido por hombre es el objeto de la gnoseología, la cual busca una explicación filosófica del conocimiento humano.

El conocimiento es el resultado de un proceso complejo y difícil, conocer y saber es Aprender, captar teóricamente las cosas, objetos, fenómenos, su modo de ser, características y relaciones.

El conocimiento, el conocer, consiste en salir fuera de uno mismo para captar las propiedad del objeto y desde otro punto de vista el objeto, él conoce aparece como una transferencia desde sus propiedades constitutivas hacia el sujeto.

Según DRACKER 1993, HESSELBEIN y COL. 1996 y STEWART 1997, dicen: la sociedad del conocimiento es aquella en que la mayoría de los trabajos requieren una educación formal y la capacidad para adquirir y aplicar conocimiento teórico y analítico, es una sociedad en la cual las personas tienen el habito de aprender permanentemente.

SÁNCHEZ, (2001), dice: La utilización de las Tecnologías está generando o permitiendo que se manifiesten nuevas y distintas formas de aprender que es no lineal,

ni secuencial sino hipermedial, de aquí surge también un aprender con el apoyo de una variedad de medios para responder a una diversidad de estilos propios de un aprender multimedia, del mismo modo, la tecnología está acercando la globalización al aula gracias al uso de las telecomunicaciones.

El uso de la Internet también está logrando que se redefina el quehacer en cuanto a los conceptos de distancia, virtualidad e interconexión, la internet dejó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica para transformarse en una red de fácil uso, modificando las pautas de interacción social, convirtiéndose en el instrumento de comunicación más rápido en crecimiento. Transformaciones telemáticas que propician nuevas formas de enseñanza como la tele educación interactiva, surgen los navegadores del conocimiento, es sin duda otra sociedad, la sociedad del conocimiento.

### **5.2.2. Fundamentación Epistemológica.**

(Del Águilar Obra, Bruque Cámaras, & Padilla Melendrez, 2003), La Teoría Económica constituye el origen de los enfoques de Ecología de las Organizaciones, Dependencia de Recursos, Economía Industrial y Teoría de la Agencia. La mayor parte de estas corrientes todas, excepto el Enfoque Ecológico poseen implicaciones de gestión estratégica de la tecnología de la información. La Ecología de las Organizaciones (Hannan y Freeman, 1977; Aldrich, 1979), puede aportar nuevos avances al explicar el impacto sobre la supervivencia organizativa de los procesos de discontinuidad tecnológica, o sustitución de unas tecnologías por otras a lo largo del tiempo. De acuerdo a los presupuestos de la Teoría Ecológica, la introducción de nuevas tecnologías de la información podría favorecer la supervivencia de unas organizaciones frente a otras, especialmente en los casos en los que la gestión de la información tiene un efecto relevante sobre la cadena de valor.

La Teoría de Dependencia de Recursos, (ALDRICH & PFEFFER, 1976), y Salancick, (1978) es posible analizar la función de las TIC como recurso escaso del entorno y su influencia sobre la preeminencia estratégica de unas organizaciones frente a otras. Esta perspectiva defiende que la posesión o el control de determinados recursos clave por parte de una organización puede hacer que el resto de organizaciones dependan de la primera (Inkpen y Beamish, 1997, p. 183). Además, propone que existen tres factores

críticos a la hora de determinar la dependencia de una organización frente a otra y, por tanto, su poder relativo (Medcof, 2001, p. 1.002):

La importancia del recurso, de tal forma que a mayor relevancia del factor, más fuertes serán las relaciones de dependencia de las organizaciones que no lo poseen;

Ciertamente de esta complementariedad es de donde surge la posibilidad de aplicación de la Teoría de Dependencia de Recursos al campo del uso estratégico de las TIC. Tomando en cuenta los esquemas de la Teoría de Dependencia de Recursos podrían erigirse relaciones de poder protagonizadas por las organizaciones que disfrutan de un recurso clave. Si, empíricamente, se demuestra que este recurso se corresponde con una tecnología de la información específica podría afirmarse en consecuencia que la mencionada herramienta tecnológica está generando valor para la organización. Si, además, cumple las condiciones de escasez y constancia, dará origen a una ventaja competitiva sostenible.

Desde la perspectiva de Agencia, los Consejo de Administración pueden ser utilizados como herramientas de control por parte de los propietarios, lo que puede afectar a la política tecnológica de la compañía aumentando, por ejemplo, los sistemas informáticos de control gestión.

(Del Águilar Obra, Bruque Cámaras, & Padilla Melendrez, 2003), La teoría de los Costes de Transacción (Williamson, 1975) puede ser especialmente eficaz para pronosticar el éxito de las tecnologías de la información que están enfocadas a reducir costes en la cadena de valor (Powell y Dent-Micallef, 1997) al crear economías de tiempo o recursos en los eslabones intensivos en información.

Además, las TIC pueden también reducir los costes indirectos a la transacción, entre los que se incluyen los costes de selección adversa o de riesgo moral (Amit y Zott, 2001)

(Del Águilar Obra, Bruque Cámaras, & Padilla Melendrez, 2003), La Teoría de la Organización, incluidas la Teoría Institucional, la Teoría de Recursos y Capacidades y el enfoque de Redes Interorganizativas, según la Teoría Institucional (Selznick, 1957), las empresas actúan dentro de un entorno social que impone normas, valores y modelos de comportamiento que indican qué es lo que es aceptable o no desde el punto de vista

del comportamiento social (Oliver, 1997, p. 699). Así, los motivos del comportamiento humano y de las organizaciones, sobrepasan los límites de lo que es óptimo desde el punto de vista económico y se rigen, en determinadas ocasiones, en términos de justificación social.

Al proceso mediante el que las empresas asumen comportamientos estándares, al margen de decisiones de optimización, se le denomina legitimación (Scott, 1987) y puede dar lugar a decisiones sumisas e irreflexivas, fruto del determinismo del entorno.

Las Tic's como elemento activo dentro de las empresas como pymes, constituye un estudio con múltiples facetas, las mismas que están estructuradas en dos enfoques: una hacen referencia al impacto sobre la infraestructura empresarial y la otra estudian las interacciones de la tecnología con la estrategia de las empresas, este requiere su atención de manera preferente a los guías que pueden motivar una nueva visión al problema de la influencia de las TIC sobre el desarrollo económico o sobre ventajas competitivas. Efectivamente, ha sido una de los enfoques que ha generado mayor intensidad a los pensadores en los últimos años en el aspecto estratégico y estructural.

