



## **Metodología para la implementación de uso de las TIC's, como sistemas promotores de la competitividad en empresas hoteleras del municipio de Ixmiquilpan, Hidalgo.**



**TEMÁTICA:** 4. Aportaciones para el mejoramiento de la competitividad de las Mipymes del sector.

María de Lourdes Santiago Zaragoza  
Esther Botho Clemente  
José Raúl Sánchez Uvalle  
Raúl Zapata Perusquía



# Introducción

- La **competitividad turística** se considera como la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores.

(García, 2009).

La competitividad se da por una serie de elementos que impulsan el desarrollo de trabajos a nivel local, regional y nacional, para alcanzar estándares altos de éstas, se evalúa la forma en cómo se maneja la economía, la inversión extranjera, actitud favorable ante la competencia y el fomento de las **tecnologías de la información y comunicación**.

(SinerTic, 2009).

# Antecedentes

En México, las PyMES aportan el 52 por ciento del PIB.

Turismo aporta el 8.9 por ciento.

Los establecimientos de alojamiento contribuyen con 11.1 por ciento y generan 2.5 millones de empleos.

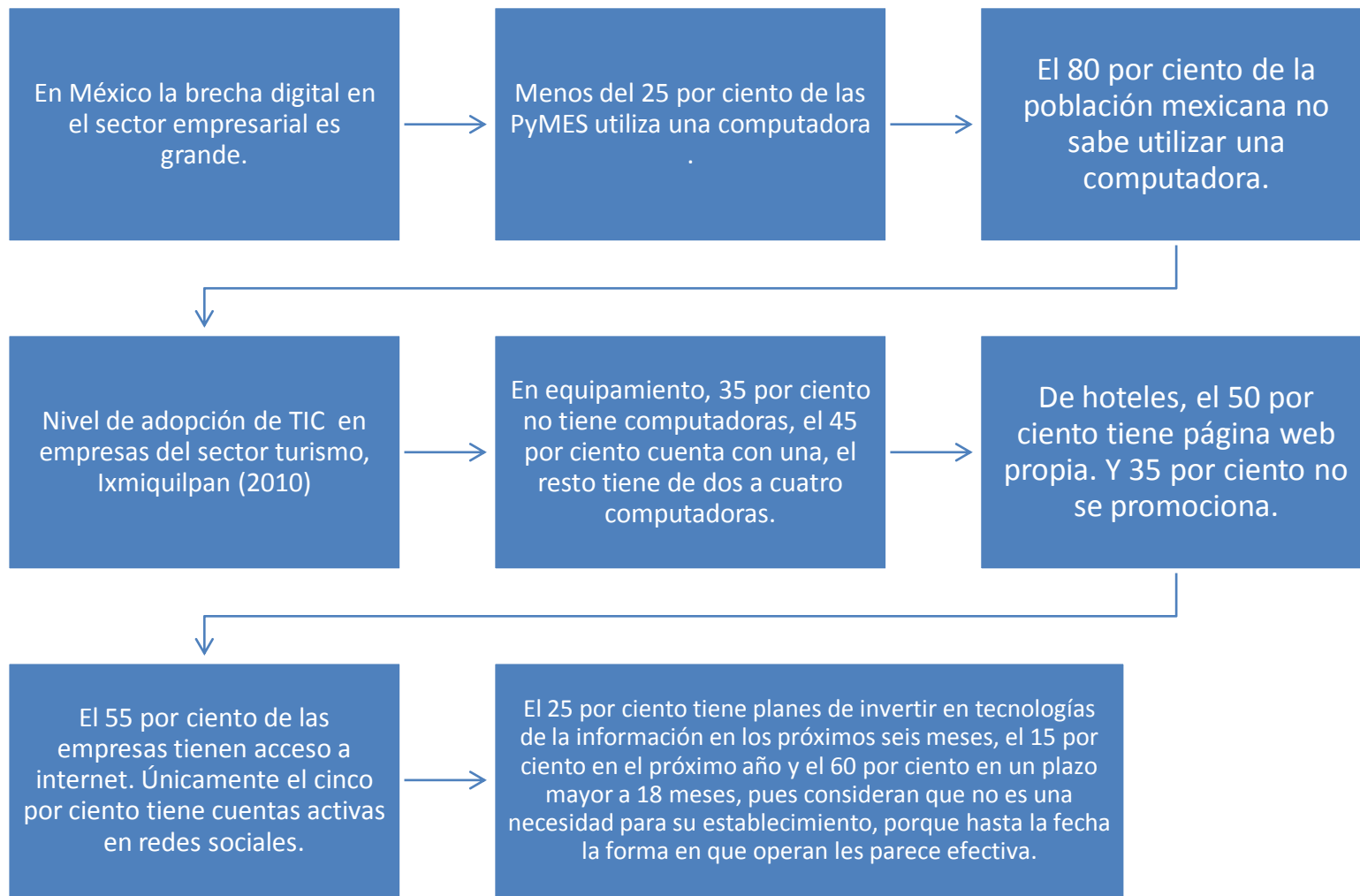
Ixmiquilpan, recibe anualmente alrededor de 450 mil turistas (Ixmiquilpan, 2009).

