



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMISNISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN: MENCIÓN ARTÍCULO ACADÉMICO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMIISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELRA**

**TEMA: “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS NATURALES DE LA
PROVINCIA DE COTOPAXI”**

AUTORAS:

ÁLVAREZ ALBÁN, JESSICA ALEXANDRA

VILLAMARÍN RIVERA, SOFÍA ELIZETH

DIRECTORA: DRA. CEJAS MARTÍNEZ, MAGDA FRANCISCA

LATACUNGA

2018

**LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA
EN EL ECOTURISMO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND THEIR
INCIDENCE IN ECOTOURISM IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA)**

Fiallos Pico, María José (1); Gómez Calapaqui, Martha Iralda (2) y Palomino Siza Luis Benigno (3)

1 Egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera. Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Latacunga. Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio. Carrera de Administración Turística y Hotelera. ESPE-Latacunga. Ecuador. P.O.BOX 171-5-231B Fax: +593(2) 2334 952. Latacunga. Ecuador

2 Egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera. Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Latacunga. Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio. Carrera de Administración Turística y Hotelera. ESPE-Latacunga. Ecuador. P.O.BOX 171-5-231B Fax: +593(2) 2334 952. Latacunga. Ecuador

3 Msc. Docente de la Carrera de Administración Turística y Hotelera. Tutor del trabajo de titulación Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los atractivos turísticos naturales de la provincia de Cotopaxi. Latacunga. Ecuador

Resumen

El presente artículo destaca el grado de impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC) en el desarrollo del Ecoturismo, de la provincia de Tungurahua en el año 2017. En la primera parte, se reflexiona sobre la interrelación entre las TIC y el Ecoturismo, mostrando como éstas inciden directa e indirectamente sobre cada uno de sus componentes se habla del avance tecnológico en el cual la atención personalizada al cliente es de suma importancia, el cual pasa a convertirse en agente activo y dinámico del proceso de prestación de servicios.

A continuación, se muestra como la implementación y desarrollo adecuado de las TIC puede afectar, positiva o negativamente, al desarrollo del turismo, gracias a ellas, se pueden detectar nichos de mercado e implementar nuevos productos y mejorar los existentes, como es el caso de su aplicación en el sector del Ecoturismo de la provincia de Tungurahua. Finalmente, de

acuerdo a los resultados obtenidos, un 48.7% de los clientes y los actores locales (Comunidades, GADS, e instituciones o empresas turísticas) manifiestan estar de acuerdo en trabajar juntos para coordinar el desarrollo de las TIC y el ecoturismo lo cual es un dato relevante para la investigación.

Palabras clave: TIC , Ecoturismo, Turismo.

This article highlights the degree of impact of information and communication technologies (hereinafter ICT) in the development of Ecotourism, in the province of Tungurahua in the year 2017. In the first part, we reflect on the interrelation between ICT and Ecotourism, showing how these impact directly and indirectly on each of its components, refers to the technological advance in which personalized attention to the client is of the utmost importance, which becomes an active and dynamic agent of the delivery process of services.

Next, it shows how the implementation and proper development of ICT can affect, positively or negatively, the development of tourism, thanks to them, you can detect niche markets and implement new products and improve existing ones, as is the case of its application in the Ecotourism sector of the province of Tungurahua. Finally, according to the results obtained, 48.7% of the clients and local actors (Communities, GADS, and tourism institutions or companies) agree to work together to coordinate the development of ICT and ecotourism which is a relevant data for the investigation.

Keywords: ICT, Ecotourism, Tourism.

Introducción

Se ha observado a través del tiempo el crecimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el turismo a nivel global, ya que el internet como factor clave se ha posicionado como una plataforma de distribución que permite acceder al sector turístico empresarial, involucrando a proveedores y consumidores la cual ofrece el beneficio de aumentar las relaciones con los mismos, así incrementando los ingresos al turismo y reduciendo los costos productivos que estos involucran. (Manero, García-González, García-Uceda y Mujica, 2012). La industria turística es un consumidor de diversas tecnologías de la información y la comunicación por lo cual ha sido necesario que esta actividad económica se anticipe y adecue las TIC en sus procesos debido a un gran impacto de las mismas en el sector turístico y de los viajes, ya que han provocado un gran desarrollo en todos los ámbitos, por tal razón evolucionan diariamente junto al turismo y continúan innovando el mismo a nivel internacional (Cámpora y Ramón, 2013). Por lo planteado cabe destacar que las TIC se emplean como herramienta estratégica y se las integra para el diseño de las políticas turísticas, ya que favorece las relaciones entre establecimientos hoteleros y sus distribuidores de servicios turísticos, a medida que estos elementos estén conectados y bien coordinados se obtendrá una excelente adaptación de la oferta a las exigencias de los turistas o clientes (Moliner, Fuentes y Gil, 2014). Es indispensable que el sector empresarial turístico invierta en las estrategias de marketing basado en las TIC con el fin de ser efectivo en la promoción del sector turístico y así generar ventas y la fidelidad del consumidor (González, 2015). Consecuentemente las TIC tienen un papel importante en la economía del desarrollo de un sector o área turística, ya que es el sector más beneficiado en divisas que genera después de otros; esto debido a su capacidad de agilizar y generar eficiencia en cualquier proceso, además de crecer en las relaciones comerciales electrónicas (Rocha & Gómez, 2016). Por lo expresado, las TIC son una herramienta eficiente y poderosa para dar servicios de calidad que ayudan a optimizar la gestión del sector turístico en correspondencia con la demanda actual de los servicios y productos ofrecidos. (Espín-Montesdeoca, Salazar-Gaibor, Del Rocío y García-Quintana, 2017).

