

DIAGNÓSTICO PARA LA APLICACIÓN DE NET READINES SCORECARD EN LOS HOTELES DE LA ISLA DE MARGARITA

DIAGNOSIS FOR THE APPLICATION OF NET READINES SCORECARD IN THE MARGARITA ISLAND HOTELS

ALFREDO G. CASTRO¹, CARLOS ZAVARCE²

¹Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Departamento de Turismo. ²Universidad Central de Venezuela. E-mail: castroag@hotmail.com / ucypca@yahoo.com

RESUMEN

El presente estudio muestra los resultados de una investigación de campo sobre aspectos técnicos de la tecnología de la información y comunicación (TICs) de los hoteles categorizados y con Registro Turístico Nacional de la Isla de Margarita, para determinar la posibilidad de aplicar el método Net Readines Scorecard de Cisco System, propuesto por Hartman and Sifonis (2000) para el estudio de la competitividad en las organizaciones en la era digital. El método de recolección de información se basó en encuestas cerradas y entrevistas abiertas. El estudio se realizó en el primer trimestre del 2008. De las organizaciones estudiadas sólo los hoteles 4 y 5 estrellas tienen las características necesarias para la adecuada aplicación del método mencionado.

PALABRAS CLAVE: TICs, competitividad, hotel, Net Readines Scorecard.

ABSTRAT

In this study we report on technical and human aspects of Information and Communication Technologies (ITCs) of the starred hotels registered by the national tourism board on Margarita island, in order to determine the possibility of applying the Cisco System's Net Readiness Scorecard Method, proposed by Hartman and Sifonis (2000) for the study of the competitiveness of organizations in the digital age. Data was collected using open and closed polls. The study was conducted in the first quarter of 2008. Only the 4 and 5 star hotels have the necessary characteristics for the proper application of the Net Readiness Scorecard method.

KEY WORDS: TICs, competitiveness, hotel, Net Readines Scorecard.

INTRODUCCIÓN

Muchos cambios han sorprendido a la sociedad contemporánea: la llegada de la televisión, del video, de los satélites, las computadoras personales, la telefonía móvil, una serie de juegos electrónicos, al igual que las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Estas innovaciones han influido sobre el comportamiento de los consumidores, las familias y la actividad empresarial e indudablemente han creado nuevos valores sociales y hábitos en la población mundial.

Se están reduciendo cada día las barreras geográficas y el tiempo como obstáculos para el desarrollo y cambiando los paradigmas anteriores en todas las esferas del quehacer humano, desde el pensamiento filosófico y científico hasta las actividades cotidianas del ciudadano común. Hartman y Sifonis (2000) señalan que la Sociedad de la Información y las tecnologías de la comunicación están modificando sustancialmente todos los estamentos de la sociedad. Al incorporar de medios que transforman

la relación espacio-tiempo, acortando las distancias y disminuyendo los tiempos de reacción en la interacción humana, permiten la transmisión en tiempo real de voz, dato y video, optimizan medios para su almacenamiento masivo y procesamiento a bajos costos, habilitando la posibilidad de acceder a los equipos y tecnología informática a vastos sectores de la sociedad, en este contexto social, el avance tecnológico permite repensar la incorporación de la dinámica de la red al ámbito del turismo y con ello en la competitividad de este sector a la nueva economía local, regional y mundial, es en la red donde se está vendiendo el turismo global en la actualidad. Otro aspecto no menos importante es que permite la incorporación de las organizaciones que conforman el sector a esta nueva dinámica social.

En la presente investigación se estudia sólo un elemento del sistema turístico como lo es la hotelería. Sin embargo, la implantación de estas tecnologías de información exige unas condiciones determinadas de infraestructura física, elevadas inversiones en equipos, redes electrónicas y

un personal altamente capacitado, lo que presupone inversión en la actualización de capacidades y destrezas en el personal que labora en el sector. Considerando que la pertinencia social de la presente investigación está en el sector turístico venezolano, es allí donde se hace necesario trabajar en el diagnóstico de las condiciones antes señaladas, con miras a detectar brechas y vacíos existentes en este sentido.

