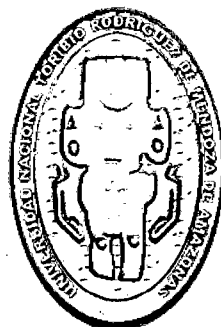


**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE TURISMO Y CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**“USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE LA LOCALIDAD DE  
CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS 2011”**

**TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA: Bach. Palmira Melva Mas Vílchez  
ASESOR: Lic. Manuel Morante Dávila**

**CHACHAPOYAS – AMAZONAS – PERU**

**ENERO – 2012**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



Ley de Creación N° 27347 – Res. Función. N° 114 – 2001 – CONAFU

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA  
DE AMAZONAS**

**DR. VICENTE MARINO CASTAÑEDA CHÁVEZ**

**Rector**

**MSC. ROBERTO JOSE NERVI CHACÓN.**

**Vice- Rector Académico (E)**

**MSC. ZOILA ROSA GUEVARA MUÑOZ.**

**Vice – Rector Administrativo (E).**

**ABOG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA**

**Decano**



**11.5 JUN 2012**

**JURADO**



---

**Abog. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA**

**Presidente**



---

**Mg. LINDER CRUZ ROJAS GOMEZ**

**Secretario**



---

**Econ. MANUEL ANTONIO MORANTE DAVILA**

**Vocal**



**5 JUN 2012**

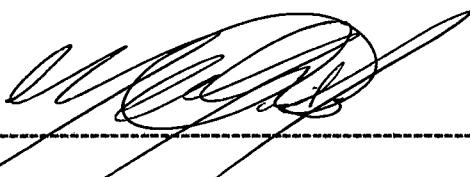
**VISTO BUENO DEL ASESOR**

Yo, Manuel Antonio Morante Dávila identificado con DNI N°:16718481, domiciliado en Psje Campo redondo # 152, docente de la Facultad Turismo y Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas. **DOY VISTO BUENO**, al informe de tesis denominado **“USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL DISTRITO DE CHACHAPOYAS – REGIÓN AMAZONAS 2011”**. Elaborado por la bachiller Palmira Melva Mas Vílchez para optar el título de Licenciado en Turismo Y Administración en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

**Por lo tanto:**

Firmo la presente para mayor constancia

Chachapoyas, 12 de agosto de 2011



---

**Lic. Manuel Antonio Morante Dávila**

DNI N°: 16718481

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar las cosas de la vida.

A mis padres por haberme educado y soportar mis errores, gracias a sus consejos, por el amor que siempre me han brindado, por cultivar e inculcar ese sabio don de la responsabilidad.

A ellos les debo todo en mi vida, les agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindaron para culminar mi carrera profesional.

¡Gracias por darme la vida!

¡Los quiero mucho!

A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo, por su apoyo ofrecido en los momentos difíciles en este trabajo; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dado la luz de la vida y a la vida por haberme enseñado a superar los retos que se presentaron en el camino del aprendizaje y a ver con claridad que éste es el primer paso de mi carrera profesional de los muchos que aún tengo que dar.

A mis padres, por enseñarme lo esencial que es inculcar los principios, valores, moral y fe en la educación de un hijo.

A mis hermanas por el apoyo y colaboración que me brindaron.

A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a su culminación.

## INDICE:

Resumen.....	8
Abstract.....	9
<b>I.- Introducción.....</b>	<b>10</b>
<b>II.- Marco teórico.....</b>	<b>11</b>
2.1.- Antecedentes.....	11 /
2.2.- Definiciones.....	23 /
2.3.- Problema.....	36 /
2.3.1 Formulación del problema.....	36 /
2.4.- Hipótesis.....	36 /
2.5.- Objetivos.....	37 /
2.5.1 Objetivo general.....	37 /
2.5.2 Objetivos específicos.....	37 /
<b>III.- Marco metodológico.....</b>	<b>38</b>
3.1.-Materiales y métodos.....	38
3.1.1Material de estudio.....	38
3.1.2 Métodos, instrumentos y técnicas.....	38
<b>IV.- Resultados .....</b>	<b>39</b>
<b>V.- Discusiones.....</b>	<b>59</b>
<b>VI.- Conclusiones.....</b>	<b>62</b>
<b>VII.- Recomendaciones.....</b>	<b>64</b>
<b>VIII.- Referencias bibliográficas.....</b>	<b>65</b>
<b>IX. Anexos</b> ( <i>Encuestas, fotos, términos relacionados</i> ).....	<b>75</b>

## RESUMEN

El presente trabajo titulado **“Uso de las tecnologías de información y comunicación en establecimientos de hospedaje de la localidad de Chachapoyas, región Amazonas 2012”** se llevó a cabo teniendo como variable dependiente a 8 establecimientos hoteleros siguientes: Hostal casa monsante, Hostal casa vieja, Hostal Belén, Hostal el dorado, Hotel puma urco, Hotel Kuélap, Las orquídeas hostel y el Hostal Johumaji.

Los resultados obtenidos revelan que 100% de la población encuestada conoce sobre tecnologías de información y comunicación, opinan que su aprendizaje es bueno y necesario para poder dar un servicio calidad.

El total de la población está interesado en la implementación de charlas por parte de instituciones público/privadas con la finalidad de acceder a nuevos conocimientos y ser competitivos en el mercado.

Los resultados también muestran que el 38% de la población encuestada poseen equipos tales como computadora, fax, scanner, teléfono. Asimismo, de los ocho establecimientos encuestados solo un establecimiento carece del servicio de internet y que está siendo administrado de forma empírica.



## **ABSTRACT**

The present research entitled use of information and communication technologies at hotel establishments in chachapoyas city. Amazon region 2012.

It was realized having as dependent variable 8 hotel establishments which are mentioned as follow: Casa Vieja hostel, Belen Hostel, Dorado hostel, Puma urco hotel, Kuelap Hotel, Johumaji Hostel and Las Orquideas Hostel.

The obtained results show that 100% of total population has knowledge about information and communication technologies, saying that learning is necessary and fine to offer a quality service.

The total population is interested for taking some training talks from public institutions, having access to new and better knowledge on the market.

The results also show that 38% of the total polled population got equipment like computers, scanners, Phone. This way from the 8 polled stablishments just one of them doesn't have internet service and has poor management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente la información ocupa un papel trascendental, no sólo como un conjunto más de datos que contribuyen a mejorar la toma de decisiones, sino como un activo estratégico que proporciona ventajas competitivas a las organizaciones que la gestionen eficientemente. Su manejo como recurso en las organizaciones que hacen uso intensivo de éste, requiere de un tratamiento correcto con vistas a facilitar un mayor control y aprovechamiento en las diversas actividades que garantizarán el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la organización.

