



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

Trabajo previo a la obtención del título de Ingeniera en administración Turística y Hotelera

Autores:

María José Fiallos Pico  
Martha Iralda Gómez Calapaqui  
Ing. Luis Benigno Palomino Siza  
Dra. Magda Francisca Cejas

# Introducción

El crecimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el turismo a nivel global

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 (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

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

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).

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).

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).

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



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).



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).



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).



Analizar las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en el Ecoturismo en la provincia de Tungurahua.

Revisión de la literatura

Diseño de la investigación empírica

Metodología utilizada

Resultados obtenidos

Conclusiones de la investigación.

# Fundamentos Teóricos

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).

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.

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.

Todo ello altera la estructura de la industria turística y desarrolla un surtido amplio de oportunidades y amenazas para todos los participantes.

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).

# Fundamentos Teóricos

## 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.

# Fundamentos Teóricos

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

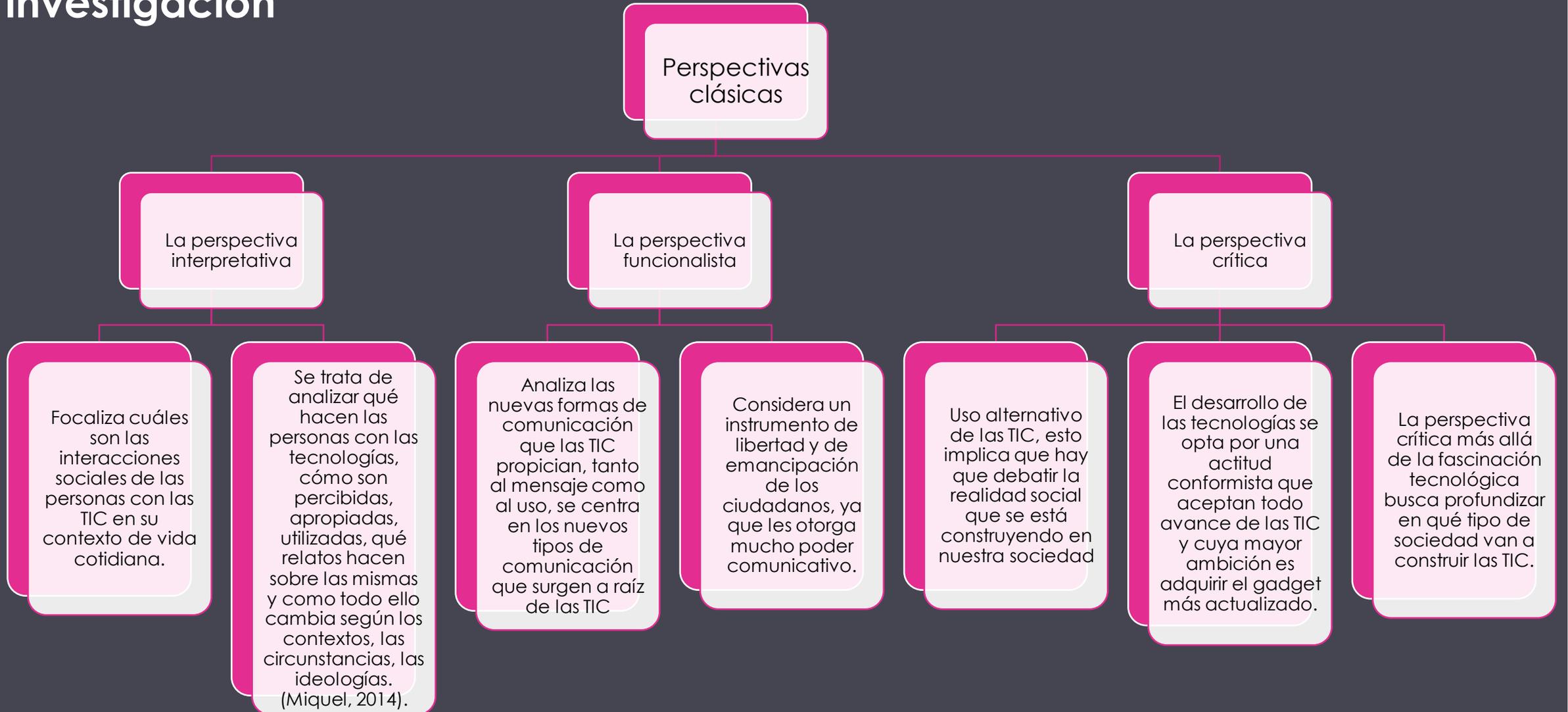


Para lograr un correcto manejo de todos los centros ecoturísticos es primordial y fundamental tener un conocimiento intrínseco acerca de todos los factores que están plenamente inmiscuidos como son los recursos económicos, los espacios naturales, los recursos culturales los mismos que se obtendrán de todas las comunidades locales que presenten dichos centros (Camacho-Rui, Carrillo-Reyes, Rioja-Paradela, y Espinoza-Medinilla, 2015).