Por lo anterior, es indispensable actuar a la vanguardia y una de las exigencias actuales es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

(observatorio pyme, 2009).

(INEGI, 2011).

# Planteamiento del Problema



## Objetivo general.

Promover la competitividad de las MiPyMES Hoteleras del municipio de Ixmiquilpan, Hgo., a través de la adquisición de tecnologías informáticas que de acuerdo a la adopción de una metodología y Modelo de Madurez Digital permita a los empresarios mejorar sus procesos y productividad.

## Objetivos específicos.

Conocer el nivel de adopción de tecnología de las MiPyMES Hoteleras del municipio de Ixmiquilpan, Hgo. de acuerdo a su clasificación de estrellas.

Identificación del interés de adopción del nivel de tecnología, de acuerdo a la clasificación del número de estrellas.

Esquematizar el modelo de madurez en la adopción de las tecnologías de información, incluyendo propuesta de los recursos necesarios.



## Preguntas de investigación.



¿Cuál es el nivel de adopción de tecnología de las MiPyMES Hoteleras del municipio de Ixmiquilpan, Hgo., de acuerdo a la categoría de estrellas?



De acuerdo a la clasificación de estrellas, ¿Qué interés de adopción de tecnología tienen los empresarios de las MiPyMES Hoteleras del municipio de Ixmiquilpan, Hgo.?



¿Qué elementos se incluirían en el modelo de madurez para la adopción de tecnologías de información?



¿Cuáles serían los recursos necesarios para la implementación del modelo de madurez para la adopción de tecnologías de información en las MiPyMES Hoteleras del municipio de Ixmiquilpan, Hgo.?



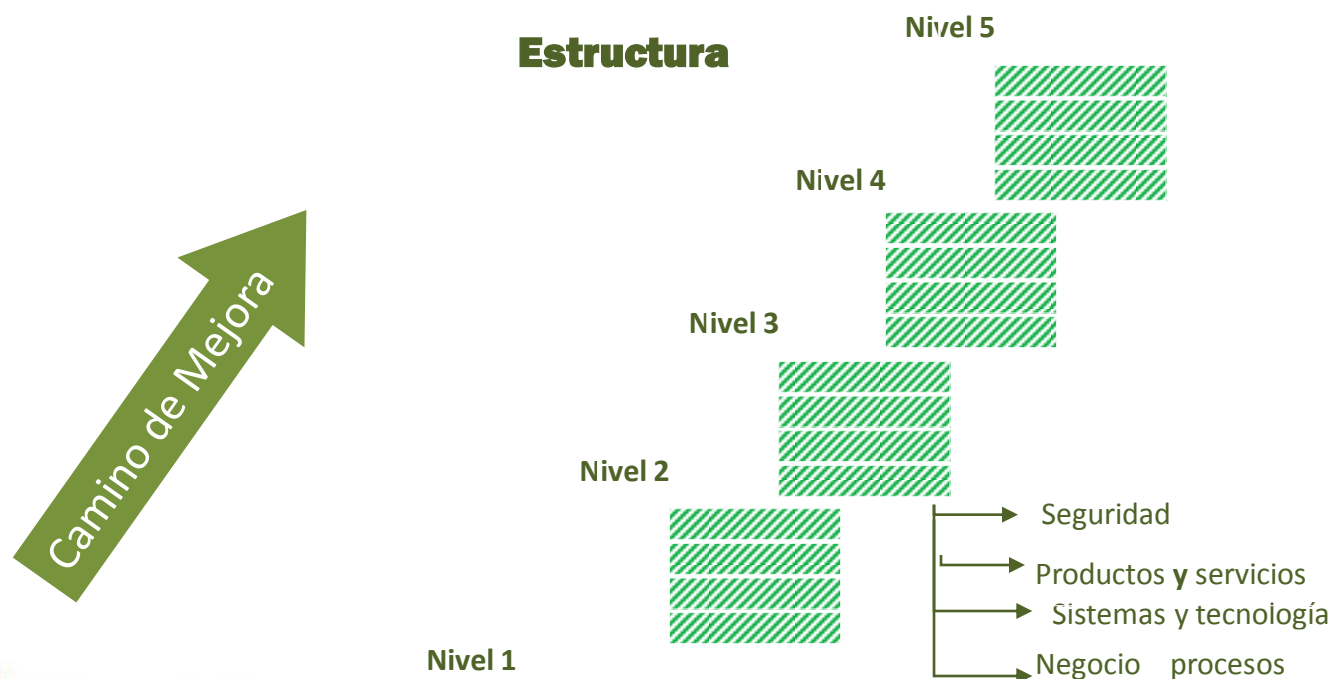




# Marco Teórico.

**Optima** es un entorno de trabajo estándar y colaborativo

Esta metodología denominada **Modelo de Madurez Digital**, aporta un marco de referencia claro y comprensible sobre el camino de la mejora que deben seguir las organizaciones en el proceso de digitalización.