La globalización de los mercados, el incremento de las expectativas de los clientes y el aumento de la competitividad hacen que las empresas en general y las hoteleras en particular tengan necesidad de anticiparse y adaptarse a los continuos cambios de su entorno. En este contexto, las decisiones vinculadas con aspectos tan críticos como la satisfacción y/o insatisfacción de los clientes, la tasa de consumidores o las oscilaciones de su cuota de mercado, no puedan tomarse, sin la información precisa y relevante. Ello obliga a las organizaciones hoteleras a diseñar sistemas de información (SI) integrados por personas, equipos y procedimientos que recojan, clasifiquen, analicen, evalúen y distribuyan la información necesaria para asegurar una prestación de servicios de excelencia.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

#### 2.1.1. A nivel internacional

Se ha podido detectar en la literatura internacional que algunos países como España, cuentan con Sistemas Integrados de Información Turística como por ejemplo el de la ciudad de Jerez, el cual constituye una poderosa herramienta que integra la información estadística-turística de la ciudad y los recursos y empresas del Municipio, permitiendo conocer la situación de los diversos sectores implicados en el desarrollo turístico, como: transportes, alojamientos, oficinas de turismo, atractivos y congresos.

*En España, uno de los mayores receptores de turismo en el mundo, se emplean varios SGI (sistemas de gestión de la información) bastante abarcadores con muy buenos resultados, tal es el caso de:*

- Hotel Ok: Sistema propio de los hoteles de Barcelona, constituye una herramienta informatizada de gestión para el mantenimiento. Incluye la gestión de instalaciones, de consumos energéticos, utilidades y documentos.
- Editurismo (Editravel-Edihotel): Consiste en el intercambio electrónico de documentos entre las agencias de viajes, hoteles, proveedores, y entidades financieras fundamentales en el desarrollo de esta actividad. Dirigido no sólo a empresas turísticas, sino a empresas de desarrollo de programas de gestión turística. Elimina el uso del papel en los procesos comerciales, ahorrando costes

y tiempo. También incluye la firma electrónica, que cuenta con validez jurídica, todo lo cual permite una atención más rápida y eficaz al cliente.

- Turinter Plus.- Base de datos multimedia conectada a Internet que captura información promocional conformando una red de sistemas de información turística de gran capilaridad, gestionada por los propios agentes y soportada en tecnología estandarizada. Facilita la actualización de los datos de las páginas web dinámicas por el propio usuario y la búsqueda multicriterio, evitando largos procesos de navegación. Permite la integración con Turcentral (Sistema para la Gestión de Centrales de Reservas), lo cual facilita la obtención de información y la posterior reserva del producto turístico vía Internet. También se incluye la integración con el proyecto Intourisme, que gestiona el sitio "Enjoy Europe", portal turístico de la Comisión Europea.

- Turiscal.- Dirigido a establecimientos hoteleros y asociaciones, con el objetivo de facilitar la gestión automatizada de los datos y herramientas del Sistema de Calidad. Crea redes capaces de almacenar y transmitir información sobre el Plan de Calidad; posibilita la comunicación fluida entre empresas; estandariza procedimientos y comparte recursos, favoreciendo la coordinación de actividades entre el conjunto de empresas y la práctica del benchmarking.

Las organizaciones dedicadas al sector del turismo desempeñan un importante papel en la economía del país cuyo principal objetivo es ofertar servicios cada vez mejores y lograr mayores índices de repitencia de turistas, pero para lograr esto, requieren de una fuerza laboral cada día más calificada y profesional, para quienes quieran contar con la información exacta y en el momento oportuno, constituye una necesidad vital, en un mercado tan turbulento, como el turístico.

Este tipo de investigación reviste una crucial importancia en todas las organizaciones de manera general y específicamente en las empresas hoteleras donde es imprescindible contar con un adecuado Sistema de Gestión de Información, que analice los múltiples indicadores y parámetros para el buen desempeño de este tipo de organización como son: la demanda, la oferta, la tasa de ocupación, la situación y tendencias de los principales mercados, el índice de repitencia o de fidelización de sus clientes, entre otras, lo cual permite no sólo mejorar su nivel de gestión, aumentar sus ingresos y aprovechar las oportunidades del mercado, sino también, propiciar la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lic. María Virginia González Guitián *En Instalaciones Hoteleras*

*En Cuba existen algunas investigaciones sobre Sistemas de Gestión de Información, pero ninguna está referida al sector turístico.-* La realizada por Sánchez Rivera (2005) plantea como objetivo principal, el diseño de un sistema de gestión de información para la Oficina del Historiador de la ciudad de La Habana, el cual establece las bases teóricas, componentes, estructura y unidades que lo integran, instituciones involucradas y normas de funcionamiento; así como los aspectos de interrelación del sistema y sus niveles de subordinación. Por último, se incluyen los lineamientos estratégicos del sistema integrado de gestión documental. (Esta investigación se ajusta a la segunda vertiente antes mencionada.)

Otra de las investigaciones encontradas que abordan el tema de los Sistemas de Gestión de Información es la de Borges Noya (2004), con el objetivo de auditar el flujo y utilización de la información en el Centro de Inmunología Molecular con vistas a proponer el diseño de un sistema de gestión de información empresarial por procesos. En él, se identifican los procesos que se llevan a cabo y la información asociada a cada uno de ellos. Se determina su tipología, secuencia e interacción, se diseñan indicadores para evaluar el funcionamiento adecuado de los procesos en dicha institución biotecnológica<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Lic. María Virginia González En Instalaciones Hotelera

*En Cuba se utilizan varios SGI en hoteles, entre ellos el Interhotel y el Zun, por sólo mencionar algunos, que en su gran mayoría están encaminados a proveer información, fundamentalmente a los directivos y mandos intermedios; pero no abarcan todos los actores dentro de este tipo de organización, ni cubren todas las funciones y procesos.*

Un ejemplo de esto es el Sistema de apoyo a la toma de decisiones con funciones inteligentes, cuya extensión es el proyecto Asesor en línea (Rodríguez Parrilla, 1993) el cual se está aplicando en la formación continua de directivos empresariales. Aborda una variante de estructuración de la gestión del conocimiento sobre la base de las inteligencias presentes en la empresa moderna (inteligencia competitiva producto del análisis con el entorno, el conocimiento de la propia empresa o la inteligencia interna, la inteligencia emocional y la inteligencia artificial para adicionar funciones inteligentes).