La penetración de la Internet y de la denominada revolución digital ya sea 2.0 u otras, ha motivado las áreas de estudio y aplicación, las diferentes teorías buscan encontrar las pautas que explican la conversión de las herramientas tecnologías en ventajas competitivas y al mismo tiempo hallar la respuesta a los diferentes problemas empresariales, ya que estas tecnologías no siempre encaminan a mejores resultados y la agrupación de nuevas ideas derivados de la Psicología Social o el Marketing que pueden aportar respuestas sólidas a los problemas empresariales.

### **5.2.3. Fundamentación Legal.**

(2008), *La Constitución del Ecuador, señala en el capítulo segundo, derechos del buen vivir*, en relación a las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en las secciones tercera y cuarta, aspectos relativos a las TIC que se debe tener presentes no solo desde el punto de vista del ciudadano, sino también de empresa.

Existe una gran cantidad de instrumentos jurídicos vigentes que de forma directa o indirecta condicionan las pautas de conducta jurídica para la formulación e

implementación de estas política, para lo cual es preciso señalar que existen al menos cinco leyes, diez instrumentos o acuerdos internacionales, treinta y un reglamentos, y un sin número de decretos ejecutivos y resoluciones del CONATEL, que tienen fuerza jurídica vinculante, y por lo tanto afectan directa o indirectamente las condiciones en que eventualmente pueden ejecutarse las políticas públicas de TIC. (flacsoandes.edu.ec)

De acuerdo al *Cambio de la Matriz Productiva Ecuador 2015*, “Cambiar la estructura productiva para generar una economía dinámica, orientada al conocimiento y la innovación, sostenible, diversificada e incluyente para alcanzar el buen vivir” es el objetivo general de la iniciativa gubernamental de cambio de la matriz productiva. La transformación de la matriz productiva corresponde al objetivo décimo de los objetivos nacionales para el buen vivir, contemplado en el “Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017”. Para impulsar esa transformación existen nueve propuestas, entre ellos impulsar la producción y la productividad de forma sostenible y sustentable, fortalecer la economía popular y solidarias y de las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES en la estructura productiva, entre otros.

En el Plan Nacional de Conectividad, hace énfasis a programa de acceso universal a las Tecnologías de Información y comunicación -Tic. El uso de las tecnologías de información y comunicación entre los habitantes de una población, ayuda a disminuir la brecha digital existente en dicha localidad, ya que aumentaría el conglomerado de usuarios que utilizan las TICS como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades y por eso se reduce el conjunto de personas que no las utilizan.

### **5.3. Fundamentación Teórica.**

#### **5.3.1. Las Tic's.**

“Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC, TICS o bien NTIC para Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación) o IT para (Information Technology) agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

(Hidalgo, Proaño, & Sandoval, 2011), Los cambios tecnológicos, sobre todo los relacionados con las TICS, han tenido un efecto importante en el modo de administrar las organizaciones y los seguirán teniendo. Además las TICS han creado la capacidad de superar el confinamiento físico de sólo poder trabajar dentro de un lugar específico de la empresa. Los miembros de una organización pueden desempeñar su trabajo en cualquier lugar y momento, utilizando herramientas a su alcance facilitando cumplir tareas con mayor eficiencia e incrementando su rendimiento laboral, tales como; el internet, los ordenadores de escritorio y portátiles, el telefax, y otras formas de TICS

### **5.3.2. Las Tic's en el sector Turístico.**

Para el sector turístico, (Castillo, 2012) la tecnología es un *“instrumento imprescindible que permitirá componer un nuevo escenario comercial para explotar productos y servicios de forma más eficaz”*, porque permite recopilar información relevante que generará *“una red de conocimiento a la que el sector pueda sacar el máximo partido”*, tarea para la que Castillo ha ofrecido el apoyo institucional de la administración regional.

La incorporar servicios en la nube a la gestión hotelera y turística permite ahorrar (Salgado, 2012) *“una media de un 30 a un 40%”* de los costes de gestión empresarial, y resaltó que el sector hotelero, por sus períodos de inactividad, picos de negocio, sus procesos de innovación y crecimiento rápidos, pueden aprovechar las ventajas de la nube, *“ilimitada, autoservicio, elástica y de pago por uso”*, capaz de gestionar grandes volúmenes de datos (Big Data) para extraer conclusiones de información aparentemente no conectada, fundamental en la gestión de clientes, instalaciones, servicios, etc.

Los hoteles deben considerar a la hora de incorporar software de gestión hotelera, y recomendó *“hacerse un traje a medida con soluciones estándares ya integradas entre ellas”*.

(Matas, 2012). El mercado moderno en la actualidad se caracteriza por su esparcimiento, lo que incide directamente que el peso de las marcas hoteleras frente a otros sectores; por lo tanto, el principal reto del sector hotelero influye directamente en crear, diseñar una marca que haga competencia competitiva en la internet. Para lo cual

requiere integrar todas herramientas tecnológicas para recopilar gran cantidad de información sobre los clientes, estancia, generando ahorro de tiempo y costos como en la reserva al check out, para Javier Matas, las redes sociales e internet móvil son útiles para generar un valor empresaria donde tengamos actualizados a los clientes y de acuerdo a sus experiencias vividas, los móviles son dispositivos que tienen una mayor tasa de evolución especialmente en las reservas de una noche.

### **5.3.3. Las Pymes de Ecuador**

En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

*Microempresas:* emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.

*Talleres artesanales:* se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo de 27 mil dólares.

*Pequeña Industria:* puede tener hasta 50 obreros

*Mediana Industria:* alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.

*Grandes Empresas:* son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos. (Hidalgo, Proaño, & Sandoval, 2011)

### **5.3.4.¿Qué son las PYMES?**

Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, su nivel producción o activos presentan características propias de este tipo entidad económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

Comercio al por mayor y al por menor. Agricultura, silvicultura y pesca. Industrias manufactureras. Construcción. Transporte, almacenamiento, y comunicaciones. Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas. Servicios comunales, sociales y personales.