La diferencia de posibilidades de los beneficios de la nueva economía que esta en plena conformación en los países desarrollados y extenderla a los que se encuentran en vías de desarrollo ha creado la llamada brecha digital que amenaza, si no se corrige a tiempo, radicalizar la separación entre las naciones ricas y las más pobres. Debido a esto, los estados ponen de manifiesto su preocupación por ratificar el derecho equitativo al disfrute merecido de los ciudadanos trabajadores de una jornada de vacaciones con posibilidad de realizar turismo, combatir las desigualdades e inequidades sociales en relación con el acceso a los servicios turísticos y así proporcionar mejor calidad de vida a sectores de la población tradicionalmente deprimidos.

Particularmente, en Venezuela, el proyecto de gobierno digital promovido por el Ministerio de Ciencia y Tecnología ha destacado como prioritario el mejoramiento de todos los sectores productivos del país mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación. Por supuesto que el tercer sector (turismo) productor de ingresos del país no escapa a ese desafío, por lo tanto la hotelería está incluida. Dentro de este importante sector, el estado Nueva Esparta es el tercer productor de divisas detrás de Miranda y Distrito Federal en este renglón, estando además esta entre los primeros receptores de turistas (MINTUR 2007), de aquí la importancia de estudiar el sector hotelero.

Es indiscutible la necesidad gerencial de obtener mayor eficacia en el desempeño del sistema hotelero. Para esto, se requiere permanentemente de estudios que aporten información para mejorar los procesos y definen criterios innovadores para la modernización de los servicios en esos establecimientos. Teniendo en cuenta lo anterior, en este trabajo se determinará el estado de la plataforma informática de los hoteles de la isla de Margarita, con el fin de determinar si están aptos o no para la aplicación de un instrumento diseñado por la empresa CISCO Systems denominado Net Readiness Scorecard propuesto por Hartman y Sifones 2000, el cual mide el nivel de preparación que tienen las organizaciones para competir en la era digital y proporciona información para

la incursión en este mundo de interconexión electrónica (red). Se tomaron todos hoteles de la isla de Margarita con Registro Turístico Nacional (RTN) y categorizados 5, 4 y 3 estrellas para el estudio.

MATERIALES Y MÉTODOS

TIC y Competitividad

La tecnología de información y comunicación TIC desempeña un papel crítico en la competitividad de la empresa y es uno de los factores intangibles que plantea más dificultad en su gestión. La nueva economía apunta a la consolidación de un nuevo escenario que se identifica con la aceleración del cambio tecnológico y el acortamiento del ciclo de vida de los productos y servicios; de ahí la importancia estratégica de gerenciar los cambios que hoy en día son habilitados por la tecnología en las organizaciones de todo tipo, no importa su tamaño o naturaleza. Pavón e Hidalgo (1997) definen la tecnología como el medio para transformar ideas en procesos o servicios, el cual permite, además, mejorar o desarrollar procesos. Aunque su raíz etimológica la reduce a la ciencia de las artes industriales, la tecnología no consiste únicamente en métodos, máquinas, procedimientos, instrumental, métodos de programación, materiales y equipos que pueden comprarse e intercambiarse; el concepto involucra también un estado de espíritu, la expresión de un talento creador y la capacidad de sistematizar los conocimientos para su aprovechamiento por el conjunto de la sociedad. Los autores afirman que esta orientación innovadora es una forma de actuación capaz de desarrollar valores y actitudes propicios al cambio, factor indispensable para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, aunque suponga una ruptura con lo tradicional. La innovación es el elemento clave que explica la competitividad. Porter (1990), afirmó: “La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. La empresa consigue ventaja competitiva mediante innovaciones”. Los avances tecnológicos se deben analizar bajo un enfoque sistémico, donde interviene la estrategia corporativa con un conjunto de tecnologías interrelacionadas de manera conjunta con los factores comerciales. La integración de la gestión tecnológica y su carácter estratégico ha sido resaltada por Pavón e Hidalgo (1997) como el proceso orientado a organizar y dirigir los recursos disponibles, tanto humanos como técnicos y económicos, con el objetivo de aumentar la creación de nuevos conocimientos, generar ideas que permitan obtener nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los existentes y transferir esas mismas ideas a las fases de fabricación y comercialización.