Toda entidad necesita conocer sistemáticamente, el estado en el que se encuentra la gestión de la información, por ello se precisa del diagnóstico y validación del comportamiento de los sistemas de información, y una herramienta eficaz para lograr esto es precisamente la auditoría de información, como apoyo al control interno<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Lic. María Virginia González En Instalaciones Hoteleras

### **2.1.2 A nivel nacional**

Los resultados presentados por la Dirección Nacional de Censos y Encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), documento denominado “PERU: tecnologías de información y comunicaciones en las Empresas 2006-2007”, han sido elaborados en base a la información registrada en la Encuesta sobre Tecnología de Información y Comunicaciones, investigación estadística dirigida a las grandes empresas que desarrollaron las actividades de: agencia de viaje, agroindustria, comercio, servicios, instituciones educativas privadas, construcción, servicios de hospedaje, hidrocarburos, pesca, manufactura, servicios eléctricos, transporte y comunicaciones, universidades privadas, restaurantes y otros servicios durante el periodo (julio 2006-junio 2007).

- Se observa que el número de empresas que informaron a la encuesta se concentran en algunas actividades económicas; como los servicios, que agrupan la mayor cantidad de empresas, abarcando al 27.4% del total, seguido de otras actividades como comercio y manufactura con 18,1% y 13.9% respectivamente. Continúan las actividades de educación, transportes y comunicaciones, construcción, servicios de restaurantes, establecimientos de hospedaje y agencias de viajes con el 9.5%, 8.0%, 6.6%, 3.4%, 3.0% y 2.7% respectivamente.
- En algunos casos, el número de empresas que informaron por actividad económica a la encuesta no llegan a representar más del 60% del total de la actividad, tales son los casos de: agencias de viaje, agroindustria, restaurantes, establecimiento de hospedaje y restaurantes, cuyos resultados obtenidos son referenciales.



- Las variables analizadas corresponden principalmente a la infraestructura computacional y de servicios, acceso y uso de internet a nivel nacional y sectorial.  
En relación al análisis de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a nivel nacional, se han obtenido los siguientes resultados:
- El 95.1% de las grandes empresas del país poseen computadoras, mientras que el 92.7% tienen acceso a Internet.
- El 97% del total de unidades económicas utiliza la telefonía fija.
- Las comunicaciones móviles han sido hasta ahora las grandes ganadoras del proceso de convergencia de tecnologías, de industrias y de servicios, por lo que el celular se ha convertido, más allá de un medio de comunicación, en un elemento indispensable. Es por ello que a pesar de su corto período que esta en el mercado la tenencia de telefonía móvil ha alcanzado en las empresas el 85.7%.
- En relación al desarrollo de redes locales (conjunto de equipos, computadoras y/o dispositivos que comparten recursos) está implementado en el 76.6% de empresas; mientras que las redes internas basadas en estándares de internet como la intranet (red dentro de una organización que ofrece servicios) sólo alcanza el 34,8% de empresas, en tanto la extranet (servicio que ofrecen las empresas a sus proveedores y a otras empresas) a penas alcanza el 13%.
- En lo que se refiere a los empleados de las empresas que usan computadoras en su rutina normal de trabajo, este porcentaje alcanza el 55.3% frente a un 47.7% de empleados que usan Internet.
- Las grandes empresas tienen mayor preferencia por la banda ancha. Es decir el 66 % de las empresas encuestadas utilizan esta tecnología

- Las empresas que tienen acceso a Internet, usan este servicio principalmente para la comunicación y la búsqueda de productos y servicios alcanzando porcentajes de 88.4% y 85.5% respectivamente.
- Casi la mitad de las principales empresas analizadas interactúan con organismos gubernamentales o autoridades públicas realizando transacciones por Internet.
- El 77% de las empresas analizadas hacen uso de banca electrónica a través del Internet.
- En cuanto al comercio electrónico; el 39.5% de empresas venden por Internet frente a más del 45% que compra por este medio. En lo que respecta al análisis por actividad económica, el uso de computadora e Internet es generalizada en todas las actividades, pero la infraestructura TIC (computadoras, telefonía fija y móvil, red, internet, entre otros) varía según el sector de la actividad económica que realiza.
- Al respecto, se observa el comportamiento de los principales indicadores.
- En las actividades de servicios eléctricos (Clase CIIU 4010 de la Rev. 3.0) y universidades (Clase CIIU 8030), que agrupan al 2.5% del total de empresas, el uso de computadora e Internet es generalizado, es decir alcanza al 100% de las empresas encuestadas, seguidas por la actividad de educación con un 99.6% en el uso de computador y de 95.6% en el uso de internet. En promedio, en las empresas del resto de actividades, más del 90% dispone de computadora y de Internet.
- La elección de la banda ancha como tipo de acceso a Internet es la tendencia en casi todas las actividades económicas analizadas, a pesar que las categorías de respuesta alcanzan porcentajes bajos si son analizadas aisladamente.
- La actividad de hidrocarburos (que comprende a la clases CIIU 1110, 1120, 2320 y 4020) y servicios eléctricos (Clase CIIU 4010) lideran las operaciones de banca

electrónica a través de internet con el 95.7% y 95.4% respectivamente; siguen agroindustria, manufactura y comercio (div 50 a la 52) con 93.5%, 89.3 y 84.9%, respectivamente.

- Las agencias de viaje (Clase CIU 6304) son las que lideran en compras y ventas por Internet, alcanzando porcentajes de 73.5% y 79.4% respectivamente; seguido por la actividad servicios de hospedaje (Clase CIU 5510) con 57.1% y 62.3 % en los negocios de compra y venta por internet o comercio electrónico.
- Las instituciones educativas privadas y servicios de restaurante (Clase CIU 5520) son las que menos utilizan el comercio electrónico (compra y venta por Internet), alcanzando en el caso de educación el 17.6% en ventas y el 27.2% en compras; y ; en servicios de restaurante el 19.5% para compras y ventas.
- La sección manufactura, agencia de viaje y hospedaje son las únicas actividades en donde la relación compra/venta por Internet, se aprecia que los porcentajes de ventas son mayores a los de compra por Internet. Así se observa que en la actividad manufacturera las empresas que venden (51,7%) superan a las que compran (49,3%) en aproximadamente 3 puntos porcentuales. Para las agencias de viajes (ventas 79,4% y compras 73.5%) y empresas de hospedaje (ventas 62,3% y compras 57.1%), la relación llega a más de 5 puntos.
- Las posibilidades que brindan las innovaciones tecnológicas en telecomunicaciones han permitido a las empresas que usen el Internet en gran medida en operaciones de banca electrónica. Al respecto, las empresas que más utilizan los servicios que brinda la banca electrónica son hidrocarburos (95.7%), servicios eléctricos (95,5%), agroindustria (93.5%), manufactura (89,3%) y comercio (85%). <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0877/libro.pdf>

*El uso de las tecnologías de la información y la comunicación y las competencias profesionales en la licenciatura en Contaduría Pública en la universidad de Sonora. 1990-2009*

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, más conocidas como TIC, cobran fuerza a principios de los años 90 con el advenimiento del Internet en México por parte del ITESM. En 1993 por primera vez, la Universidad de Sonora (Unison) ingresa a la red denominada World Wide Web, por sus iniciales WWW. Con esto, Unison, empieza a impartir cursos sobre cómo manejar esta red así también como sus accesorios (correo electrónico, procesadores de texto, hojas electrónicas, por citar algunos de ellos), sin embargo, en su programa académico de 1984-2, incluye 2 materias relacionadas con la informática, pero, enseñando el manejo de los ordenadores, ratones y periféricos como el teclado e impresora y no cubría el tema de programación.