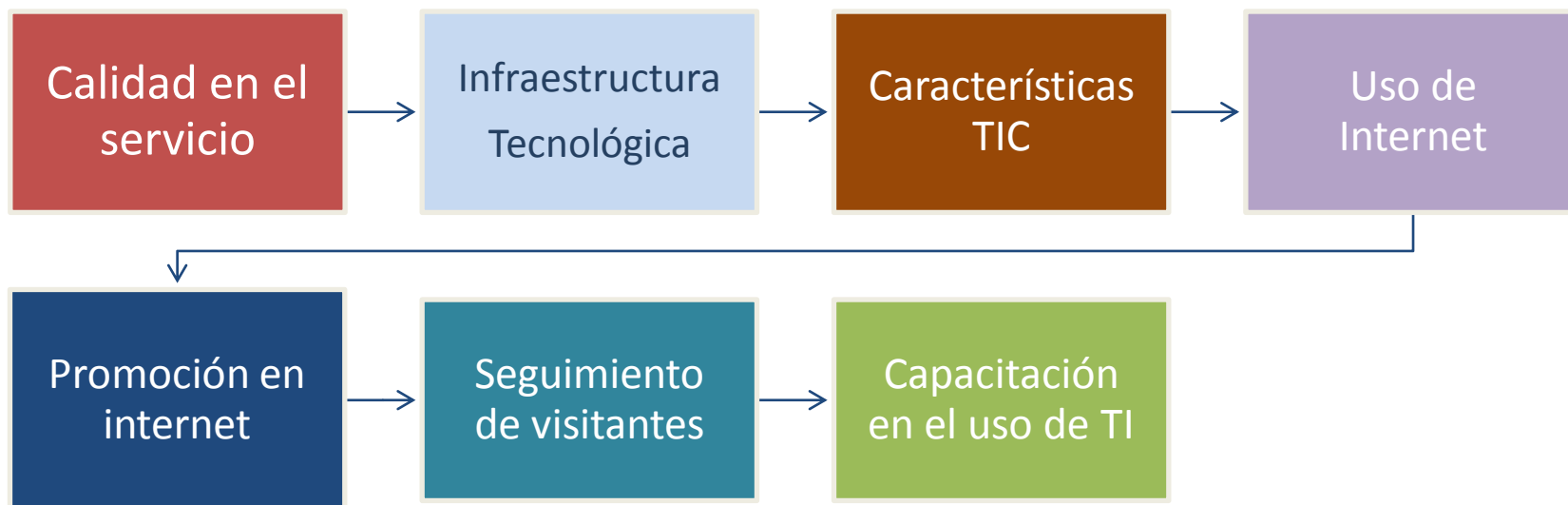


(tecnalia.com)



# Metodología de Investigación.

Se aplico encuesta a 24 empresarios. Contenía 57 preguntas de opción múltiple.



# Resultados (Hoteles de 4 estrellas).

## En relación a equipamiento tecnológico y conocimiento de uso de TICs:

- 100 % tiene computadoras , impresoras, teléfonos, fax, así como conectividad en red.
- El conocimiento en el uso de software de empleados y empresarios es básico a medio.
- Para actividades administrativas y contables emplean Word y Excel, todos los días. El 100 % tiene interés en la adquisición de TIC's

## Nivel de adopción de TIC's:

- El 100 % ofrecen el servicio de internet inalámbrico gratis
- El 100 % tienen acceso a internet y usa E-mail .
- El 100 % tiene página web propia con posicionamiento estatal.
- El 50 % adicionalmente utiliza páginas web de otras empresas.
- El 100 % no poseen comercio electrónico en línea.