Queda claro que los avances tecnológicos en materia de información y conocimientos están dejando huellas cada vez más intensas; frente a la nueva economía que está surgiendo en los países industrializados, cabe sugerir que una porción sustancial del aumento del PIB puede atribuirse al sector de las tecnologías de la información. Los países en desarrollo deben y pueden aprovechar las oportunidades digitales a su alcance, pero los problemas que enfrentan son enormes. Por sobre todo, deben salvar un abismo digital cada vez más evidente: la inequidad creada por la disponibilidad de TIC, el acceso a ellas y la posibilidad de costearlas. El abismo separa a los países ricos de los pobres. El Banco Mundial en su informe anual 2007 afirma que para combatir la brecha digital en los países pobres se debe democratizar el desarrollo. Para lograr esto el Banco debe hacer frente a los desafíos de las nuevas tecnologías de información y de la comunicación. La ONU en su informe sobre el desarrollo humano 2007, afirma que el mundo se enfrenta a una profunda crisis de desarrollo, ya que muchas naciones pobres sufren un grave y continuado retroceso socioeconómico.

Malloch (s/f), director del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), asegura que se requiere una acción urgente para mejorar las condiciones de salud, educación, recreación e ingresos de dichos países, y se debe reducir las injusticias. Venezuela no escapa a esta realidad; aunque no es uno de los países más pobres, está luchando para salir adelante y las nuevas tecnologías de información y de la comunicación son una herramienta que se está utilizando en el país y tienen un apoyo legal en los siguientes instrumentos:

- Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT). (12 de junio de 2000).
- Decreto con fuerza de ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas. (decreto N° 1.204 del 10 Febrero de 2001).
- Reglamento de Interconexión (decreto N° 93 del 24 Noviembre de 2000).
- Plan Nacional de Ciencias, Tecnologías e Innovaciones (2002).
- Plan Nacional de TIC (2004).

En todas estas leyes y en consonancia con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, se observa un cambio de reserva exclusiva del estado sobre el régimen de telecomunicaciones a un régimen de coexistencia pacífica entre la libertad económica y las actividades reservadas al estado. Este fenómeno da amplitud, universalidad en el sector de

comunicaciones. Con ello se pretende contribuir para el mejoramiento de la calidad de vida, y, en términos de oportunidades, promover la gobernabilidad electrónica, la competitividad electrónica, el empresario electrónico. Un ejemplo claro de lo expresado lo constituye el artículo 49 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000).

TICs en la Industria Hotelera

Uno de los sistemas que más ha ayudado a la comercialización de los hoteles son los GDS (*Global Distribution System*) sistemas que vinculan a las agencias de viajes con proveedores de servicios de transportación aérea, hospedaje, renta de automóviles, entre otros. Sabre es un ejemplo de los primeros GDS que fueron implementados a partir de la década de los 60's y que en su momento representó una ventaja competitiva que después se transformó en un requerimiento mínimo para entrar a la industria.

Estar afiliado a un sistema de este tipo otorgaba una ventaja competitiva, pues se tenía presencia en una amplia red de agencias de viaje y se podía llegar a más clientes potenciales. Actualmente el hotel que no figure dentro de estos sistemas simplemente no tendrá acceso al mercado global y limitará su mercado a una región dentro de un país.

Actualmente la tendencia es hacia los CRS (Central Reservation Systems), pues como se muestra en la Figura 1, se estima que cerca del 22% de las reservaciones de hagan directamente a las centrales de reservaciones de los hoteles y este número se incrementa a la vez que disminuye el porcentaje de reservaciones hechas de manera individual a cada una de las propiedades de las grandes cadenas hoteleras.