A partir de esa fecha, cada quien, alumnos, egresados y profesores, comienzan a capacitarse fuera de la Unison, por cuenta propia, en las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas por las entidades económicas públicas y privadas que requerían el manejo de software o de programas utilizados en las TIC, debido a que no se han actualizado los planes y programas académicos del Departamento de Contabilidad en la Unison.

Bajo estas circunstancias, por el desarrollo acelerado que han tenido las TIC, es imposible pensar que el Contador Público pueda trabajar de forma manual o mecánica como Contador general en una empresa, así también como auditor de estados financieros sin el apoyo de las nuevas herramientas tecnológicas.

En este contexto, se ha solicitado la información a los alumnos, egresados y maestros del Departamento de Contabilidad de la Unison de la Unidad Centro para analizar cuál es la relación entre el uso y aplicación de TIC y las competencias profesionales en los egresados de esta licenciatura.

Por lo que toca a los alumnos, fue más fácil recabar la información debido a que se encuentran estudiando diariamente en la Unison. Lo mismo ocurrió con los colegas profesores y fue de gran ayuda la base de datos de la Dirección de Planeación de la Unison que es completa, aun cuando los datos de los egresados van cambiando debido a su movilidad laboral y domiciliaria, fue difícil el contactarlos. Se encuestaron a egresados por medio del correo electrónico. Se recibió la colaboración del Colegio de Contadores Públicos de Sonora que proporcionó la base de datos de sus integrantes, localizados los egresados de los años 1990- 2009 quienes también fueron encuestados.

Ha sido necesario aprender el manejo del software estadístico SPSS para el procesamiento de la información y la obtención de datos de acuerdo a fórmulas estadísticas insertas en el programa, que coadyuvó en el análisis de la investigación.

La investigación del uso de TIC en la educación superior, ha sido abundante, más en el Internet, al encontrar trabajos científicos publicados en la red y poder acceder a ellos libremente.

El autor que más ha influido en esta investigación, sin duda es, Manuel Castells con su obra "La era de la información" con tres volúmenes: Sociedad red, Fin de milenio y El poder de la identidad, este autor es el que mejor describe y explica el nuevo orden que está emergiendo en el mundo con la utilización de las TIC en este

nuevo milenio. Es como lo menciona Anthony Giddens, que este trabajo “no sería exagerado compararlo con la obra de Max Weber ‘Economía y sociedad’ escrita hace casi un siglo”.

Al igual que Castells, se han consultado a otros autores para el manejo del marco teórico como a Barberá, Cabero, Santoveña, Andrada, Ianni, Mattelart, Amrtya Sen y otros más, para las competencias a Tobón, Porter y otros.

Se comparó también la currícula de la Contaduría Pública de muchas instituciones educativas como la UNAM, ITESM, UAG, la Universidad Católica de Chile, la de Viña del Mar, la Universidad de Nuevo México en Estados Unidos y la Complutense de Madrid. Elementos que redondearon la idea de actualizar el programa académico y de enmarcarlo en el ámbito de las competencias<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> *Javier Humberto Carreño Knappe /Tesis Para Obtener El Grado De: Doctor En Ciencias En Desarrollo Regional*

## 2.2 Base teórica

### a. Sistemas de información.

Uno de los primeros autores en definir los SI fue Taylor (1986) al afirmar: “un sistema de información debe ser visto como un conjunto de prácticas sociales formales que contienen tres elementos: (A) Un sistema formal de procesos que agregan valor a datos. (B) Uno o más conjuntos de usuarios que establecen sus criterios para juzgar la utilidad de la información. (C) Un espacio de negociación entre sistema y usuarios, donde el sistema intenta ayudar a los usuarios en sus procesos de toma de decisiones.”

“Sistema completo diseñado para la generación, colección, organización, almacenamiento, recuperación y difusión de la información en una institución, organización u otra área institucional definida”.

“Los sistemas de información se desarrollan sobre la base de su propia capacidad para mejorar el desempeño de la organización; tienen como función ofertar, regular y gestionar todo tipo de recursos informativos, para lo cual se les someten a un proceso de selección, almacenamiento, identificación, transformación, organización, tratamiento y recuperación y cada uno de los pasos interviene la tecnología”

“Un sistema de información puede definirse técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que permite capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Lic. María Virginia González Guitián *En Instalaciones Hoteleras*

“...el término Sistema de Información (SI), se tiende a asociar con una adecuada informatización de diversas funciones o procedimientos administrativos en una organización”. Y más adelante enfatiza, “...aunque una empresa informatice su contabilidad, pasando posteriormente a la gestión comercial, nóminas y almacén, esto no quiere decir que haya implantado un sistema de información, ya que cada aplicación independientemente, puede ofrecer un buen servicio a diferentes funciones dentro de la organización, pero es necesario la integración y coordinación de las informaciones que cada una genera por separado, para integrarlas como un todo”

#### **Elementos de un sistema de información**

- Información.- És el elemento fundamental y su razón de ser, debe adaptarse a las personas que la manejan y los medios técnicos con que cuenta la empresa según los procedimientos de trabajo, para que las actividades se realicen de forma eficaz.

- Personas o usuarios.- Son quienes manejan y utilizan la información para realizar sus actividades en función de los procedimientos establecidos.

Equipo de soporte: Se ocupa de la comunicación, procesamiento y almacenamiento de información y constituye la parte más visible del SI, puede incluir: papel, impresoras, computadoras, fotocopadoras, fax, scanner, etc.



### **Objetivos de un sistema de información**

Según el autor Gil Pechuán, los SI se crean para lograr los siguientes objetivos:

- Empezar una acción que resuelva las dificultades, actividades, procesos o funciones que no satisfacen los estándares de desempeño o las expectativas.
- Cambiar, ampliar o mejorar el rendimiento económico de la organización y su competitividad dentro del mercado.
- Proporcionar información en respuesta a órdenes, solicitudes o mandatos originados por una autoridad legislativa o administrativa

#### **b. SISTEMAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN (SGI).**

Moreiro González (1995) quien considera los SGI como el elemento integrador de todos los procesos vinculados al tratamiento de la información y como agente de desarrollo.

Fairer-Wessels (1997), reconoce la gestión de la información que se genera en una organización mediante la aplicación de las tecnologías y técnicas con una integración sistémica para desarrollar estrategias y alcanzar las metas.

Barrios Fernández (2001), valora la gestión e integración de los recursos de información como elemento fundamental para el desarrollo estratégico de la organización.