De la misma forma desde los años 60 las estrategias de desarrollo optan por el turismo como un eje para estimular el aprovechamiento del potencial de un territorio como un medio que favorece junto con otras actividades al progreso económico y social de la población local (Sánchez, Betancourt y Falcón, 2012). Al ser una industria cuyo eje

fundamental es la sostenibilidad el desarrollo del ecoturismo se ha consolidado de una manera sana, beneficiando a las comunidades ya que aporta económicamente a la región, generando empleos y disminuyendo la tasa de migración que consecuentemente eleva el nivel de vida y beneficia directamente a la comunidad. La sostenibilidad de la industria turística actúa de manera integral sobre todos sus componentes, por lo cual, los recursos naturales como gran parte de las áreas turísticas se las conserva por medio del respaldo y financiación del propio ecoturismo (Castillo & Sandoval, 2013). Además, con la inversión de diferentes empresas en el sector del ecoturismo han admitido que pequeñas organizaciones y diferentes regiones encontraran oportunidades de crecimiento y desarrollo, permitiendo así las mejoras de las actividades y ofertas turísticas que incentivan a nacionales y extranjeros a practicar el turismo de naturaleza (Freire & Artunduaga, 2014). Asimismo, el ecoturismo no solamente proporciona sustento económico al sector sobre los atractivos naturales, también capta la atención en el paisaje cultural que esta enriquecido el lugar tras siglos de convivencia de diversas culturas con la naturaleza (Díez, Martí & Melo, 2015). Por consiguiente, el ecoturismo tiene un enfoque social, enfoque ambiental y un enfoque económico, lo que permite que el progreso y los beneficios sean equilibrados en la naturaleza y la comunidad, así conservando la identidad de los pueblos (Navarrete, 2016).

Debido a todo lo antes mencionado, el presente artículo tiene como objetivo principal analizar las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en el Ecoturismo en la provincia de Tungurahua. El trabajo se estructura de la siguiente forma: en primer lugar, se presenta la revisión de la literatura que justifica el planteamiento de las hipótesis de trabajo, a continuación, se presenta el diseño de la investigación empírica, que describe el trabajo de campo y la muestra de empresas, turistas y actores sociales que forman parte del estudio; la metodología utilizada y los resultados obtenidos conforman el contenido siguiente. Por último, se ofrecen las conclusiones de la investigación.

Fundamentos Teóricos

Con la llegada del internet conjuntamente con el uso de interfaces gráficas y amigables con el usuario, se permitió el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con lo cual el sector turístico ha sido favorecido ya que por medio de esta herramienta han mejorado las funciones de distribución y comercialización de los productos y servicios, así generando cambios en su sistema turístico (Berné, García-

González, García-Uceda y Múgica, 2012). La literatura especializada reconoce que las TIC modifican el papel de los agentes turísticos, quienes deben trabajar de manera continuada en la adaptación a este entorno cambiante. Este esfuerzo de adaptación provoca a su vez la redefinición de su actividad en el entramado turístico y la necesidad de canales más dinámicos y competitivos (Manero y otros, citado). Consecuentemente revolucionaron la forma de interpretar, comercializar, difundir y promocionar el patrimonio cultural de cada uno de los sectores turísticos del mundo, así influenciando e incrementando los ingresos a cada país por lo cual se mejora el sector económico, de marketing, adaptación al mercado y se tiene una mejor relación con el consumidor que es su proveedor principal (Caro, Luque & Zayas, 2015). Por lo cual la web se ha consolidado como un factor fundamental para el sector turístico ya que permite la promoción, venta, difusión, información entre otras lo cual, por medio del servicio web y sus herramientas como los buscadores avanzados, blogs, foros y redes sociales han sabido llegar millones de usuarios o clientes así informando sobre sus productos o servicios turísticos consolidando el ciclo de comercialización y compra (Caro, Luque & Zayas, 2014). Las TIC son la base fundamental dentro de la gestión de clientes ya que mediante ella se aplica metodologías, software y en general todo lo que con lleve al sector turístico para poder gestionar una relación más íntima con cada usuario o cliente relacionado a la rama turística. Uno de los principales ejemplos de la gestión de clientes es que se puede crear una base de datos en la cual conste un sistema de información sobre clientes (CIS) (nombre, dirección, correo, teléfono, etc.), de igual manera se puede realizar un marketing directo con el cliente y mediante el email o correo electrónico utilizar el marketing viral para promocionar y de esta manera lograr la satisfacción de las necesidades del cliente de una manera más personal. A través de un programa de lealtad del cliente se puede lograr la fidelización del mismo con el fin de brindar un servicio exclusivo, diferenciándose así de la competencia y manteniendo una relación personalizada con el consumidor.