### **5.3.5. Potencialidades en las Pymes en el Ecuador.**

La pequeña industria ecuatoriana cuenta con un sin número de potencialidades que son poco conocidas y aprovechadas. Principalmente se refieren a:

Son factores claves para generar riqueza y empleo. Al dinamizar la economía, diluye los problemas y tensiones sociales, y mejorar la gobernabilidad. Requiere menores costos de inversión. Es el factor clave para dinamizar la economía de regiones y provincias deprimidas. Es el sector que mayormente utiliza insumos y materias primas nacionales. Tiene posibilidades de obtener nichos de exportación para bienes no tradicionales generados en el sector. El alto valor agregado de su producción contribuye al reparto más equitativo del ingreso. Mantiene alta capacidad para proveer bienes y servicios a la gran industria (subcontratación). Es flexible para asociarse y enfrentar exigencias del mercado

### **5.3.6. Indicadores en las Pymes en el Ecuador**

La situación actual de la pequeña industria se resume a continuación:

Escaso nivel tecnológico. Baja calidad de la producción, ausencia de normas y altos costos. Falta de crédito, con altos costos y difícil acceso. Mano de obra sin calificación. Producción se orienta más al mercado interno. Incipiente penetración de PYMES al mercado internacional. Ausencia total de políticas y estrategias para el desarrollo del sector. Son insuficientes los mecanismos de apoyo para el financiamiento, capacitación, y uso de tecnología. El marco legal para el sector de la pequeña industria es obsoleto.

### **5.3.7. Que son las TIC's**

Las TICS son el conjunto de productos y procesos derivados de las nuevas herramientas (Hardware y Software), soportes de la información y cables de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información, tuvieron su inicio en los 90.

(Castaleña 2002). Las TICS, son el resultado de las posibilidades creadas por la humanidad en torno a la digitalización de datos productos servicios y procesos de sus transportación a través de diferentes medios a grandes distancias en pequeños intervalos de tiempo, de forma confiable y con relaciones costo-beneficio nunca antes alcanzados por el hombre

### **5.3.8. Características de las TICS.**

Son de carácter innovador y creativo. Tiene mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativo y comercial ya que hace más accesible y dinámica. Son de debate público y político. Se relaciona con mayor frecuencia con el uso del Internet y la información. Afecta a numerosos ámbitos de la ciencia humana

### **5.3.9. Ventajas de las TICS**

Es un proceso de innovación tecnológica, social que moviliza las capacidades de las organizaciones, dinámico, continuo, acumulativo, que modifica y reelabora las competencias organizativas. Oportunidades de éxito. Apoya a las Pymes para presentar y vender sus productos a través del internet. Permite el aprendizaje interactivo, entre otras.

### **5.3.10. Desventajas de las TICS**

El rápido desarrollo de las TICS constituye una revolución de cierres la utilización implica un riesgo de ampliación de la banda ancha existente

### **5.3.11. Factores internos y externos que afectan a la adopción de las TICS.**

#### **5.3.11.1. Factores internos.**

*Negativos.* Desconocimiento sobre la importancia del uso de las TICS para mejorar el desempeño. Tamaño de la Firma. Falta de destrezas para el manejo de las TICS.

*Positivo.* Uso de computadoras e internet por parte de la mayoría de los empleados. Existencia de partidas de gastos para la compra y mantenimiento de las TICS. Orientación científica de la empresa. Deseo de incursionar en comercio electrónico. Conciencia sobre importancia de usar las TICS en la actividad productiva.

#### **5.3.11.2. Factores Externos.**

*Negativos.* Dificultad para obtener líneas telefónicas y conexión a internet. Falta de competencia entre operadoras de internet. Falta de servicios públicos que se brindan por internet. Falta de promoción de servicios bancarios por medio de la internet.

*Positivos.* Experiencias exportadora de la firma. Proyección internacional de las ventas al detalle. Número de clientes con acceso a Internet. Numero de Proveedores. Disponibilidad de recursos humanos que la empresa requiere. Disponibilidad de los recursos financieros para financiar el equipo de computo e internet (Monge. 2005)

Se puede concluir que las decisiones de las PYMES para tratar de alcanzar un alto nivel de adopción de las TIC's, el resultado de muchos factores al tomar la decisión invertir tiene que pensar más en los beneficios que va a recibir que es la tecnología y el grado de preparación electrónica de la red consumidores, los costos al comienzo de inversión se sentirá pero los frutos de aquellos son mejores. (Romero, 2010)

### **5.3.12. Las TICS y Desarrollo.**

El impacto de las TIC es mayor en países en desarrollo, tiene efectos positivos sobre los niveles de productividad de las empresas, además de mejorar la productividad laboral. Pero los efectos de las TIC sobre el crecimiento no simplemente están asociados

directamente en la función de producción, también hay que considerar los efectos que ejercen a través de otras variables que inciden directamente sobre el crecimiento económico de un país. Se puede contemplar sus efectos sobre la inversión, el capital humano, el capital social, el comercio y finalmente, sobre la innovación y emprendimiento.

Las TIC son un catalizador para el crecimiento económico y pueden estar asociados varios factores. En primera instancia aquellos relacionados con la infraestructura de telecomunicaciones presente, especialmente la de Banda Ancha, que permite una apropiación progresiva de las TIC a nivel ciudadano y empresarial, contribuyendo al desarrollo de la Economía del Conocimiento.

(Jesús, 2012), La innovación en turismo es “imprescindible”, y recordó que, en el sector hotelero, *“estamos colonizados por la comercialización online, y ésta crece, fundamentalmente, a través de la intermediación”*, lo que implica que los hoteleros “no controlamos ni la oferta ni los precios”.

### **5.3.13. Impacto de las TIC en la industria:**

(Miguel, 2012), La aplicación de la tecnología en turismo es una de las “líneas esenciales” del Plan Estratégico de Turismo 2012-2015 de la administración local, razón por la que promueven la “innovación y cooperación profesional” en este sector.

El turismo es una de las industrias con mayor crecimiento a nivel mundial. Principalmente es una industria de servicios por lo que no produce bienes pero ofrece servicios a distintos tipos de personas. El turismo es una combinación de varias industrias y comercios interrelacionados como la industria alimentaria, la industria del transporte, etc. Es un negocio complejo debido a que involucra múltiples actividades socio económicas como tracción de personas a un destino, transportación, hospedaje, alimentación y entretenimiento, etc. Este proceso significa una mejora de infraestructura significativa y contribuye con el desarrollo de la región.