Portela Lara (2002), plantea que la organización debe abrirse hacia su entorno para obtener ventajas competitivas, estudiar estrategias de desarrollo y buscar nuevas oportunidades.

Teniendo como base los conceptos anteriores se puede concluir que “El SGI es la gestión de todos los recursos de información que se generan dentro y fuera de la organización orientados a la obtención de ventajas competitivas y a proveer a la organización de servicios de calidad, mediante el uso de tecnologías, en función de satisfacer las necesidades de información de sus clientes y alcanzar el desarrollo estratégico y las metas de la organización.

#### **Clasificación de los Sistemas de Gestión de Información (SGI)**

Kendall (1997) ofrece una clasificación muy detallada de SGI dependiendo del tipo de empresa, los cuales pueden ser:

- Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS)

TPS (Transacción Procesation System), eliminan el trabajo tedioso de las transacciones operacionales rutinarias que se realizan en la empresa como: el pago de nomina, la facturación, la entrega de mercancías y el depósito de cheques. Según este autor, “...los TPS permiten que la organización interactúe con ambientes externos. Debido a que los administradores consultan los datos generados por el TPS para información al minuto acerca de lo que está pasando en sus compañías, es esencial para la operaciones diarias que estos sistemas funcionen lentamente y sin interrupción”.

- **Sistemas de Información Gerencial (MIS)**

MIS, (Management Information System), incluyen procesamiento de transacciones, son SI computarizados en los que se establece una interacción entre usuarios y computadoras. Requieren que los usuarios, el software y el hardware trabajen a un mismo ritmo, dan soporte a un espectro más amplio de tareas organizacionales, e incluyen el análisis y la toma de decisiones.

Sobre esto Kendall refiere: “Los usuarios de un sistema de información gerencial comparten una base de datos común que guarda modelos que los ayudan a interpretar y aplicar esos mismos datos. También puede llegar a unificar algunas de las funciones de información computarizada, aunque no exista como una estructura singular en ningún lugar del negocio”.

- **Sistema de Apoyo Decisiones (DSS) DSS**

(Decision Support Systems), profundizan en lo referido a la toma de decisiones en todas sus fases. Están hechos para una tarea administrativa o un problema específico y su uso se limita a dicho problema o tarea, son diseñados especialmente para auxiliar a los directivos en cualquier nivel de la organización.

- **Sistemas Expertos e Inteligencia Artificial**

Utilizan los enfoques de razonamiento de la inteligencia artificial para resolver problemas que les plantean los usuarios. Son también llamados sistemas basados en conocimiento, capturan y usan en forma efectiva el conocimiento de un experto para resolver un problema particular de una

empresa, seleccionando y proponiendo la mejor solución para la toma de decisiones.

- **Sistemas de Información a Ejecutivos (IES)**

Cohen, (1998), fue uno de los primeros autores en referirse a este tipo de sistema y lo define como: “un sistema computacional que provee al ejecutivo acceso fácil a información interna y externa al negocio con el fin de dar seguimiento a los factores críticos del éxito”. IES (Information System to Executive) ayudan a los ejecutivos a organizar sus actividades, solucionándoles complicaciones no estructuradas, creando un ambiente que les permita pensar en los problemas estratégicos de manera informada.

**c. Sistemas de Gestión de Información en el Sector Turístico**

La tecnología se ha convertido en una fuente de ventajas competitivas sostenibles y un arma estratégica en la mayoría de las industrias, y la hotelería no es la excepción, el uso de la tecnología de información es un requisito para lograr alianzas como la integración a cadenas de suministros o el desarrollo de sistemas de distribución y de comunicación con los clientes.

Internet es el mayor avance informático aplicado a la hotelería en los últimos años y ha logrado un mayor acercamiento entre el cliente final y el hotel, de ahí que la mayoría de los SGI en la Hotelería y el Turismo están soportados en la tecnología informática, pero encontrar información fiable en Internet es un problema, pues hay miles de portales con diversidad de información de fuentes desconocidas y poco confiables, la cual muchas veces no está correctamente

organizada, indizada y estructurada, ocasionando pérdida de tiempo, esfuerzo y dinero para el hotelero quien demanda una información veraz y dinámica diariamente, para poder analizar la competencia, las oportunidades y el comportamiento de los diferentes mercados.

Algunos hoteles utilizan herramientas informáticas en la mayoría de sus actividades, otros han informatizado sólo las básicas, como la recepción, pero hay áreas que no tienen cubiertos todos sus procesos con aplicaciones informáticas, como la gestión de clientes, la trazabilidad y la protección de datos. Los sistemas que más han favorecido la comercialización de los hoteles, son los Sistema de Distribución Global o Global Distribution System (GDS), al vincular las agencias de viajes con proveedores de servicios de transportación aérea, hospedaje y renta de autos. Aunque se observa una tendencia hacia los Sistemas Centrales de Reservas o Central Reservation Systems (CRS), mediante los cuales, las reservas se hacen directamente a las centrales de reservaciones de los hoteles, reduciendo las reservas individuales a las cadenas hoteleras.

Para la industria turística, es muy importante la relación con los consumidores y el conocimiento de sus clientes, por ello se están integrando los CRS con su data warehouse, conformando un Sistema de Información del Cliente (CIS Customer Information System), siendo este un claro ejemplo de las últimas aplicaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la hotelería. Por ejemplo, la cadena de hoteles Hilton, una de las más importantes del mundo, está incrementando sus inversiones en Tecnologías de Información, y en sus

aplicaciones, para desarrollar sistemas integrales de información de relaciones con los clientes, con el objetivo de mejorar la lealtad de éstos, y al mismo tiempo disminuir los costos y maximizar los ingresos.

**d. Tecnologías de Información y Comunicación**

- **Productos TIC** .-La definición de los productos TIC parte de los siguientes principios generales:
- Un bien TIC debe servir para facilitar la comunicación y el procesamiento y transmisión de la información mediante medios electrónicos. También serán bienes TIC aquellos que permitan medir o registrar electrónicamente fenómenos físicos, así como los que sirvan para controlar un proceso físico mediante medios electrónicos.
- Un servicio TIC será aquel que facilite las funciones de comunicación y de proceso automático de la información a través de medios electrónicos.<sup>6</sup>

- Los bienes y productos de las Tecnologías de Información y Comunicación se agrupan en los siguientes grandes grupos:

- Equipos de telecomunicaciones,
- Ordenadores y equipos informáticos,
- Componentes electrónicos,
- Equipos de vídeo y audio,

---

<sup>6</sup> INEI/Indicadores del Sector TIC Año 2009 /Informe metodológico

- Otros bienes TIC (maquinaria y equipo de oficina, equipos médicos, equipos de control de procesos, instrumentos de medida, control y navegación).