En cuanto a la relación con los consumidores, esta es un área con gran potencial pues la industria ha puesto mucho mayor atención en conocer a sus clientes y está integrando no sólo los Sistemas de Administración de la Propiedad (PMS) y los Sistemas Centrales de Reservaciones (CRS) sino que además su *data warehouse* lo incluye para conformar un Sistema de Información del Cliente (CIS, *Customer Information System*). El desarrollo de este sistema es uno de los pasos previos en la aplicación de tecnologías de información y comunicación en la hotelería. Es un proceso que llevará tiempo y requerirá de una planeación estratégica que forme parte de la estrategia general del negocio, pues no sólo se trata de una fuerte inversión, sino que debe representar una ventaja competitiva de gran nivel.

¿Cuál de los siguientes métodos usa su compañía actualmente para determinar la satisfacción de los usuarios?

¿Qué porcentaje de reservaciones son generadas o serán generadas en el futuro a través de los siguientes sistemas?

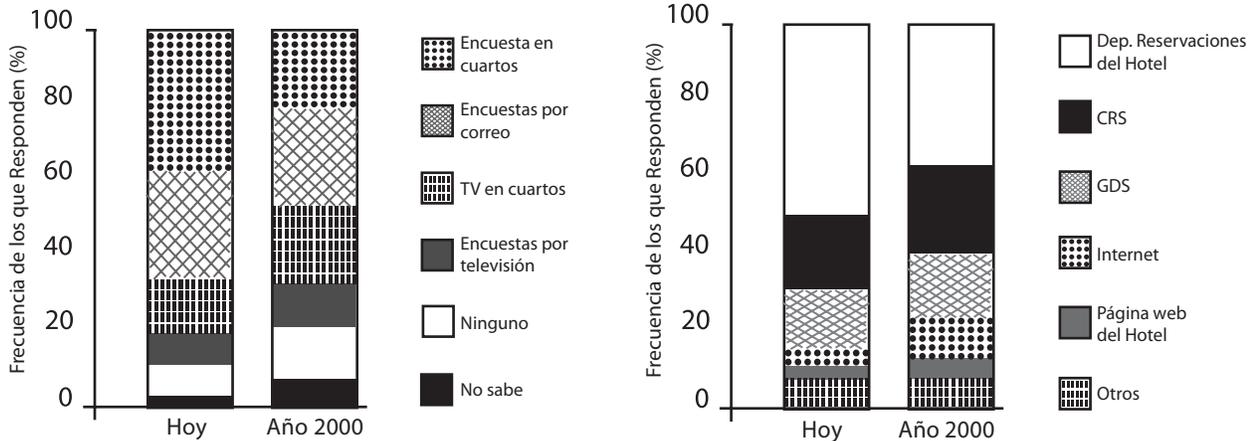


Figura 1. Tendencia de la reservación hotelera. Modificado de Aguilar (s/f).

A nivel planetario la cadena de hoteles Hilton es un claro ejemplo de una empresa del ramo que le ha dado su lugar a la Tecnología de Información y comunicación, como lo comentaba Schwartz en su artículo CIO Perspectives (2004). En él, Tim Harvey, CIO del grupo, confirma que tienen planeado un incremento de 2,2% en sus inversiones en Tecnologías de Información y comunicación, lo que sitúa su presupuesto para este año en 147 millones de dólares. Una de las aplicaciones en las que se invirtieron estos recursos fue en el desarrollo de un sistema de relación con los consumidores integral. Se llamó OnQ y su diseño busca mejorar la lealtad de los consumidores, al mismo tiempo que disminuye los costos y maximiza los ingresos.

Factores Principales que Indican la Preparación para la Red

Ante los planteamientos hasta aquí expuestos, se hace necesario resaltar la necesidad de realizar diagnóstico a las organizaciones del sector hotelero, para determinar si las organizaciones poseen las condiciones determinadas de infraestructura física, equipamiento, redes electrónicas y un personal altamente capacitado y actualizado en capacidades y destrezas requeridas para afrontar con éxito los retos y desafíos de la nueva economía, Hartman y Sifonis (2000) indican que la preparación para la Red se deriva de cuatro factores principales: el liderazgo, el modelo empresarial, las capacidades y la tecnología. Abordamos entonces estas 4 perspectivas.