(Shanker, 2008), El turismo actualmente es una industria extremadamente híbrida e incorpora distintas características de la Sociedad de la Información. A pesar de que el

producto básico de esta industria es el servicio físico, los cuales son producidos y consumidos en el mundo físico, estos son generados y alcanzados a través de servicios de información basados en las TIC. La integración entre los servicios físicos y servicios de información es uno de los principales retos de la industria turística. En consecuencia el desarrollo del turismo resultar ser en gran parte un producto de la información.

Se utiliza los sistemas informáticos en el sector turístico con el fin de: fomentar la comunicación con potenciales clientes, permitir interactividad con los clientes, mejorar la administración, maximizar las utilidades, minimizar costos de operación y mejorar la calidad y rendimiento.

(ECUADOR, 2014), En los últimos tiempos el ámbito turístico está pasando por una auténtica revolución, esto se debe a la gran incorporación de las Tecnologías, y sobre todo por la utilización del internet, influyendo directamente o indirectamente en la transformación del sector. En los próximos años todo parece señalar que las tendencias actuales sobre la comercialización y promoción online, ofreciendo información, utilización de sistemas automatizados que serán las fuerzas que sigan cambiando el ámbito turismo.

#### **5.3.14. Plan Nacional de Banda Ancha**

El Plan Nacional de Banda Ancha del Ecuador (PNBA), contribuye con el aumento del capital intangible de la sociedad ecuatoriana, ya que fomenta la responsabilidad social como también el desarrollo industrial y tecnológico. El Plan busca garantizar el acceso a banda ancha a todos y todas los ecuatorianos con especial énfasis en los sectores, menos atendidos, logrando que el uso de la banda ancha se convierta en una herramienta de transformación social, económica y productiva.

#### **5.3.15. Implicaciones del Plan Nacional de Banda Ancha**

El plan está orientado a desarrollar y masificar la Banda Ancha en el país, con especial énfasis en las zonas desatendidas y tecnológicamente aisladas.

El Plan Nacional de Banda Ancha tendrá la connotación de impulsor de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Ecuador, de esta manera, puede considerarse como un marco político–regulatorio, donde se establecerán lineamientos para el desarrollo de los distintos programas y proyectos que permitirán masificar e impulsar la Banda Ancha en el país, y que además será la hoja de ruta que se seguirá en los próximos años (2014-2017) para promover y garantizar un desarrollo social inclusivo y sostenible, generador de oportunidades, productivo y armónico con la naturaleza.

Estas acciones serán complementadas por el Plan Nacional de Acceso Universal y el Plan Nacional de Gobierno Digital como impulso al desarrollo de habilidades, alistamiento digital y servicios de gobierno electrónico a través del uso, accesibilidad y tenencia de las TIC. De esta manera, se tendrá un desarrollo a nivel integral que fortalecerá el crecimiento social y económico del país.

#### **5.3.16. Que son las Herramientas Tecnológicas.**

(Master Magazine), Las herramientas informáticas son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo. Como vemos el concepto está muy ligado al significado de uso común: del mismo modo que usamos un martillo para clavar un clavo, para realizar tareas determinadas en el ordenador o cualquier otro dispositivo informático, usamos también herramientas. En un sentido amplio del término, podemos decir que una herramienta es cualquier programa o instrucción que facilita una tarea, pero también podríamos hablar del hardware o accesorios como herramientas.

Las Herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar mucho dinero o a veces nada en su funcionamiento. Estas herramientas están a disposición de todo tipo de sociedad para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios que quieran renovar una necesidad en el área informática y no dispongan de los recursos para hacerlo. Están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones.

### **5.3.17. Aplicaciones Tecnológicas.**

Casi todas las empresas disponen de un ordenador que realizan las funciones básicas de tratamiento de la información, contabilidad general, decisiones financieras, gestión de la tesorería, planificación entre otras, este trabajo implica manejar grandes volúmenes de información y realizar operaciones numéricas para después tomar decisiones, esta crea un terreno ideal para la implantación de los sistemas expertos, además estos sistemas se aplican a las diferentes necesidades de la empresa como controles, análisis entre otras.

Los sistemas expertos es un software que imita el comportamiento de un experto humano en la solución de un problema, puede almacenar conocimientos para un campo determinado y solucionar un problema mediante deducciones lógicas de conclusiones, el programa que manipulan conocimientos codificados para resolver problemas en un dominio especializado y esto requiere de la experiencia humana.

### **5.3.18. Desarrollo Económico.**

(Cajas, 2011), Es la capacidad de los países o regiones para crear riqueza a fin de promover y mantener el bienestar económico y social de la población en general, además el desarrollo es el resultado de los movimientos cualitativos dentro de un sistema económico permitido por tasas de crecimiento en el tiempo y que han ayudado a mantener procesos de acumulación del capital. Evidentemente que los saltos cualitativos no se dan exclusivamente si se dan acumulaciones cuantitativas de una única variable, pues los saltos pueden ser incluso de carácter externo y no solo depender de las condiciones internas de un país. Se conoce el estudio del desarrollo económico como la economía del desarrollo.

### **5.3.19. Software.**

(Definicion.De, 2008-2015), El software es una palabra que proviene del idioma inglés, pero que gracias a la masificación de uso, ha sido aceptada por la Real Academia Española. Según la RAE, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador. En otras palabras, el concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, las planillas de cálculo y los editores de imágenes.

(Definición.De, 2008-2015), El software es desarrollado mediante distintos lenguajes de programación, que permiten controlar el comportamiento de una máquina. Estos lenguajes consisten en un conjunto de símbolos y reglas sintácticas y semánticas, que definen el significado de sus elementos y expresiones. Un lenguaje de programación permite a los programadores del software especificar, en forma precisa, sobre qué datos debe operar una computadora.