**e. Establecimiento de hospedaje.**

Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

- Hostal.- Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.

- Hotel.- Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> *Mincetur/Reglamento de establecimientos de hospedaje*

f. **Herramientas telemáticas:**

Aquellas herramientas, basadas en un conjunto de técnicas y servicios que combinan las telecomunicaciones y la informática, por ejemplo: el chat, los foros, e-mail, etc.

g. **INTERNET.-** Significa interconnected networks, es decir: redes interconectadas.

h. **Proveedor.-** Empresa o entidad que proporciona acceso a Internet, normalmente a cambio del pago de una tarifa.

i. **Sociedad de la Información (SI).-** Se habla de la Si como la sociedad donde las personas tienen un acceso ilimitado a la información generada por otros y caracterizada por considerar al conocimiento como un valor agregado de la economía. En esta sociedad, el conocimiento se multiplica al infinito debido a los procesos de aceleración histórica y herramientas tecnológicas disponibles, que se hace imposible abarcar en su totalidad<sup>8</sup>

j. **Sociedad del Conocimiento (SC):**

La sociedad que permite informarse y conocer, agregando conciencia a la información, en un entorno científico – tecnológico posmoderno, donde la investigación más la tecnología suman una ecuación igual al progreso y poder.

La Sociedad de la Información (SI) pone énfasis en la capacidad de acceder a

---

<sup>8</sup> *María Figueroa 2011*



depósitos de información, mientras que la Sociedad del Conocimiento se refiere al procesamiento de la información para extraer pautas y leyes más generales” (La SI en España, Perspectiva 2001-2005. Ed. Telefónica).

**k. Técnica:**

Conforme al Diccionario Enciclopédico Durvan es: “el conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. Pericia para usar de los procedimientos y recursos”. Un ejemplo de técnica sería: una técnica de laboratorio permite realizar un análisis de ADN para determinar la paternidad de una persona, basándose en los descubrimientos de la biotecnología referida.

**l. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:**

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética [1]. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

*<http://www.gtictic.ssr.upm.es/demo/curtic/1tl101.htm>*

- Información: Datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.

- Tecnología.- Conforme a su etimología, viene del griego tekhné: arte + logos: discurso, ciencia o palabra. En estos términos, tecnología es el discurso acerca del arte de hacer las cosas. El modo ordenado de cómo realizarlas, la que aporta las soluciones para resolver determinadas situaciones. Es una acción, una actividad. La tecnología en términos del diccionario es: “la aplicación de los nuevos conocimientos de la ciencia al mejoramiento de la industria” (Diccionario Enciclopédico Durvan 2001 –CD).

- Tecnología Multimedial: una forma de transmisión de información a través de sistemas informáticos en la que se combinan diferentes medios de comunicación (textos, gráficos, sonidos, videos, imágenes fijas y móviles) y cumple con tres requisitos: medios integrados en un todo coherente, dar al usuario información en tiempo real y permitan interactividad por parte del usuario.<sup>9</sup>

**m. Cliente.**-Es una persona que acude a un establecimiento en búsqueda de satisfacer sus necesidades y los servicios que esa empresa ofrece.

(Almanza M. Marina,

- Atención al cliente.- Es lograr el buen entendimiento, cooperación y confianza en el cliente, y que este se identifique con nuestra empresa.

(Almanza M. Marina).

- Satisfacción del Cliente.- Representa el resultado positivo del consumo de unos productos o la utilización de unos servicios. La satisfacción del cliente aparece cuando se cumplen las expectativas del turista.

---

<sup>9</sup> *María Figueroa 2011*

- n. **Servicio.-** Engloban las situaciones de interacción entre los proveedores de servicios, normalmente los empleados de una instalación o establecimiento y sus clientes. Son intangibles y percederos. Normalmente se crean y se consumen al mismo tiempo.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> "Enciclopedia del Turismo", 2002.

## **2.3 Problema**

### **2.3.2 Formulación del Problema**

¿En que medida el uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación contribuye en el mejoramiento de la calidad de los establecimientos hoteleros del Distrito de Chachapoyas, Región Amazonas 2011?

## **2.4 Hipótesis**

**2.4.2 Hipótesis general.-** La identificación de la importancia del uso de las tecnologías de información y comunicación en la prestación de servicios en establecimientos hoteleros del Distrito de Chachapoyas genera interés en los propietarios por innovar y mejorar el servicio.

## **2.5 Objetivos**

**1.1.1. Objetivo general.-** Identificar la importancia del uso de las tecnologías de información y comunicación en los establecimientos hoteleros del Distrito de Chachapoyas – Región Amazonas 2011.

### **1.1.2. Objetivos específicos**

- Detallar los establecimientos hoteleros que poseen una perspectiva con respecto al uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación.
- Identificar el grado de conocimiento de las TIC'S en las diferentes áreas de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.6 Materiales y métodos**

Establecimientos de hoteleros del Distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas.

#### **2.7 Métodos, técnicas e instrumentos**

##### **2.7.2 Métodos:**

- a. **Deductivo;** Para entender las situaciones a nivel macro, partiendo del estudio del individuo.
- b. **Inductivo;** Para observar las actitudes de la demanda y poder entender el comportamiento de cada uno de sus componentes.
- c. **Descriptivo;** Para el diseño de las diversas propuestas presentes en el informe.
- d. **Analítico;** Para comprender e interpretar y contrastar los resultados encontrados en la aplicación de los métodos anteriores.

##### **2.7.3 Técnicas.-**

Se empleó la observación directa, encuestas a los dueños y/o empleados de establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas, análisis estadístico y la recolección de información de fuentes primarias y secundarias.

#### **2.7.4 Instrumentos**

- Formatos de encuestas
- Fichas bibliográfica

### **3 RESULTADOS**

#### **4.1. Caracterización del área de estudio**

##### **4.1.1 Datos generales**

###### **A. Ubicación:**

###### **♣ Política**

- ❖ Localidad : Chachapoyas
- ❖ Distrito : Chachapoyas
- ❖ Provincia : Chachapoyas
- ❖ Departamento : Amazonas.

###### **♣ Geográfica**

Esta ciudad se ubica a una altitud de 2.334 msnm, en el nor-orienté peruano, cerca al río Utcubamba.

Se encuentra a 56 km desde Pedro Ruiz, 236 km desde Moyobamba, 441 km desde Chiclayo y 1222 km desde Lima vía Chiclayo que se recorren en 21 h.

## B. Población

La ciudad de Chachapoyas cuenta con una población estimada de 35.000 habitantes.

## C. Clima

En esta parte del Perú, ubicada en la ceja de selva, la temperatura promedio es de 18 °C y la humedad relativa es de 74 por ciento. A pesar de ser una zona calurosa que pertenece a la sierra y no a la selva, el visitante no debe confiarse demasiado, ya que existen lugares en los que la temperatura puede llegar hasta los 2 °C.