# Resultados (Hoteles de 3 estrellas)

## En relación a equipamiento tecnológico y conocimiento de uso de TICs:

- El 56 % cuenta con un equipo de cómputo, el 11 % dos equipos y en el 33 % es inexistente . No existe conexión en red.
- El conocimiento en el uso de software es de nulo a básico.
- El 75% de empresarios que tienen equipo de cómputo en el Hotel, emplean Word y Excel, todos los días. De estos solo el 12% ha invertido en capacitación en este aspecto, el resto no lo hecho en los últimos dos años.
- El 100 % de hoteleros de esta categoría tiene interés en la adquisición de TIC's (El 41% en menos de 6 meses, 16% en un año, 8% más de un año)

## Nivel de adopción de TIC's:

- El 64 % tiene a página web propia , el 29 % no se promociona y el 7 % logra su difusión por otras páginas.
- Solo el 36 % ofrece servicio de internet inalámbrico gratis.
- Del 83% de los empresarios que disponen de cuentas de E-mail propias o comerciales, solo el 50% las aprovecha para enviar promociones
- En el 83% de los hoteles el registro de clientes se hace manual (libreta), el 9% cuenta con un sistema automatizado. En el 92%, conoce la percepción del servicio cuando los clientes hacen sugerencias y quejas en papeletas, solo el 8% realiza encuestas de satisfacción frecuentemente.

# Metodología de implementación de TIC's en hoteles de



## Nivel I

### Primer Año (2012 )

- Asesoría en la actualización de equipo de cómputo
- Capacitación media avanzada en las aplicaciones ofimáticas
- Gestionar los clientes y ventas con herramientas clásicas
- Configuración de seguridad básica (métodos de autenticación básicos, antivirus, respaldo o copias de información).

## Nivel II

### Primer Año (2012)

- Seguridad media (configuración de fireware lógico, protección de accesos a la red en base a cuentas de usuarios, protección del acceso a internet, respaldo de bases de datos, antivirus para protección en red e internet, cifrado de claves).
- Capacitación para uso de E-mail, consultas avanzadas en internet y pagos en línea.

# Metodología de implementación de TIC's en hoteles de 4 estrellas

## Nivel III

### Segundo Año (2013)

- Realizar la promoción en tecnologías Web 2.0
- Configurar herramientas para medir tráfico en el sitio
- Implementar traductores.
- Posicionamiento de páginas a nivel nacional.

## Nivel IV

### Segundo Año (2013)

- Desarrollo de sistema de gestión integral (CRM).
- Desarrollo de sistema centralizado para reservaciones y pagos.
- Facturación electrónica.
- Mecanismos de pago seguro.

## Nivel V

### Tercer Año (2014)

- Seguridad avanzada (uso de firma digital, fireware físico, autenticación, encriptamiento, etc.)
- Comercio electrónico y certificados de seguridad.

# Metodología de implementación de TIC's en hoteles de



## Nivel I

### Primer Año (2012 )

- Asesoría en la adquisición de equipo de cómputo, impresoras, fax, teléfonos.
- Capacitación básica - media en las aplicaciones ofimáticas y sistemas operativos.
- Gestionar de clientes y ventas con herramientas clásicas .
- Configuración de seguridad básica

## Nivel II

### Primer Año (2012 )

- Conexión en red del equipo de computo disponible, adquisición de dispositivos de red.
- Capacitación para acceso en internet , creación y uso de E-mail.
- Seguridad media (configuración de fireware lógico, protección de accesos a la red ,respaldo de bases de datos, antivirus , etc.).
- Capacitación para uso de redes sociales.

# Metodología de implementación de TIC's en hoteles de 3 estrellas

## Nivel III Segundo Año (2013)

- Elaboración de páginas web propias con elementos de medición del tráfico en el sitio y traductores .
- Posicionamiento de páginas a nivel regional y estatal
- Promoción en tecnologías Web 2.0

## Nivel IV Segundo Año (2013)

- Desarrollo de sistema de gestión integral (CRM).
- Desarrollo de sistema centralizado para reservaciones y pagos.
- Facturación electrónica.
- Mecanismos de pago seguro.

## Nivel V Tercer Año (2014)

- Seguridad avanzada (uso de firma digital, fireware físico, autenticación encriptamiento, etc)
- Comercio electrónico y certificados de seguridad



# Conclusiones

La investigación identificó líneas de acción, congruentes con recomendaciones de la Secretaría de Turismo y las prácticas descritas en el Modelo de Madurez Digital opTIma, enfocadas a:

1. Impartir capacitación para la formación de capital humano empresarial en Tic's.}

2. Asesorar en la Adquisición y/o actualización de equipos.

3. Implementar conectividad en red y seguridad informática.

4. Desarrollar sistemas de reservación y paquetes administrativos.

5. Posicionar en buscadores a nivel estatal y nacional.

6. Desarrollar sitios web propios.

7. Promoción en la Web 5.0.

8. Implementar tecnologías especializadas en seguimiento a clientes CRM, Business Intelligence, - KM Knowledge Management, web 2.0 .

9. Incursionar en el comercio y facturación electrónica.