En concreto, los cambios en las relaciones entre los intermediarios del sector turístico vienen provocados, principalmente, por la aparición de procesos de concentración e integración y el acceso más fácil de nuevos entrantes, lo que puede generar la aparición de nuevos canales en el sistema. En este sentido, cobra protagonismo el desarrollo de comunidades virtuales e interfaces de usuario, que introducen cambios en el modo en que las empresas de la industria turística planifican, controlan, operan e integran las tecnologías en sus actividades. Todo ello altera la estructura de la industria turística y desarrolla un surtido amplio de oportunidades y amenazas para todos los participantes. Se trata de un proceso de reestructuración como consecuencia del

aprovechamiento de las tecnologías. En el sistema aparecen nuevos intermediarios, lo que hace que otros replanteen sus funciones dentro del sector; ninguno de ellos puede ser ajeno al impacto de las TIC en la industria turística (Manero y otros, citado).

Ecoturismo: Factor de desarrollo sostenible en la industria turística ecuatoriana. Una de las alternativas por las que el Ecuador puede optar para su desarrollo económico y de forma sostenible, aprovechando su gran biodiversidad y riqueza cultural, es el turismo entendido de una forma sostenible. (Pardo, 2011) El ecoturismo es una tendencia que busca compatibilizar la actividad turística con la ecología. La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) define el ecoturismo como el viaje responsable a las áreas naturales para conservar el medio ambiente y mejorar el bienestar de las personas locales. Por lo tanto, sus participantes y actores sociales deben regirse a sus principios, tales como: a) minimizar los impactos socio-ambientales; b) concientizar sobre el respeto hacia el ambiente y la cultura; c) ofrecer experiencias positivas, d) beneficios financieros además de participación directa tanto para el medio ambiente como para todos sus actores.

Estadísticamente, el turismo ha sido uno de los sectores más afectados y que más ha cambiado gracias a la introducción masiva de la Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, de tal manera que han revolucionado el turismo de manera radical (Rodríguez, Fraiz, & Ramos, 2015). Con el fin de tener un mayor crecimiento económico en cada país, una de las medidas que se ha tomado es aprovechar el potencial turístico que cada área posee, ya que esto atraerá turistas nacionales y extranjeros los cuales consumirán los atractivos turísticos de cada sector, contribuyendo al incremento de ingresos económicos, por lo tanto cada una de ellas aumentara de forma significativa las utilidades percibidas y por ende el pago de impuestos que afectan directamente al desarrollo socio económico de un país. En este sentido el sector ecoturístico ha obtenido grandes beneficios económicos que están asociados directamente al número de turistas y visitantes lo cuales son: generación de empleo, compra de alimentos y productos artesanos así como también el beneficio de la participación local, la conservación y la recuperación de la cultura que hacen parte fundamental del ecoturismo, ya que este es una herramienta para el desarrollo rural-local que ayuda a las comunidades que intervienen para alcanzar el control económico de su territorio (Ochoa, James y Márquez, 2013). Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad que cobra cada día mayor relevancia en todo el mundo, no solo por contribuir varias oportunidades económicas sino también ayuda aportar beneficios ecológicos de alcance mundial permitiendo así la conservación del

medio ambiente (Ortiz, 2014). Para lograr un correcto manejo de todos los centros ecoturísticos es primordial y fundamental tener un conocimiento intrínseco acerca de todos los factores que están plenamente inmiscuidos como son los recursos económicos, los espacios naturales, los recursos culturales los mismos que se obtendrán de todas las comunidades locales que presenten dichos centros (Camacho-Rui, Carrillo-Reyes, Rioja-Paradela, y Espinoza-Medinilla, 2015). Asimismo las diferentes culturas que existen en el mundo conjuntamente con el ecoturismo han desarrollado varias actividades de recreación explotando así los recursos tangibles e intangibles con el fin de rescatar la cultura ancestral de cada país haciéndolo conocer de esta manera a las generaciones futuras, procurando así crecer en el sector turístico e incrementando notablemente el desarrollo socio-cultural (Arreaga, 2016). La cadena productiva del ecoturismo se enfoca principalmente en los recursos que producen valor, entre ellos constarían el transporte, el capital humano, los recursos ambientales, la infraestructura pública y turística, los recursos socioculturales entre otros, a fin de influir positivamente el crecimiento del sector (Correa, Hernández y Loredó, 2017).

Teorías de soporte de las variables de investigación

Las TIC comenzaron con la llamada sociedad de la información y el conocimiento teniendo un papel decisivo en el cambio del dinamismo social, cultural y económico. Se han sumergido en las actividades económicas y los usos sociales a tal punto que las sitúan como el eje de la interacción y el desarrollo masivos entre tecnología y sociedad del conocimiento, que han establecido las bases de un cambio sustancial en una tercera revolución industrial; es decir, las relaciones económicas y sociales del mundo globalizado donde ya no existen barreras culturales y religiosas y están superando la capacidad de sorpresa de la privacidad y el concepto de la realidad del entorno en que se vive (Joyanes, 1997, pp. 3-4; Tubella y Vilaseca, 2005, pp. 1-9).