En Chachapoyas, el clima es templado, moderadamente lluvioso y con amplitud térmica moderada. La media anual de temperatura máxima y mínima (periodo 1960-1991) es 19,8 °C y 9,2 °C, respectivamente. La precipitación media acumulada anual para el periodo 1960-1991 es 777,8 mm.

## D. Transportes

Enlaza perfectamente por carretera con la costa (vía Cajamarca u Olmos) y por vía aérea con la capital de la República y el interior selvático.

La carretera que la une es la vía Fernando Belaúnde Terry (ex Marginal de la Selva) a la altura de Pedro Ruíz gallo con la ciudad de Chachapoyas, se terminó de asfaltar a mediados del 2009, con lo que el tiempo de recorrido se redujo de dos a una hora.

Entre las agencias de transporte que brindan servicio de movilidad a otras ciudades del Perú, tenemos a Movil Tours, Turismo Civa, Empresa de transporte Kuélap.

#### **4.1.2 Contexto histórico**

En la antigua cuna de la cultura Chachapoyas, la ciudad fue sometida al Imperio Incaico en el s. XV y posteriormente, tras la conquista, fue nuevamente fundada por los españoles con el nombre de San Juan de la Frontera de los Chachapoyas por Alonso de Alvarado en 1538, desde esa época datan su plaza de Armas y las pequeñas callejuelas empedradas que se conservan hasta la actualidad. Fue pensada para constituirse como la capital del oriente peruano desde la margen derecha del río Marañón hasta los límites con las naciones fronterizas. En 1821 los patriotas peruanos derrotaron a los realistas en las pampas de higos urco, convirtiéndose de inmediato (1832) en la capital de uno de los primeros departamentos. Es sede episcopal que destaca por su memorable biblioteca. La ciudad mantiene aún, en sus construcciones, el carácter colonial de las mismas.

Los descendientes de la cultura Chachapoyas fueron divididos en pequeños grupos y llevados a diversos pueblos. El pueblo que se conoce por la historia y por los acontecimientos es el pueblo llamado Jalca. Se dice que en el pueblo de la Jalca había un descendiente del monarca que lleva el apellido Chachapoyas o sachapuyo que provienen del quechua (hombre de las nubes). Estos Chachapoyas huyeron del maltrato que recibían de los españoles y fueron al departamento de Cajamarca donde en la actualidad viven en la provincia de Cutervo, distrito de Querocotillo.



#### **4.1.3. Recursos naturales**

##### **- Fauna**

**Mamíferos:** oso hormiguero, puma, venado, canchul, cashapicuro, carachupa, chosca, majaz, roedores.

**Peces:** cashca, trucha, carpas, bagres.

**Ofidios:** macanche, colambo, cascabel, Shushupi, otorongomacha.

##### **- Flora**

**Árboles maderables:** caoba, cedro, poma, árbol de sangre, palo de cruz.

**Plantas medicinales:** copaibo, sachindaso, hoje, caña agria, quinaquina, zarzaparrilla, piñón, chinchirilla, atapí, ojo de vaca.

#### **4.1.4. Actividades económicas**

##### **- Agricultura**

Las tierras de la provincia de Chachapoyas tienen capacidad principalmente forestal, de calidad agrológica media y baja asociadas con pastos. Las principales limitaciones se dan por la existencia de grandes pendientes por lo que la erosión es uno de los mayores problemas. Parte de las tierras corresponden a tierras de protección (Tomado del Plan Estratégico de Amazonas – Ministerio de Vivienda). La deforestación ha convertido a la mayor parte de la provincia en zona de matorral semi húmedo.

### **- Ganadería**

La existencia de pastos naturales permite desarrollar una ganadería aún incipiente pero prometedora. Existen emprendimientos para la mejora genética del ganado lechero y se han instalado pequeñas plantas de acopio para la producción de leche en la zona. El Gobierno Regional de Amazonas estableció un convenio con Gloria S.A. para la instalación y acondicionamiento de tanques de enfriamiento para las localidades en las que se programó la instalación de los centros de acopio, siendo estas: Molinopampa y Leymebamba en Chachapoyas.

Sin embargo la provincia de Chachapoyas presenta una realidad interesante, el stock ganadero supera ampliamente las 15, 000 cabezas de ganado vacuno, de ellas más de 5,000 corresponden a vacas lecheras.

Sería importante promover la industrialización de los derivados cárnicos y lácteos. El Ministerio de Agricultura y la Untrm podrían jugar un rol trascendental en el desarrollo y difusión de nueva tecnologías entre los productores. De la misma manera en el mejoramiento del hato a través de inseminación artificial (se vende semen de alta calidad genética desde un dólar la dosis).

Sería igualmente importante transferir la experiencia de Cajamarca que ha podido lograr un espacio económico en el mercado limeño sobre la base de calidad y precio, en volúmenes muy importantes, aún con convenios con los supermercados.

### **- Industria**

A diferencia de la provincia de Bagua, donde el cultivo del arroz ha impulsado a otras industrias, incluyendo la instalación de molinos para el pilado de arroz y la industria metalmecánica, la actividad manufacturera en Chachapoyas es incipiente, no existen grandes proyectos agroindustriales ni mineros en la provincia de Chachapoyas. La actividad se refiere principalmente a talleres metal mecánicos y la industria alimentaria.

Existe mucha actividad artesanal a pequeña escala en diversos rubros como textiles, cuero y calzado, confecciones, etc. La artesanía turística esta siendo promovida por algunos programas a través de convenios con organismos gubernamentales y ONGs.

### **- Minería**

En la provincia de Chachapoyas no existe ningún emprendimiento minero de importancia, salvo la explotación artesanal de una mina de sal gema. Esto presenta ventajas y desventajas ya que los niveles de contaminación de los cursos de agua son muy bajos gracias a la poca actividad minera.

### **- Piscicultura y pesca**

La piscicultura es una actividad que viene desarrollándose en algunas lagunas y arroyos de Chachapoyas, sin embargo salvo algunos intentos empresariales en la Provincia no hay una producción estable y permanente. Esto se nota al analizar el PBI regional donde la piscicultura no aporta ningún porcentaje.

La pesca es común en la provincia, sin embargo los métodos ilegales con barbasco y dinamita siguen siendo comunes. Las especies más apetecidas en la zona son la trucha y el pejerrey.

Nuevos productores están siendo animados a través de la promoción de la Región que ha instalado un criadero de alevines de trucha con el fin de promover su cultivo.

#### **- Servicios**

Dentro de los servicios se han agrupado las siguientes actividades: comercio, turismo, construcción y transporte.