El liderazgo perteneciente al mundo digital, deberá

contar con una cultura web, extendida a todos los niveles de la organización, propugnará una posición de equilibrio entre la fase estratégica y la operativa (visión y gestión). El líder de la nueva e-economía puede asumir el riesgo de deslindarse de las normas establecidas si el negocio lo aconseja, actuando en menor escala dentro del comercio electrónico para ir creciendo a paso seguro. Conoce que su escenario y mercado es el planeta por lo cual no le importa compartir la información, cuyo valor estima pero reconoce que su vigencia en el tiempo puede ser a corto plazo y con base a esto planifica.

Respecto al modelo empresarial, los autores señalan que la introducción en el mundo del negocio electrónico requiere, con frecuencia, una transformación de la organización sobre la base de la responsabilidad, creatividad, control, autoridad y manejo de conflictos, así como el conocimiento de los nuevos roles que le tocarán a cada integrante en el nuevo esquema de relaciones internas y externas. En los modelos empresariales para el comercio electrónico la organización debe contar con niveles de dirección capaces de responder con rapidez a las variaciones que se presenten, por lo que su autoridad está en un nivel superior a todas las unidades de negocios.

Las competencias organizacionales según Hartman y Sifonis (2000) en las empresas orientadas a la Red, en un ambiente de multitarea y gestión del conocimiento se dirigirán al manejo de los cambios (precios, consumo, estrategias de la competencia), adaptaciones, manejo de alianzas manteniendo la identidad y coherencia de la organización.

Tabla 1. Listado de hoteles 5, 4 y 3 estrellas con RTN de Margarita.

Nombre Hotel Dirección	RTN	Categoría
PROMOTORA PUERTO CRUZ 2000, C. A. DUNES Calle campo elías, sector el pueblito, pedro gonzález	02186	5 estrellas
HESPERIA ISLA MARGARITA Valle de pedro gonzález entre puerto viejo y puerto cruz	02739	5 estrellas
HOTEL FLAMINGO BEACH Calle cristo sector la caranta pampatar	01163	5 estrellas
HOTEL MARGARITA LAGUNA MAR Vía principal pampatar sector agua de vaca.	01766	5 estrellas
HOTEL MARGARITA HILTON Calle los uveros, urb. costa azul	00802	5 estrellas
HOTEL LA SAMANNA DE MARGARITA Av. francisco esteban gómez urb. costa azul. porlamar.	03981	5 estrellas
HOTEL MARINA BAY Calle abancay – costa azul	01863	5 estrellas
HOTEL MARGARITA SUITES Av. santiago mariño con 4 de mayo, sector genoves	00982	4 estrellas
HOTEL PORL' MAR Urb. dumar costa azul calle n° 5	00791	4 estrellas
HOTEL MARGARITA DYNASTY Calle los uveros frente al hotel hilton porlamar	02996	4 estrellas
HOTEL LA PERLA Calle los pinos, entre av. 4 de mayo y rómulo betancourt, porlamar.	02214	4 estrellas
HOTEL BELLA VISTA Av. santiago mariño con calle igualdad	0004	4 estrellas
HOTEL REAL FLAMINGO Av. 4 de mayo sector genoves edf. faraon	00217	3 estrellas
HOTEL LOS PINOS Calle los pnos c/c san francisco	00546	3 estrellas
OPERADORA CORPORACION LAKE PLAZA Calle n° 9 urb. dumar country club/ av bolivar.	02332	3 estrellas
MARGARITA INTERNATIONAL RESORT. Av. bolívar, urb. dumar	00913	3 estrellas
HOTEL COLIBRI Av. sgo. mariño, porlamar	03849	3 estrellas
HOTEL AGUILA INN Calle narvaez, sector genovez, porlamar	00748	3 estrellas
HESPERIA PLAYA EL AGUA Av. 31 de julio, playa el agua	05896	3 estrellas

Datos proporcionados por CORPOTURNE (2007).