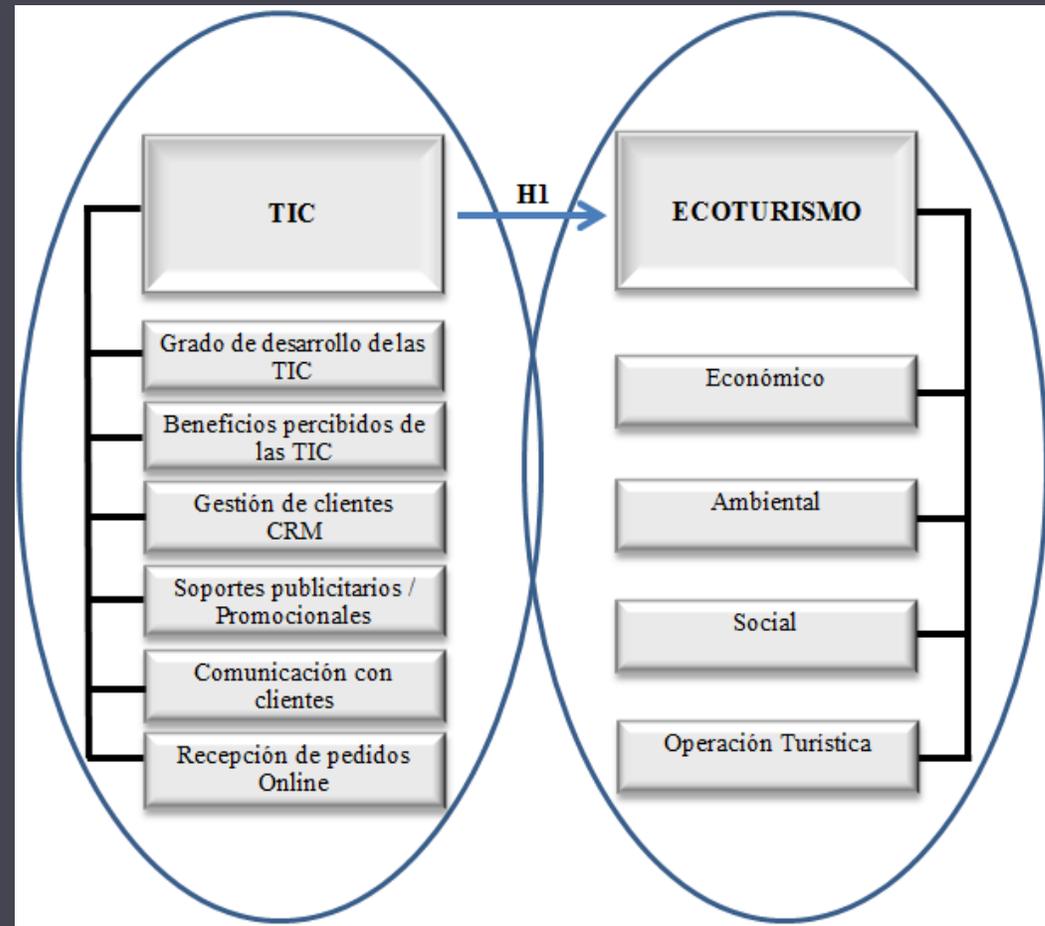


La cadena productiva del ecoturismo se enfoca principalmente en los recursos que producen valor, entre ellos constarían el transporte, el capital humano, los recursos ambientales, la infraestructura pública y turística, los recursos socioculturales entre otros, a fin de influir positivamente el crecimiento del sector (Correa, Hernández y Loredó, 2017).

# Teorías de soporte de las variables de investigación



# Problemática



# Metodología

- Entre actores sociales del turismo y turistas se tiene como población de estudio un total de 31 498 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.

# Resultados

ÍTEMS	RESULTADOS OBTENIDOS	ANÁLISIS 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 utilizar Revistas electrónicas	46.1% totalmente de acuerdo 31.8% de acuerdo 10.5% en desacuerdo 8.4% neutral 3.2% totalmente desacuerdo	La mayoría de encuestados manifiestan estar en total acuerdo o de acuerdo con respecto al uso de revistas electrónicas, mientras que apenas 12 personas están en total desacuerdo.

# 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.



GRACIAS