(Definición.De, 2008-2015), La industria del desarrollo de software se ha convertido en un protagonista importante dentro de la economía global, ya que mueve millones de dólares al año. La compañía más grande y popular del mundo es Microsoft, fundada en 1975 por Bill Gates y Paul Allen. Esta empresa logró trascender gracias a su sistema operativo Windows y a su suite de programas de oficina Office

### **5.3.20. Hardware.**

(Definición.De, 2008-2015), La Real Academia Española define al hardware como el conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora, a diferencia del software que refiere a los componentes lógicos (intangibles). Sin embargo, el concepto suele ser entendido de manera más amplia y se utiliza para denominar a todos los componentes físicos de una tecnología.

El hardware suele distinguirse entre básico (los dispositivos necesarios para iniciar el funcionamiento de un ordenador) y complementario (realizan ciertas funciones específicas).

(Definición.De, 2008-2015), En cuanto a los tipos de hardware, pueden mencionarse a los periféricos de entrada (permiten ingresar información al sistema, como el teclado y el mouse), los periféricos de salida (muestran al usuario el resultado de distintas operaciones realizadas en la computadora. Ejemplo: monitor, impresora), los periféricos de entrada/salida (módems, tarjetas de red, memorias USB), la unidad central de

procesamiento o CPU (los componentes que interpretan las instrucciones y procesan los datos) y la memoria de acceso aleatorio o RAM (que se utiliza para el almacenamiento temporal de información).

### **5.3.21. Calidad de servicio.**

(Evans, 2008), Es muy difícil medir la calidad en los servicios”, sin embargo, es necesario mencionar que existen grandes empresas que ofrecen servicios y utilizan estrategias que pueden ser aplicadas en nuestro contexto para medir la calidad en el servicio hotelero; dentro de estas tenemos: uso de buzón de quejas y reclamos, uso de tecnología, al poner en marcha estas estrategias, los empresarios deben estar al tanto de las expectativas que tiene el cliente y hacer cambios novedosos que se enfoquen a sus necesidades.

Aunque, es aconsejable ofrecer servicios con atención personalizada, pues un cliente bien atendido garantiza su regreso a la empresa; generando mayor ventaja ante los competidores ya que se garantiza su fidelidad y satisfacción

(Evans, 2008), manifiesta que “La calidad total se basa en tres principios fundamentales: Un enfoque en los clientes y accionistas, la participación y el trabajo en equipo; y un enfoque de proceso apoyado por el mejoramiento y el aprendizaje continuo”.

### **5.3.22. Servicio al Cliente.**

(Guajardo, 2008), señala que el servicio al cliente "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo".

## **6. HIPOTESIS.**

### **6.1. Hipótesis General.**

La implementación de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) incidirá positivamente en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba, período 2014-2015.

### **6.2. Hipótesis Específico.**

El diagnóstico a las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's incidirá positivamente en el desarrollo económico.

La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC's mediante la aplicación de las Herramientas Tecnológicas, incidirá favorablemente en las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

La aplicación de las Herramientas Tecnológicas-TIC's incidirán positivamente en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

## 7. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 7.1. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 1.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMEN
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)	Conjunto de <i>Hardware</i> y <i>Software</i> con el fin de mejorar la <i>calidad</i> de vida	Hardware Software Calidad	Computadoras Internet Sistemas informáticos Aplicaciones tecnológicas	Encuestas	Cuestionario
Desarrollo Económico	<i>Capacidad</i> de <i>producir</i> o generar cambios y obtener <i>recursos</i> .	Capacidad Producción Recursos	Número de habitaciones. Número de clientes	Encuestas	Cuestionario

### 7.2. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 2.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUM.
Herramientas Tecnológicas.	<i>Programas, aplicaciones</i> o <i>instrucciones informáticas</i> que facilitan las <i>tareas</i> .	Programas, Aplicaciones Instrucciones Informáticas Tareas	Computadoras Internet Sistemas informáticos Aplicaciones tecnológicas	Encuestas	Cuestionario
Sector Hotelero	Conjunto de <i>establecimientos</i> que brindan <i>servicios</i> de <i>alojamiento</i> a las personas a cambio de un <i>precio</i> .	Establecimiento s. Servicios. Alojamiento. Precio.	Número de Establecimientos . Número de habitaciones. Personal. Tarifas.	Encuestas	Cuestionario

### Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Especifica 3.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUM
Herramientas Tecnológicas.	<i>Programas, aplicaciones o instrucciones informáticas que facilitan las tareas.</i>	Programas, Aplicaciones, Instrucciones, Informáticas, Tareas	Computadoras, Internet, Sistemas informáticos, Aplicaciones tecnológicas	Encuestas	Cuestionario
Desarrollo Económico	<i>Capacidad de producir o generar cambios y obtener recursos.</i>	Capacidad, Producción, Recursos	Número de habitaciones, Número de clientes	Encuestas	Cuestionario

## 8. METODOLOGÍA

### 8.1. Tipo de Investigación.

Para el presente trabajo investigativo se lo realizara de acuerdo a tipo de investigación cuantitativa y cualitativa, la misma que se aplicaran instrumentos como la encuesta para poder cumplir con los objetivos planteados; a su vez nuestra investigación de acuerdo al análisis y alcance de resultados será una investigación:

*Exploratoria*, es decir en el lugar de los hechos, que nos permita obtener datos relevantes del fenómeno a estudiar en este caso el uso de las Tics en el sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

*Descriptiva*, donde podremos conocer cada unos de los factores que inciden en las variables establecidas, como son el uso de las herramientas y su incidencia en el desarrollo económicos de las Pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

*Explicativa* la cual nos permitirá determinar la incidencia de las variable como ha incidido las Tics en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Riobamba.

## 8.2. Diseño de la Investigación.

Se realizara un análisis inductivo es decir mediante la aplicación de las encuestas y la observación directa vamos a tomar datos de la situación actual del sector hotelero y luego con la aplicación de las herramientas conocer cuáles son los resultado, observar la incidencia o no de las variables , al final obtener información y verificar si da respuesta a la formulación del problema planteado.

## 8.3. Población y Muestra.

Para el estudio investigativo se tomaran en cuenta al sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba, el mismo que está compuesto por los Hoteles, Hostales, Hostal Residencial, Hosterías y Pensiones con sus diferentes categorías, las cuales están registradas en el Ministerio de Turismo del Ecuador, Departamento del MITUR-Riobamba, Catastro Turístico.