Los negocios en red se sustentan principalmente en la tecnología por lo cual es de vital importancia para las organizaciones que incursionan en este medio, dotarse de arquitecturas de redes y hardware robustas, de software adecuado y de personal con formación permanente para la utilización de las aplicaciones más avanzadas en su área de interés. Todo ello con el objeto de crear y /o incrementar ventajas competitivas.

En cuanto a la tecnología de información y comunicación, deberán tomarse decisiones en cuanto

a la adquisición de equipos, extensión de redes, sustitución de personal cuyas funciones pueden ser sustituidas por el trabajo en red, mecanismos de seguridad, grado de dependencia tecnológica aceptable, escalabilidad adoptada, estrategias para la interacción tecnología-gestión de la empresa, bases de datos, plataformas operativas, links con portales del mercado, procedimientos idóneos para el cobro, aplicaciones adquiridas o desarrolladas, tiempo adoptado de obsolescencia para los equipos, sistemas y otros.

La presente investigación se centró en saber si los hoteles 5, 4 y 3 estrellas con Registro Turístico Nacional (RTN) de la isla de Margarita (Tabla 1) poseen las condiciones mínimas para su estudio de competitividad en la era digital. Para ello se aplicó una encuesta estructurada donde se recogió:

- La identificación del hotel.
- Las características de los equipos de computación existente (tipo, velocidad, RAM, DD, etc).
- La existencia de red.
- Sistema Operativo utilizado.
- Sistema servidor para la red utilizado.
- Si utilizan software integrado hotelero.
- Si poseen Internet.
- Si tienen página WEB.
- Si venden por Internet vía terceros.
- Si venden por Internet ellos mismos.
- Si tienen departamento de informática.
- Si tienen personal de informática y de que nivel.

Es de señalar que CORPOTURNE es la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta. Se seleccionaron los hoteles con RTN debido a la obligatoriedad que la nación exige a los prestadores de servicios turísticos de estar inscrito en el RTN, para un eficaz y eficiente control de la actividad turística, según la Ley Orgánica de Turismo (2005) en su artículo 71 numeral 1.

Además se realizó una entrevista no estructurada con cada uno de los gerentes de los hoteles para indagar su visión del negocio ante la era digital y su disposición a invertir en ello. Esta entrevista se realizó luego de la aplicación de la encuesta estructurada y se hizo hincapié en los aspectos negativos encontrados en la misma para la incorporación a la era digital.

Finalmente se hizo el análisis respectivo contrastando los resultados con la teoría propuesta por Harmant y Sifones (2000) para determinar si están aptos o no para ser analizados competitivamente en la era digital.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Hoteles 5 Estrellas

Los siete hoteles 5 estrellas con RTN de la isla de Margarita presentan una cantidad interesante de computadores tipo PC y Laptop, entre 74 y 123. Las

características principales de dichos equipos radican en ser Pentium IV con velocidades entre 1.6 Mz y 3.0 Mz. Con Disco Duro de 40 Gb a 240 Gb. La memoria RAM está entre 256 Mb y 2 Gb. Es importante acotar que en cinco de estos establecimientos los equipos son de marca reconocida, no necesariamente la misma, dado convenio con esa empresa. Los otros dos usan los denominados clones. Poseen entre 13 y 37 impresoras. Un periférico utilizado por todos ellos es el lector óptico de barra. En todas las instalaciones existe red de conexión entre los equipos. Todos estos hoteles usan software hotelero integrado. Todos usan sistema operativo propietario con licencia y su respectiva versión como servidor de red. En tres de ellos se presta servicio wireless, los otros lo están instalando. Todos están conectados a Internet y tienen página web. Todos utilizan a terceros para que le vendan sus productos por Internet. Sólo cuatro de ellos venden sus productos directamente por Internet. Todos tienen departamento de informática que poseen entre dos y seis empleados en el área, con por lo menos uno con grado de tercer nivel, y por lo menos uno de ellos en cada hotel ha realizado el nivel dos de Cisco.