Para analizar las teorías de la comunicación en relación a las TIC es necesario revisar las aportaciones de las perspectivas clásicas (interpretativa, funcionalista y crítica) las mismas que recogen aproximaciones al estudio de la comunicación. La perspectiva interpretativa focaliza cuáles son las interacciones sociales de las personas con las TIC en su contexto de vida cotidiana. Se trata de analizar qué hacen las personas con las tecnologías, cómo son percibidas, apropiadas, utilizadas, qué relatos hacen sobre las

mismas y como todo ello cambia según los contextos, las circunstancias, las ideologías. (Miquel, 2014).

La perspectiva funcionalista analiza las nuevas formas de comunicación que las TIC propician, tanto al mensaje como al uso, se centra en los nuevos tipos de comunicación que surgen a raíz de las TIC, la perspectiva funcionalista ve con muy buenos ojos las TIC, que considera un instrumento de libertad y de emancipación de los ciudadanos, ya que les otorga mucho poder comunicativo. La perspectiva crítica considera que hay un uso alternativo de las TIC, esto implica que hay que debatir la realidad social que se está construyendo en nuestra sociedad ya que con el desarrollo de las tecnologías se opta por una actitud conformista que aceptan todo avance de las TIC y cuya mayor ambición es adquirir el gadget más actualizado. La perspectiva crítica más allá de la fascinación tecnológica busca profundizar en qué tipo de sociedad van a construir las TIC. Con base en el panorama actual de las TIC, se puede decir que se está detectando una globalización progresiva de recambio cultural en cada país, que arrasa la producción y el consumo y acrecienta un nuevo modelo de comportamiento que representa costo beneficio del poder individual (Berretta, 2011, pp. 19-37, 73-76).

Para el caso particular de los proveedores turísticos, las TIC facilitan su agrupación para ofrecer sus productos en la red y proporcionar un mejor servicio y mayor información a los clientes que acuden a ella, en lugar de tratar de estar presentes en la red de manera aislada (Sellers y Azorín, 2001). Por otro lado, los expertos en turismo han predicho durante años la desaparición de los intermediarios debido a la facilidad de acceso a los productos/servicios turísticos a través del e-turismo, sin embargo, hasta el momento no existe evidencia que asegure la desaparición del operador minorista del sector.

Partiendo de lo antes mencionado es importante comprender el rol del sistema turístico por lo cual es necesario aplicar el enfoque de la Teoría General de los Sistemas, para conocer todas las interrelaciones existentes, y sus respectivos impactos. Para estudiar turismo y la gestión de los destinos turísticos se parte de la teoría general de los sistemas de Ludwig von Bertalanffy (1973), que definió un sistema como un conjunto de elementos que son interrelacionados entre ellos y también relacionados con el entorno, lo cual se puede demostrar al ver el turismo como un sistema interrelacionado e integrado, mejor conocido como el sistema de turismo, cuyas principales características son: interdependencia varios elementos para cumplir objetivos comunes; la naturaleza abierta

del sistema de turismo que lo convierte en dinámico y cambiante; y por consiguiente la complejidad y variedad en todos los aspectos de turismo.

La acepción del turismo como sistema comprende un análisis multi-disciplinar, debido a que el turista es la piedra angular de este sistema entonces debe analizarse en función de las interrelaciones entre los diferentes sistemas en que el ser humano participa, siendo los principales: económico, social, político, cultural, ecológico e tecnológico. Partiendo de lo anterior se puede deducir que el turismo no es un hecho aislado porque requiere del conocimiento general de estas diferentes áreas y sus interrelaciones. Analizar al turismo bajo la Teoría General de Sistemas, es mostrar que ésta tiene cierta factibilidad para integrar conocimientos y saberes en un esquema de funcionalidad y explicación de un todo.

El estudio del turismo requiere identificar los elementos y las variables que lo componen y al mismo tiempo analizar la forma en la que se establecen las relaciones interdisciplinarias, por lo tanto, no puede ser explicado a partir de la función de partes aisladas, sino más bien de la interacción de dichas partes. Es importante señalar que el sistema turístico, dentro de la Teoría General de Sistemas, es un sistema sociocultural, debido a que se encuentra enlazado por relaciones simbólicas.

Entre la Teoría de Comunicación y la Teoría General de Sistemas se crea una simbiosis que explica la incidencia de las TIC y el Ecoturismo, un ejemplo de esto es relación entre el ecoturismo y la educación ambiental que es considerada una pieza clave en el crecimiento y trascendencia en las empresas del sector ecoturístico, para lo cual se crea una conciencia ecoturística incluyendo a todos los niveles que están involucrados es decir a las comunidades locales, visitantes y prestadoras de servicio (Piñar, García-Segura & García-Campos, 2012). Debido a que algunas personas hacen caso omiso a las instrucciones o reglas que provienen de la educación ambiental se ha visto la necesidad de crear una política ambiental en la cual constara todas las normas que deberán ser acatadas de forma obligatoria para cuidar el medio ambiente y así lograr tener una mejor experiencia y conservación del área ecoturística (Brenner & San German, 2012).