De acuerdo a la última información registrada por el IMR Departamento de Turismo del año 2013, tenemos la siguiente información:

<b>TIPO</b>	<b>TOTAL</b>
Hotel	15
Hostal	65
Pensión	5
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

**Fuente:** Departamento de Turismo del IMR, Catastro Turístico 2013

## 8.5. Métodos de Investigación

En el presente proyecto investigativo el método que se utilizara para la realización y ejecución de todos los procesos investigativos es:

*Inductivo:* mediante la aplicación de los instrumentos como las encuestas que estarán dirigidas al sector hotelero y a los clientes, con los datos de cada uno de los actores involucrados, nos permitirá llegar a determinar una conclusión global de la investigación.

*Analítico:* mediante el cual podremos analizar cada unas de las variables como son la aplicación de las herramientas tecnológicas relacionadas a la incidencia en el desarrollo empresarial de las Pymes mediante el uso de las Tics.

## **8.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de los datos más relevantes que nos permita cumplir con los objetivos e hipótesis planteados, durante el proceso investigativo utilizaremos

### **8.6.1. Técnica.**

*Encuesta:* mediante el cual realizaremos preguntas tipificadas y dirigidas a una muestra determinada y que sea representativa en el sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba.

### **8.6.2. Instrumentos.**

El principal instrumento para la recolección de datos de nuestro trabajo investigativo será:

*Cuestionario:* el cual contendrá cada uno de los ítems planteados en función al tema investigativo, el mismo que será aplicado en dos momentos antes y después con la finalidad de dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas.

## **8.7. Técnicas y procedimientos para el análisis de resultados.**

Finalmente para el procesamiento de los datos recopilados mediante los instrumentos indicados, en nuestro trabajo investigativo haremos uso de los un programa informático como es el SPSS y la Hoja de Cálculo EXCEL, los cuales nos permitirá obtener una información simplificada y oportuna.

## **9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS.**

### **HUMANOS**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FUNCIONES A REALIZAR</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Estudiante	Desarrollo de Actividades	
2	Docentes	Tutorías, coordinación, seguimiento y evaluación	

**MATERIALES**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FUNCIONES A REALIZAR</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
500	Hojas de Papel Bond	Elaboración del Informe	
3	Anillados	Presentación de Informes	
3	Empastados	Presentación de Informe Final	

**RESUPUESTO**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
500	Hojas de Papel Bond	\$ 0,01	\$ 5,00
3	Anillados	\$ 2,00	\$ 6,00
3	Empastados	\$ 7,00	\$ 21,00
1	Varios	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.532,00</b>

## 10. CRONOGRAMA.

N°.	ACTIVIDADES	MESES																	
		MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5					
1	Elaboración y aprobación del anteproyecto	■	■	■															
2	1ra Tutoría		■	■															
3	Desarrollo de capítulo 1				■	■	■												
4	Desarrollo del capítulo 2					■	■												
5	Análisis y tabulación de la información							■	■	■									
6	2da Tutoría										■								
7	Desarrollo del capítulo 3										■	■							
8	3ra Tutoría												■						
9	Desarrollo del capítulo 4												■						
10	4ta. Tutoría													■					
11	Desarrollo del capítulo 5														■				
12	5ta Tutoría.															■			
13	Preparación de borrador																■		
14	Redacción final																	■	
15	Presentación y aprobación de la investigación																		■
16	Defensa de la tesis																		■

## 11. MATRIZ LÓGICA

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Cómo, la implementación de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, período 2014-2015?	Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's , mediante la aplicación de las Herramientas Tecnológicas y determinar su incidencia en el Desarrollo Económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, periodo 2014-2015.	La implementación de las Herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) incidirá positivamente en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba, período 2014-2015.
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>
¿Cómo, la situación actual sobre el uso de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero?	Realizar un diagnóstico a las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba, respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's.	El diagnóstico a las Pymes Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's incidirá positivamente en el desarrollo económico.
¿De qué manera, la implementación de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero?	Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's mediante la aplicación de las Herramientas Tecnológicas, en las PYMES Sector Hotelero.	La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC's mediante la aplicación de las Herramientas Tecnológicas, incidirá favorablemente en las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.
¿En qué medida, las Herramientas Tecnológicas, TIC's incidirá en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero?	Evaluar la aplicación de las Herramientas Tecnológicas-TIC's, y su incidencia en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero.	La aplicación de las Herramientas Tecnológicas-TIC's incidirán positivamente en el desarrollo económico de las PYMES Sector Hotelero de la ciudad de Riobamba.

/

## BIBLIOGRAFÍA

- 2008, A. C. (2008). *asambleanacional.gob.ec*. Recuperado el 04 de noviembre de 2015, [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
  
- ALDRICH, H., & PFEFFER, J. (1976). *Environments of Organizations, Annual Review of Sociology*.
  
- Alvarez, J. (2010). *Proyectos de Inversion*. Riobamba: Freire.
  
- Cajas, G. J. (2011). *Definiendo el Desarrollo*.
  
- Castillo, J. (2012). *Los hoteles pueden ahorrar hasta 40% de costes operativos usando herramientas tecnológicas avanzadas*. España, Madrid: Tecno Hotel.
  
- Cortés, A. (2012). *Tecnología para mejorar la visibilidad y la experiencia del cliente*. Madrid: Tecno Hotel.
  
- *Definicion.De.* (2008-2015). Obtenido de <http://definicion.de/software/>
  
- *Definición.De.* (2008-2015). Obtenido de <http://definicion.de/hardware/>
  
- Del Águilar Obra, A., Bruque Cámaras, S., & Padilla Melendrez, A. (2003). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 63-80.
  
- Evans, J. L. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: Cengage Learning.