De las entrevistas se obtiene que: Los gerentes están prestos a la inversión en tecnología y capacitación del personal respectivo, según lo pautado en el plan operativo anual o los lineamientos de la cadena hotelera respectiva. No se observa un plan general de capacitación a todo el personal sobre tecnología. No sienten la necesidad de contratar personal de informática en estos momentos. Todos coinciden que Internet es la vía para la supervivencia en el mercado y que deben incursionar cada vez más en él.

Hoteles 4 Estrellas

Producto de las encuestas estructuradas se tiene que: Los cuatro hoteles 4 estrellas de la isla de Margarita con RTN presentan una cantidad razonable de computadores tipo PC entre 34 y 49. Las características principales de dichos equipos radican en ser Pentium IV con velocidades entre 1.6 Mz y 2.8 Mz, Disco Duro de 40 Gb a 120 Gb, y memoria RAM entre 256 Mb y 1 Gb. Todos usan clones o de marca comprado en tiendas y no a la empresa de esa marca. Poseen entre 12 y 24 impresoras. Un periférico utilizado por todos ellos es el lector óptico de barra. En todas las instalaciones existe red de conexión entre los equipos con servidores armados por el personal que ellos poseen o empresas outsourcing de TICs. En dos de ellos están armando una red wireless para uso de los clientes.

Todos estos hoteles usan software hotelero integrado,

con algunos módulos sin funcionar. Todos los hoteles están conectados a Internet y dos tienen página web. Todos utilizan a terceros para que le vendan sus productos por Internet. Ninguno tiene departamento de Informática. Poseen entre dos y tres empleados en el área, con por lo menos uno con grado de tercer nivel.

De las entrevistas se obtiene que los gerentes tienen reserva a la inversión en tecnología y capacitación del personal respectivo por su relación con la rentabilidad. No se observa un plan general de capacitación a todo el personal sobre tecnología. No sienten la necesidad de contratar personal de informática en estos momentos. Todos coinciden que Internet es la vía para la supervivencia en el mercado pero están conforme con vender sus productos por esa vía utilizando intermediarios.

Hoteles 3 Estrellas

Producto de las encuestas estructuradas se tiene que los siete hoteles 3 estrellas de la isla de Margarita con RTN presentan computadores tipo PC entre 13 y 99. Las características principales de dichos equipos radican en ser Pentium III y IV donde la mayor velocidad encontrada fue 1.6 Mz, con Disco Duro de 40 Gb a 120 Gb. y memoria RAM esta entre 64 Mb y 512 Gb. Todos usan clones. Poseen entre 7 y 12 impresoras. En ninguna de las instalaciones existe red de conexión entre los equipos. En dos de ellos están armando una red wireless para uso de los clientes. Todos estos hoteles usan software hotelero, funcionando en cada equipo por departamento un módulo aislado de los demás, vía papel actualizan los módulos, por ejemplo un resultado de ama de llave es enviado a recepción vía oficio para su actualización. Todos los hoteles están conectados a Internet. Uno de ellos tiene página web. Cinco de ellos utilizan a terceros para que le vendan sus productos por Internet. Ninguno tiene departamento de Informática, no poseen empleados en el área, contratan según necesidades.

De las entrevistas se obtiene que: Los gerentes, en la mayoría de los casos propietarios, tienen reserva a la inversión en tecnología y capacitación del personal respectivo por su relación con la rentabilidad, una resistencia mayor que en los hoteles 4 estrellas, No se observa un plan general de capacitación a todo el personal sobre tecnología. No sienten la necesidad de contratar personal de informática en estos momentos. Todos coinciden que Internet vende pero que a ellos no le afecta, están conforme con vender sus productos por esa vía utilizando intermediarios y por la vía tradicional. Piensan que sus negocios supervivirán sin gran inversión en las TICs, dicen tener un mercado cautivo.