El potencial turista afincado en las ciudades desea encontrar un entorno natural, pero, al mismo tiempo, unas condiciones de comodidad muy elevadas, con alojamientos de calidad, actividades lúdicas y de animación diversificadas, una calidad en la acogida

(Cànoves y otros 2004, p. 166) y, sobre todo, poder acceder de una manera sencilla a toda esa información, que a su vez le facilite el proceso de compra del producto deseado (Cànoves y otros, 2004, p. 216).

Las tecnologías de información y comunicación mundialmente son herramientas utilizadas para facilitar la distribución de información y productos turísticos por Internet, además de mejorar toda comunicación basada en la promoción, publicidad, comercialización y contratación de servicios turísticos y crear vínculos entre los proveedores y los consumidores. Se puede evidenciar estadísticamente, que el turismo ha sido uno de los sectores más afectados y que más ha cambiado gracias a la introducción masiva de la Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, de tal manera que han revolucionado el turismo de manera radical (Rodríguez, Fraiz, & Ramos, 2015).

Actualmente la situación en el Ecuador en cuanto a telecomunicaciones está enfocada en el cambio de la matriz productiva relacionando a las TIC con el turismo. Las tecnologías de información y comunicación se están incorporando como herramientas tecnológicas mediante las cuales los sectores productivos y turísticos pueden obtener mayor crecimiento y mejorar su producción. Asimismo, se ha evidenciado que la incorporación de las TIC reduce costos, incrementan las ventas, mejoran la productividad, aumentan las oportunidades de negocio, mejoran la producción, generan fuentes de empleo entre otros muchos beneficios. De igual forma el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información está considerando el uso de los Infocentros, como lugares que sirvan a las comunidades para el desarrollo productivo, entre ellos el turismo (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

La provincia de Tungurahua es considerada una de las más comerciales y productivas del país, cabe destacar que dentro de la misma no existen estudios previos tanto de instituciones públicas como privadas que analicen el uso de las TIC en el sector turístico o como afectan estas en el desarrollo del ecoturismo específicamente, además del desconocimiento de los principales factores que influyen entre la interrelación de las dos variables, ya que el aporte de las TIC ha sido promovido principalmente para difusión y socialización de emprendimientos, además de rutas turísticas en general, pero en la parte operativa entre las dos variables se desconoce el impacto que tiene en los turistas y actores locales (comunidades) al momento de brindar el servicio y visitar los principales atractivos ecoturísticos de la provincia. Por tal razón y debido al creciente uso de la

tecnología como medio de comunicación en el desarrollo del turismo con enfoque sostenible, el presente estudio medirá el grado de incidencia de las TIC en el Ecoturismo de la provincia de Tungurahua.

Problemática

Globalmente el sector turístico siempre ha estado inmerso en un escenario competitivo, por lo tanto, se ha visto forzado a mantenerse siempre a la vanguardia día a día, siendo la tecnología unas de las principales herramientas claves de diferenciación en cuanto a la distribución de servicios (Castellucci, 2007).

Se enfatiza la investigación, por su relevancia práctica, teórica y social en las áreas del conocimiento en que se encuentra ubicada. La investigación generará un diagnóstico de los efectos que produce el uso de las TIC durante todo el proceso que conlleva el ejercer el Ecoturismo. Al haber identificado las dimensiones que regirán la investigación, los actores locales o proveedores del servicio (comunidades) se beneficiarán mediante la detección de falencias o aspectos positivos que se reflejaran a través de la información y estadísticas encontradas en el proyecto de investigación que consecuentemente podrán ser utilizadas por los actores locales y direccionar a las TIC de manera adecuada que admitan determinar la reacción del cliente ante las nuevas herramientas tecnológicas. En el ámbito económico, el uso correcto de las TIC mejorará la productividad, eficiencia al momento de ejecutar el intercambio de bienes y servicios lo cual mejora tanto la experiencia como la calidad percibida por el consumidor, generando buena publicidad, por ende mayores ingresos para los operadores, agencias y actores locales dentro del sector ecoturístico, que decidan implementar estas tecnologías en su modo de trabajo. Para los turistas, la experiencia tendrá un gran valor agregado ya que gran parte de su interés en el viaje es poder compartir la experiencia, además la conectividad juega un papel importante al momento de decidir un destino y elegir un producto o servicio, debido al riesgo del mismo; por lo tanto, el turista se sentirá seguro de poder utilizar las tecnologías de comunicación en caso de cualquier imprevisto o emergencia. Finalmente, en el sector educativo la presente investigación servirá como fundamentación o antecedentes literarios, teóricos, estadísticos para futuros investigadores al realizar proyectos en el sector turístico.

La literatura especializada reconoce que las TIC modifican el papel de los agentes turísticos, quienes deben trabajar de manera continuada en la adaptación a este entorno cambiante. Este esfuerzo de adaptación provoca a su vez la redefinición de su actividad en el entramado turístico y la necesidad de canales más dinámicos y competitivos (Frew, 2000, Leung y Law, 2007, Buhalis y Law, 2008).