- *flacsoandes.edu.ec.* (s.f.). Obtenido de <http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/catalog/resGet.php?resId=25939>
- González, F. (2012). *La reputación online en la web móvil*. Madrid: Tecno Hotel.
- Guajardo, E. (2008). *Administración de la Calidad Total*. Mexico: Pax Mexico.
- HEIDEGGER, M. (1994). La pregunta por la técnica. *Conferencias y Artículos* .
- Jesús, G. (2012). *Los hoteles pueden ahorrar hasta 40% de costes operativos usando herramientas tecnológicas avanzadas*. España, Madrid: Tecno Hotel.
- *Master Magazine.* (s.f.). Recuperado el 2015, de <http://www.mastermagazine.info/termino/5234.php>
- Matas, J. (2012). *La reputación online en la web móvil*. Madrid: Tecno Hotel.
- Miguel, M. d. (2012). *Los hoteles pueden ahorrar hasta un 40% de costes operativos usando herramientas tecnológicas avanzadas*. España, Madrid: Tecno Hotel.
- PORTE.M.E, & V.E., M. (1985). *How Information Gives You Competitive Advantage*. Nueva York.
- Salgado, D. (2012). *Nube, intermediación online y conectividad: tecnología al servicio del turismo*. Madrid: Tecno Hotel.

## Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos.



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

#### INSTITUTO DE POSGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS

**Objetivo:** *La presente encuesta está orientada a las Pymes Sector Hotelero de la Ciudad de Riobamba, respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's, que nos permita realizar un diagnóstico actual del sector hotelero.*

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC'S.** (*señale con una X en las opciones que usted conozca*).

**1. Su establecimiento de acuerdo a la CATEGORÍA es:**

A. ITEMS	Resp.	B. ITEMS	Resp.
a. Hotel		1 ☆	
b. Hostal		2 ☆☆	
c. Pensión		3 ☆☆☆	
		4 ☆☆☆☆	
		5 ☆☆☆☆☆	
C. ITEMS			
Nº. de Habitaciones			

**2. Conoce usted cuales son las Herramienta Tecnológicas Tics.**

ITEMS	Resp.
Si	
No	

*Tics de uso interno del sector hotelero de la ciudad de Riobamba*

**3. Dotación de Hardware.** (*Cuales de los siguientes requerimientos posee establecimiento*)

REQUERIMIENTOS	SI	NO
a. Disponibilidad de PC		
b. TV Satelital		
c. Tv por Cable		
d. Telefonía fijo		
e. Telefonía móvil		
f. Detector de humo y fuego.		
g. Cámaras de seguridad y vigilancia		

**4. Dotación de Software.** (Cuales de los siguientes requerimientos posee su establecimiento)

Aplicaciones	SI	NO
a. Ofimática		
b. Contabilidad		
c. Facturación		
d. Cobros y pagos		
e. Gestión de Impuestos		
f. Gestión de Clientes (CRM)		

**5. Infraestructura Tecnológica-Conexiones de Red.** (Cuales de los siguientes requerimientos posee su establecimiento)

REQUERIMIENTOS	SI	NO
a. Red área local LAN por cable		
b. Red área Local WIFI - WLAN		

**6. Acceso y Uso de las Herramientas Tecnológicas del sector hotelero.**

ITEMS	SI	NO
a. Internet		
b. E-mail, correo electrónico		
c. Redes sociales-Facebook		
d. Pagina Web		

**7. ¿Qué medios utiliza para promocionar o dar a conocer a su establecimiento?**

ITEMS	SI
a. Radio	
b. Televisión local	
c. Prensa escrita	
d. Redes Sociales	
e. Pagina Web	

**8. ¿Cuánto invierte usted en su establecimiento para la publicidad y propaganda?.**

Inversión	RESPUESTA
100 A 500	
501 A 1000	
1001 A 1500	
1501 A 2000	

**9. ¿Su establecimiento posee una Página Web?**

ÍTEMS	
SI	
NO	

**10. ¿Porque su establecimiento no dispone de una Página Web?**

ÍTEMS	Resp.
a. No es necesario para la empresa	
b. Desconocimiento de la tecnología	
c. No es rentable	
d. Otros ( costos, mantenimiento)	

**11. Para que usa el internet.**

ITEMS	SI	NO
a. Buscar información		
b. Relacionar con el cliente		
c. Operaciones bancarias		
d. Administración del hotel		
e. Marketing electrónico		

**12. Ecommerce (compra-venta) ¿Usted usa la Red ( internet-web) como canal de comercialización para el sector hotelero?.**

ÍTEMS	SI
Si	
No	

**13. ¿Cuál cree que es la razón principal para vender por Internet en el ámbito hotelero?**

ÍTEMS	Resp.
a. Captar nuevos clientes	
b. Expansión del mercado	
c. Lanzamiento de un nuevo producto/servicio	
d. Oferta de un servicio personalizado a un cliente	

**14. ¿Cuál cree que es la razón principal para NO vender por internet en el ámbito hotelero?.**

ÍTEMS	Resp.
a. El producto o servicio no son adecuados para vender por internet	
b. Existen problemas de seguridad relacionados a los pagos (online)	
c. Existencia de incertidumbre respecto al marco legal de las ventas por internet	
d. Problemas de logística	

**15. ¿Trabaja su establecimiento con agencias de viajes ?**

ÍTEMS	Resp.
Si	
No	

**16. ¿Cuántas personas laboran en su establecimiento?**

<b>Trabajadores</b>	<b>Respuesta</b>
1 A 5	
6 A 10	
10 A 15	
16 A 20	

**17. ¿En el último año de acuerdo al uso y aplicación de las Herramientas de las Tecnológicas TIC's, las ventas de su establecimiento han?.**

<b>ÍTEMS</b>	<b>Resp.</b>
1. Incrementado	
2. Disminuido	
3. Mantenido	

**18. ¿Cree que la asociatividad y uso de una página web para el sector hotelero de la ciudad de Riobamba ayudara a crear una marca y a fidelizar a sus clientes?.**

<b>ÍTEMS</b>	<b>Resp.</b>
SI	
NO	

Gracias por su colaboración .