CONCLUSIONES

Dada la cantidad de computadoras con la tecnología necesaria, aún no siendo la última (core duo 2), potentes servidores de marca, el buen funcionamiento de las redes, departamento de informática con personal especializado, posesión legal de software, la gran disposición gerencial de seguir invirtiendo en tecnología y con la visión clara sobre el uso de Internet y el comercio implícito en él, se concluye que: Una vez analizada la plataforma informática de los hoteles 5 estrellas con RTN de la isla de Margarita y según con lo propuesto por Hartman y Sifones (2000), que los mismos presentan una muy buenas condiciones para que se le aplique el método CISCO Systems denominado Net Readiness Scorecard para su estudio de competitividad en la era digital.

A pesar de la cantidad mínima de computadoras con la tecnología necesaria, aún no siendo la última (core duo 2), servidores armados en vez de marca, el funcionamiento de sus redes con pequeños problemas, poseer personal especializado sin un departamento de informática, se concluye que: Una vez analizada la plataforma informática de los hoteles 4 estrellas con RTN de la isla de Margarita y según con lo propuesto por Hartman y Sifones (2000), que los mismos presentan las condiciones mínimas para que se le aplique el método CISCO Systems denominado Net Readiness Scorecard para su estudio de competitividad en la era digital.

Al no tener red de interconexión en los establecimientos, equipos con la tecnología adecuada, una disposición conformista y no ganados a inversiones en TICs por parte de sus gerentes que además no creen en el negocio electrónico, se concluye que: Una vez analizada la plataforma informática de los hoteles 3 estrellas con RTN de la isla de Margarita y según con lo propuesto por Hartman y Sifones (2000), que los mismos no presentan las condiciones mínimas para que se le aplique el método CISCO Systems denominado Net Readiness Scorecard para su estudio de competitividad en la era digital.

Por lo tanto, la siguiente etapa del proyecto que pretende estudiar el posicionamiento competitivo del sector hotelero de la Isla de Margarita, será aplicar el instrumento Net Readiness Scorecard de CISCO Systems a los hoteles 5 y 4 estrellas de la Isla de Margarita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR ALAIM. (s/f). Tecnologías de la información en la hotelería y el turismo. Disponible en: [http://

- www.monografias.com/trabajos16/hoteleria-turismo/hoteleria-turismo.shtml]. Consultado el 10 de enero 2008.
- CORPOTURNE. 2007. Corporación de Turismo del estado Nueva Esparta. Informe 2007. Disponible en: [www.corpoturmargarita.gov.ve]. Consultado en enero de 2008.
- EL BANCO MUNDIAL. 2007. Informe Anual. Disponible en: [<http://www.miga.org/documents/07arspanish.pdf>]. Consultado en enero de 2008.
- HARTMAN A., SIFONES J. 2000. Net Ready: estrategias para el éxito en la nueva economía. McGrawHill. España.
- LEY ORGÁNICA DE TURISMO DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA 2005. Gaceta Oficial N° 38.215 de fecha 23 de junio de 2005. Caracas, Venezuela.
- MALLOCH MARK (S/F). Prologo del Administrador del PNUD. Disponible en: [http://www.undp.org/spanish/proddal/idal_MMB.pdf]. Consultado en enero 2008.
- MINTUR 2007. Gestión 2007. archivo pdf. Disponible en [http://www.mintur.gob.ve/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=339]. Consultado en enero 2008.
- ONU. Informe sobre el desarrollo humano 2007-2008. Disponible en: [http://hdr.undp.org/en/media/HDR_20072008_SP_Complete.pdf]. Consultado en enero 2008.
- PAVÓN J. HIDALGO A. 1997. *Gestión e innovación. Un enfoque estratégico*. Madrid: Pirámide.
- PORTER M. 1990. *Estrategia competitiva*. México: Cecsá.
- SCHWARTS JEFFREY. 2004. CIO Perspectives (cover story). *VARBusiness* 20(9), 38. consultado May 15, 2004, de Business Source Elite Database.