Desde la revisión de la literatura especializada se identifican las dimensiones de cada variable, en la **Figura 1** se describe un análisis bi-dimensional en donde cada componente de la variable independiente incide o afecta a los componentes de su variable dependiente, mostrando así la relación entre las variables, basado en la hipótesis planteada. Las dimensiones que corresponden a la variable independiente son a) Grado de desarrollo de las TIC b) Beneficios percibidos de las TIC c) Gestión de clientes “Customer Relationship Management d) Soportes publicitarios/promocionales e) Comunicación con clientes y recepción de pedidos online. Mientras que las dimensiones afectadas de la variable dependiente son a) Económica b) Ambiental c) Social y d) Operación Turística.

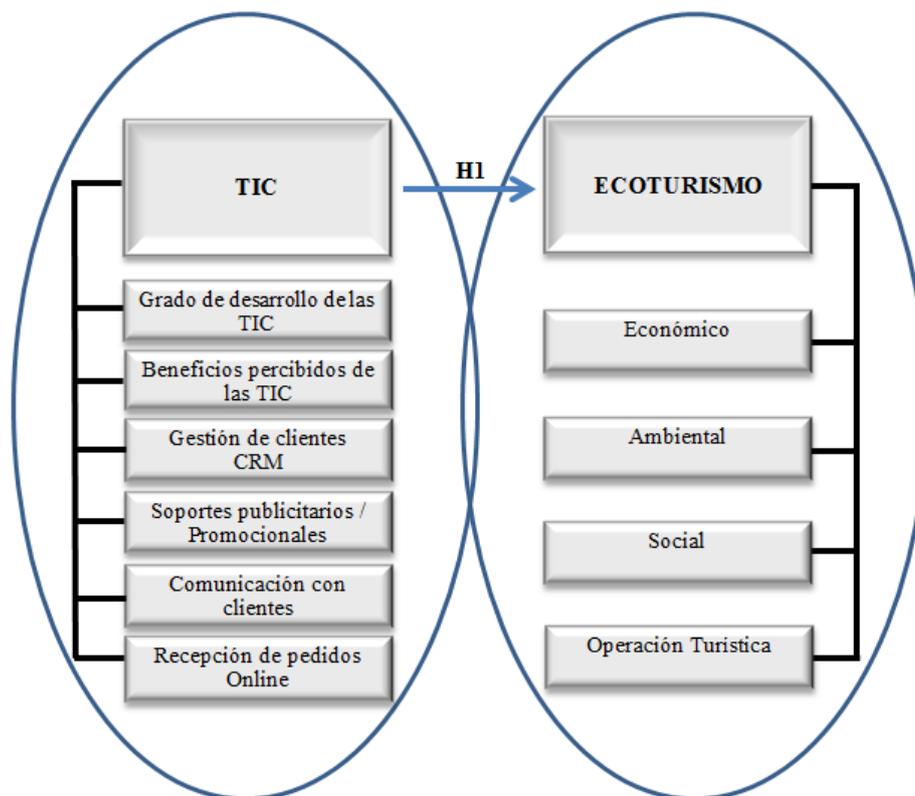


Figura 1. Modelo de relación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Ecoturismo.

Metodología

La metodología de la investigación planteada admitirá establecer la interrelación de las variables del proyecto, a través de un estudio o análisis empírico, cuantitativo transversal; de tipo aplicada, bibliográfica, de campo; considerada por el control de las variables no experimental, y de alcance correlacional, que verificará o rechazará la hipótesis de investigación planteada. Se utiliza un instrumento validado y adaptado de Fuentes y Gil (2014), que analizará las dimensiones concernientes a la variable independiente TIC a la par que las relaciona con la variable dependiente Ecoturismo. Tales como: (a) Grado de desarrollo de las TIC, (b) Beneficios percibidos de las TIC, (c) Gestión de clientes CRM, (d) Soportes publicitarios / Promocionales (e) Comunicación con clientes y (f) Recepción de pedidos Online provenientes de las TIC; y (a) Económica, (b) Ambiental (c) Social y (d) Operación Turística que corresponden al Ecoturismo. Se manejará una escala de Likert del 1 al 5; donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”.

La población objeto de estudio serán todos los actores sociales participantes de la actividad ecoturística de Tungurahua, han sido tomados en cuenta los siguientes establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo: establecimientos de alojamiento, centros de turismo comunitario, operadoras y agencias de viajes, agencias de transportación. Teniendo en la provincia de Tungurahua un total de 311 establecimientos registrados, se ha tomado en cuenta el cantón con mayor porcentaje de los mismos, siendo la ciudad de Baños de Agua Santa el destino principal y mayor referente para llevar a cabo el ecoturismo, contando con el 64% de establecimientos correspondientes a la cantidad de 200, información obtenida del boletín de establecimientos turísticos registrados, mismo que fue elaborado por la Dirección de Investigación de la Oferta, Coordinación General de Estadística de Investigación del MINTUR . Por otro lado, los turistas nacionales y extranjeros ingresados a la provincia de Tungurahua corresponden a un número total de 31298, cifra tomada del boletín realizado por la Coordinación General de Estadística e Investigación con base en la información de las Coordinaciones Zonales del MINTUR durante el feriado del 10 de agosto del presente año.