### Anexo 3. Chi 2.

GI (v)	Proporción de área										
	0.995	0.990	0.975	0.950	0.900	0.500	0.100	0.050	0.025	0.010	0.005
1	0.00004	0.00016	0.00098	0.00393	0.0158	0.455	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88
2	0.0100	0.0201	0.0506	0.103	0.211	1.386	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	2.366	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	3.357	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.61	4.251	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75
6	0.676	0.872	1.24	1.64	2.20	5.35	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55
7	0.989	1.24	1.69	2.17	2.83	6.35	12.02	14.07	16.01	18.48	20.28
8	1.34	1.65	2.18	2.73	3.49	7.34	13.36	15.51	17.53	20.09	21.96
9	1.73	2.09	2.70	3.33	4.17	8.34	14.68	16.92	19.02	21.67	23.59
10	2.16	2.56	3.25	3.94	4.87	9.34	15.99	18.31	20.48	23.21	25.19
11	2.60	3.05	3.82	4.57	5.58	10.34	17.28	19.68	21.92	24.73	26.76
12	3.07	3.57	4.40	5.23	6.30	11.34	18.55	21.03	23.34	26.22	28.30
13	3.57	4.11	5.01	5.89	7.04	12.34	19.81	22.36	24.74	27.69	29.82
14	4.07	4.66	5.63	6.57	7.79	13.34	21.06	23.68	26.12	29.14	31.32
15	4.60	5.23	6.26	7.26	8.55	14.34	22.31	25.00	27.49	30.58	32.80
16	5.14	5.81	6.91	7.96	9.31	15.34	23.54	26.30	28.85	32.00	34.27
17	5.70	6.41	7.56	8.67	10.09	16.34	24.77	27.59	30.19	33.41	35.72
18	6.26	7.01	8.23	9.39	10.86	17.34	25.99	28.87	31.53	34.81	37.16
19	6.84	7.63	8.91	10.12	11.65	18.34	27.20	30.14	32.85	36.19	38.58
20	7.43	8.26	9.59	10.85	12.44	19.34	28.41	31.42	34.17	37.57	40.00
21	8.03	8.90	10.28	11.59	13.24	20.34	29.62	32.67	35.48	38.93	41.40
22	8.64	9.54	10.98	12.34	14.04	21.34	30.81	33.92	36.78	40.29	42.80
23	9.26	10.20	11.69	13.09	14.85	22.34	32.01	35.17	38.08	41.64	44.18
24	9.89	10.86	12.40	13.85	15.66	23.34	33.20	36.42	39.36	42.98	45.56
25	10.52	11.52	13.12	14.61	16.47	24.34	34.38	37.65	40.65	44.31	46.93
26	11.16	12.20	13.84	15.38	17.29	25.34	35.56	38.89	41.92	45.64	48.29
27	11.81	12.83	14.57	16.15	18.11	26.34	36.74	40.11	43.19	46.96	49.64
28	12.46	13.56	15.31	16.93	18.94	27.34	37.92	41.34	44.46	48.28	50.99
29	13.12	14.26	16.05	17.71	19.77	28.34	39.09	42.56	45.72	49.59	52.34
30	13.79	14.95	16.79	18.49	20.60	29.34	40.26	43.77	46.98	50.89	53.67
40	20.71	22.16	24.43	26.51	29.05	39.34	51.81	55.76	59.34	63.69	66.77
50	27.99	29.71	32.36	34.76	37.69	49.33	63.17	67.50	71.42	76.25	79.49
60	35.53	37.43	40.48	43.19	46.46	59.33	74.40	79.08	83.30	88.38	91.95
70	43.28	45.44	48.76	51.74	55.33	69.33	85.53	90.53	95.02	100.4	104.2
80	51.17	53.54	51.17	60.39	64.28	79.33	98.58	101.9	106.6	112.3	116.3
90	59.20	61.75	65.65	69.13	73.29	89.33	107.6	113.1	118.1	124.1	128.3
100	67.33	70.06	74.22	77.9	82.36	99.33	118.5	124.3	129.6	135.8	140.2

#### Anexo 4. Proporción del área para la distribución normal estándar.

	<b>0.00</b>	<b>0.01</b>	<b>0.02</b>	<b>0.03</b>	<b>0.04</b>	<b>0.05</b>	<b>0.06</b>	<b>0.07</b>	<b>0.08</b>	<b>0.09</b>
<b>0.0</b>	0.0000	0.0040	0.0080	0.0120	0.0160	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
<b>0.1</b>	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
<b>0.2</b>	0.0793	0.0832	0.0871	0.0910	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
<b>0.3</b>	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.1480	0.1517
<b>0.4</b>	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.1700	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
<b>0.5</b>	0.1915	0.1950	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.2190	0.2224
<b>0.6</b>	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
<b>0.7</b>	0.2580	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
<b>0.8</b>	0.2881	0.2910	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
<b>0.9</b>	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.3340	0.3365	0.3389
<b>1.0</b>	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
<b>1.1</b>	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.3770	0.3790	0.3810	0.3830
<b>1.2</b>	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.3980	0.3997	0.4015
<b>1.3</b>	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
<b>1.4</b>	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
<b>1.5</b>	0.4332	0.4345	0.4357	0.4370	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
<b>1.6</b>	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
<b>1.7</b>	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
<b>1.8</b>	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706
<b>1.9</b>	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.4750	0.4756	0.4761	0.4767
<b>2.0</b>	0.4772	0.4778	0.4783	0.4788	0.4793	0.4798	0.4803	0.4808	0.4812	0.4817
<b>2.1</b>	0.4821	0.4826	0.4830	0.4834	0.4838	0.4842	0.4846	0.4850	0.4854	0.4857
<b>2.2</b>	0.4861	0.4864	0.4868	0.4871	0.4875	0.4878	0.4881	0.4884	0.4887	0.4890
<b>2.3</b>	0.4893	0.4896	0.4898	0.4901	0.4904	0.4906	0.4909	0.4911	0.4913	0.4916
<b>2.4</b>	0.4918	0.4920	0.4922	0.4925	0.4927	0.4929	0.4931	0.4932	0.4934	0.4936
<b>2.5</b>	0.4938	0.4940	0.4941	0.4943	0.4945	0.4946	0.4948	0.4949	0.4951	0.4952
<b>2.6</b>	0.4953	0.4955	0.4956	0.4957	0.4959	0.4960	0.4961	0.4962	0.4963	0.4964
<b>2.7</b>	0.4965	0.4966	0.4967	0.4968	0.4969	0.4970	0.4971	0.4972	0.4973	0.4974
<b>2.8</b>	0.4974	0.4975	0.4976	0.4977	0.4977	0.4978	0.4979	0.4979	0.4980	0.4981
<b>2.9</b>	0.4981	0.4982	0.4982	0.4983	0.4984	0.4984	0.4985	0.4985	0.4986	0.4986
<b>3.0</b>	0.4987	0.4987	0.4987	0.4988	0.4988	0.4989	0.4989	0.4989	0.4990	0.4990