Entre actores sociales del turismo y turistas se tiene como población de estudio un total de 31498 individuos involucrados en la actividad ecoturística, por lo tanto, se procedió a la estructuración de la muestra en la cual se utilizó la fórmula del muestreo probabilístico

aleatorio simple, arrojando un resultado de 380, cifra mediante la cual determinamos el número de encuestas a aplicar. En último lugar, para la comprobación de la hipótesis, los datos serán evaluados, tabulados, e interpretados en el programa SPSS, mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Análisis y discusión de resultados

Las autoras reflejan las interrogantes /afirmaciones más representativas entorno a las dimensiones de las variables.

ÍTEMS	RESULTADOS OBTENIDOS	ANALISIS DE LOS RESULTADOS
1. El Cliente y los Actores Locales del Ecoturismo de la Provincia de Tungurahua (Comunidades, GADS, e Instituciones o Empresas Turísticas) deberían trabajar juntos para coordinar el desarrollo de las TIC.	28.2% de acuerdo 27.4% neutral 22.9% en desacuerdo 20.5% totalmente de acuerdo 1.1% total desacuerdo	Existe una evidente mayoría de encuestados que manifiestan estar a favor del trabajo coordinado para desarrollar las TIC, mientras que una mínima cantidad está en total desacuerdo.
3.1 Los Actores Locales del Ecoturismo deberían utilizar Programas de Lealtad o Fidelización.	58.2% totalmente de acuerdo 28.4% de acuerdo 6.8% en desacuerdo 5.8% neutral 0.8% total desacuerdo	La mayoría de encuestados manifiestan tener una opinión positiva acerca del uso de Programas de Lealtad y Fidelización, mientras que solo 29 personas mantienen una opinión negativa respecto a los mismos.
4.1 Los Actores Locales del Ecoturismo deberían	46.1% totalmente de acuerdo 31.8% de acuerdo	La mayoría de encuestados manifiestan estar en total acuerdo o de acuerdo con

utilizar Revistas electrónicas	10.5% en desacuerdo 8.4% neutral 3.2% totalmente desacuerdo	respecto al uso de revistas electrónicas, mientras que apenas 12 personas están en total desacuerdo.
6. Los Actores Locales del Ecoturismo deberían utilizar Sistemas de gestión y reservas de los destinos ecoturísticos	27.4% de acuerdo 22.6% neutral 21.1% totalmente de acuerdo 17.4% en desacuerdo 11.6% totalmente en desacuerdo	Una parte significativa de actores locales manifiesta estar de acuerdo en el uso de sistemas de gestión y reservas frente a una minoría que está en desacuerdo.
6.3 Los Actores Locales del Ecoturismo deberían utilizar e-commerce (comercio electrónico vía teléfono móvil)	37.4% totalmente de acuerdo 36.1% de acuerdo 17.6% neutral 4.7% en desacuerdo 4.2% totalmente desacuerdo	Existe una considerable cantidad e encuestados que están de acuerdo con el uso del e-commerce mientras que la cifra de personas en desacuerdo es mínima.
7. Considera que las comunidades locales trabajan directamente en el ecoturismo.	42.4% totalmente de acuerdo 38.4% de acuerdo 17.1% neutral 1.8% desacuerdo 0.3% totalmente desacuerdo	Los mayores porcentajes de encuestados están de acuerdo que las comunidades locales trabajan directamente en el ecoturismo. Mientras que un mínimo porcentaje está en desacuerdo.

Tabla No1. Resultados más representativos de la encuesta respecto a las variables: TIC y ecoturismo

Fuente: Fiallos, Gómez, Palomino (2018) Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE

Se realizó un análisis bidimensional en donde con los componentes de cada variable, las autoras han tomado los resultados de las preguntas más relevantes, las mismas que se han

elegido tomando en cuenta la relación que tienen con las variables. En todos los resultados arrojados se obtuvieron porcentajes altos o cifras significativas donde los encuestados manifestaron estar “totalmente de acuerdo” o “de acuerdo” con los ítems planteados, mientras que las minorías correspondieron a estar en “totalmente desacuerdo” o “en desacuerdo”. Basándose en estos resultados, la conclusión más importante es que la implementación de las TIC ha tenido un impacto positivo en el desarrollo y ejecución de la actividad ecoturística, por lo tanto es necesario que se continúe. En general los actores locales del ecoturismo mantienen opiniones positivas en cuanto a desarrollo, implementación y manejo de las TIC, si bien es cierto que este tipo de tecnologías no son algo nuevo para los actores locales, son herramientas importantes que permiten mejorar y agilizar la atención al cliente, el servicio brindado y llevar a cabo un control de calidad posterior.

CONCLUSIONES

El objetivo de la investigación consistió en analizar la incidencia de las TIC en el ecoturismo lo cual permitió comprobar que el turismo representa una gran oportunidad de desarrollo económico, social, cultural, político para Ecuador, por ello es importante la implementación y actualización de las diversas herramientas electrónicas para innovarlas con la finalidad de crear exclusividad para la industria turística con el objetivo de facilitar la difusión de información, competitividad y productividad.

Lista de Referencias

- Arreaga Landivar, K. A. (2016). Establecer las amenazas y oportunidades que tiene la comunidad de capirona a través del desarrollo del Ecoturismo.
- Artunduaga, A. M. & Freire, N., (2014). Análisis comparativo del sector ecoturismo entre Costa Rica y Colombia para generar estrategias de internacionalización.
- Barrera, A. K. (2013). TIC, herramientas clave para el crecimiento del sector turístico. *Ploutos*, 3(2), 4-9.
- Berné, C., García-González, M., García-Uceda, M. E., & Múgica, J. M. (2012). Identificación y análisis de los criterios de cambios del sistema de distribución turístico asociados al uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(2), 90-101.
- Brenner, L., & San German, S. (2012). Gobernanza local para el " ecoturismo" en la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca, México. *Alteridades*, 22(44), 131-146.
- Camacho-Rui, E., Carrillo-Reyes, A., Rioja-Paradela, T. M., & Espinoza-Medinilla, E. E. (2015). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual. *LiminaR*, 14(1), 156-168.
- Cámpora, E., & Ramón, F., (2013). Estudio del impacto de las TIC en el turismo: análisis de su influencia en los habitantes de la ciudad de Gandía durante la planificación de un viaje.
- Caro, J. L., Luque, A., & Zayas, B. (2014). Aplicaciones tecnológicas para la promoción de los recursos turísticos culturales.
- Caro, J. L., Luque, A., & Zayas, B. (2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción de los recursos turísticos culturales. *Pasos. Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural*, 13(4), 931-945.
- Castellucci, D. (2007). Aplicación de las TICs en promoción de Destinos. *Aportes y Transferencias*, 43-60.
- Cedeño, V., (2015). El impacto de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en las estrategias de mercadeo en el turismo a nivel internacional.

Contreras, C., & Hernández, E. (2011). Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional. *Nova scientia*, 3(6), 158-179.

Correa, M., Hernández, J. C., & Loredó, N. (2017). La cadena productiva del ecoturismo como contribución al desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 11(1), 147-171.

Daries-Ramón, N., Cristóbal-Fransi, E., Martín-Fuentes, E., & Mariné-Roig, E. (2017). Desarrollo de las TIC en el turismo de nieve: Análisis de la presencia en línea de las estaciones de esquí de España y Andorra. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 2017, 63(2), 399-426.

Espín, J. M., Salazar, C. F., Jara, M. & García, Y. (2017). Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza. *Ventana Informática*, (36).

Hernández-Lantigua, Y. L., & Jiménez-Valero, B. J. (2016). Procedimiento para la mejora de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la hotelería/Process for improving information technology and communications (ICT) in hotels. *Retos Turísticos*, 15(2).

Malacara, A. R., & Sandoval, G. D. & Becerra, M. E., (2013). Identificación de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en Sociedades Cooperativas Eco-Turísticas en Jalisco, México. *International Review of Business Research Papers*, 9(2), 109-104.

Manero, C. B., García-González, M., García-Uceda, M. E., & Múgica, J. M. (2012). Modelización de los cambios en el sistema de distribución del sector turístico debidos a la incorporación de las tecnologías. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15(3), 117-129.

Martí, J. J., Melo, D. F. & Díez, D., (2015). El desarrollo regional como responsabilidad social de la universidad. Caso del ecoturismo en la provincia de Tungurahua. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 96-113.

Mejía, M. I., & Camacho, M., (2016). Desarrollo y promoción a través de las tic´s de los destinos turísticos del estado de Guanajuato, México. *GRAN TOUR, REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS*, (14), 101-117.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información . (15 de Abril de 2016). *Telecomunicaciones* . Obtenido de [telecomunicaciones.gob](http://telecomunicaciones.gob.mx):

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/encuentro-tic-y-turismo-conto-con-la-participacion-del-mintel/>

Moliner, B., Fuentes, M., & Gil, I., (2014). Las tic como base de segmentación en el contexto b2b turístico: estudio aplicado en hoteles españoles. *Revista de análisis turístico*, (18), 19-31.

Mora, F. (2017). El Ecoturismo en el Ecuador. *Espíritu Emprendedor TES*, 1(3), 1-12.

Navarrete, C. Y. (2016). El ecoturismo en el departamento del Chocó: una mirada desde el desarrollo sostenible y el marketing verde (Bachelor's thesis).

Ochoa, F. A., James, J., & Márquez, G., (2013). Visión comunitaria de los beneficios derivados del ecoturismo, 16(1), 17-32.

Ortiz Luque, C. (2014). España y Francia ante el ecoturismo.

Piñar, Á., García-Segura, M. D., & García-Campos, H. (2012). Ecoturismo y educación ambiental para la sustentabilidad en la reserva de la biosfera de los Tuxtlas (México). *TURyDES*, 5(12).

Rodriguez, L., Fraiz, J., & Ramos, D. (2015). Las Agencias de Viajes ante la influencia de las Redes Sociales en el turismo. El caso de Ourense. *Pasos*, 829-836.

Sánchez, N., Betancourt, M. E., & Falcón, M. C. (2012). Acercamiento teórico al desarrollo local sostenible y su repercusión para el turismo. *El periplo sustentable*, (22).

Serrano, M. (2014). Teoría de la comunicación.

Von Bertalanffy, L. (1993). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de cultura económica.