##### ***Comercio***

La ciudad de Chachapoyas tiene de hecho una actividad dinamizadora y es el núcleo de la actividad comercial de la provincia, en la medida que ninguno de los distritos tiene el enlace exterior y la capacidad de convocatoria. Los diferentes distritos convergen a Chachapoyas para el suministro de insumos, productos y servicios en apoyo a la producción, así como para la venta de sus productos.

En muchos distritos se realizan ferias semanales, con afluencia de compradores de otras zonas, sin embargo estas no tienen la repercusión económica para los distritos.

### *Turismo*

Esta es una de las actividades de mayor futuro para la provincia.

Chachapoyas reúne la mayor cantidad de restos arqueológicos de la región, por lo que esta actividad debería ser uno de los principales ejes de desarrollo. Tal es su importancia que el Gobierno Nacional ha iniciado un proyecto para poner en valor la fortaleza de Kuelap y los más importantes restos arqueológicos de la zona.

Hasta ahora el turismo ha sido marginal en gran medida que no existe ningún tipo de infraestructura de apoyo. Los caminos, la infraestructura de transporte, los servicios de alojamiento y alimentación no solo son insuficientes sino que además no reúnen -en algunos casos- la mínima calidad para atender turistas tanto nacionales como extranjeros de los segmentos socioeconómicos más altos. Las empresas establecidas en Chachapoyas no están a la altura de la calidad que desea el turista, no existen garantías de servicio ni de seguridad personal en una eventual visita a los restos arqueológicos.

En el caso del transporte sólo existe la posibilidad de llegar a Chachapoyas por tierra, sin embargo el viaje desde la ciudad de Chiclayo demora alrededor de 10 horas. No se ha restablecido el servicio aéreo comercial, suspendido hace más de dos años.

En algunos distritos existen servicios de alojamiento que reúnen condiciones de calidad, sin embargo las rutas de acceso obligan a un maltrato enorme de los turistas. Las condiciones operativas de las ruinas

también dejan mucho que desear en aspectos como: servicios higiénicos, limpieza, señalización, guías turísticos, etc.

El turismo en la provincia de Chachapoyas representa la mayor oportunidad de crecimiento económico, no solo para la ciudad sino también para los distritos, los que mejorarían los ingresos locales ofreciendo servicios de alojamiento, alimentación, artesanías, guía turística, abastecimiento de productos y otros. Para esto será necesario desarrollar las estrategias que permitan crear una conciencia turística en toda la población y en las autoridades locales, provinciales y regionales.

### ***Construcción***

La construcción también es una actividad incipiente en gran medida por la falta de proyectos de gran envergadura, el PBI provincial en el rubro construcción representa solo el 2%. Existen sobre todo en la ciudad de Chachapoyas algunas empresas constructoras pero el volumen de proyectos esta referido principalmente a obras públicas. Cabe mencionar que no existe capacidad suficiente de la mano de obra calificada, esto se refleja en los métodos constructivos, muchos de ellos con tecnologías obsoletas (algunos datan de la Colonia).

No existen empresas de servicios que puedan proveer insumos y servicios de alta tecnología (camiones mezcladores, bombas de cemento, etc.).

### ***Transporte***

El transporte en la provincia de Chachapoyas podemos dividirlo en urbano, interdistrital, interprovincial y el transporte aéreo.

No existe un servicio regular de transporte turístico hacia los diferentes centros turísticos, en muchos casos es necesario alquilar taxis o contratar el servicio de combis que solo salen si tienen pasaje completo. Los precios de estos servicios son exorbitantes.

### **Análisis Foda**

#### **A. Fortalezas**

- La ciudad de Chachapoyas, capital de la provincia, es un importante eje integrador y de vinculación con el exterior, es capital del departamento y sede de la Administración Regional.
- Existencia de importantes recursos turísticos en la provincia. El recurso turístico “Kuélap” en vías de convertirse en atractivo turístico de primer nivel.
- La provincia dispone de condiciones geográficas, fisiográficas y ecológicas y culturales adecuadas para el desarrollo de la actividad turística en la provincia de Chachapoyas, región Amazonas.

## **B. Debilidades**

- Las dificultades de conectividad terrestre y aérea entre la ciudad de Chachapoyas y las rutas hacia la costa y la capital aíslan a la provincia y dificultan el intercambio comercial y turístico.
- Infraestructura y servicios turísticos poco desarrollados y de baja calidad. Abandono de los recursos turísticos.
- Deficientes vías y medios de comunicación.- La articulación vial es insuficiente no permitiendo en algunos casos poder conectarse con los mercados y las existentes se encuentran en mal estado de conservación. No se cuenta en algunos distritos con servicios de INTERNET y telefonía.

## **C. Oportunidades**

- Circuitos de interés nacional e internacional tal es el caso de los proyectos turísticos Kuelap, turismo de aventura, turismo ecológico y otros.
- Creciente interés por las diferentes tipos de turismo.
- Existencia del Plan Estratégico Regional de Turismo.
- Existencia del Fondo para la Promoción de Desarrollo Turístico Nacional.



#### **D. Amenazas**

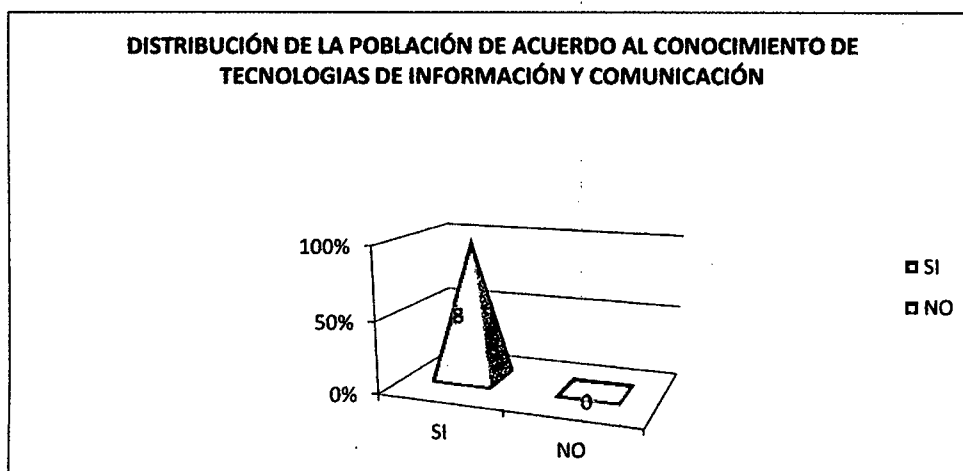
- Existencia de una cárcel de alta seguridad en la zona y la permanencia de los reclusos en el lugar, una vez que se dicta la libertad.
- Resignación de un conocimientos empírico para el manejo del establecimiento hotelero
- Destrucción de los recursos turísticos culturales y naturales.
- Adquisición de productos extranjeros, por falta de competitividad en la región.

#### IV. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

**CUADRO n° 01**

OPCIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJE
SÍ	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO n° 01**



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

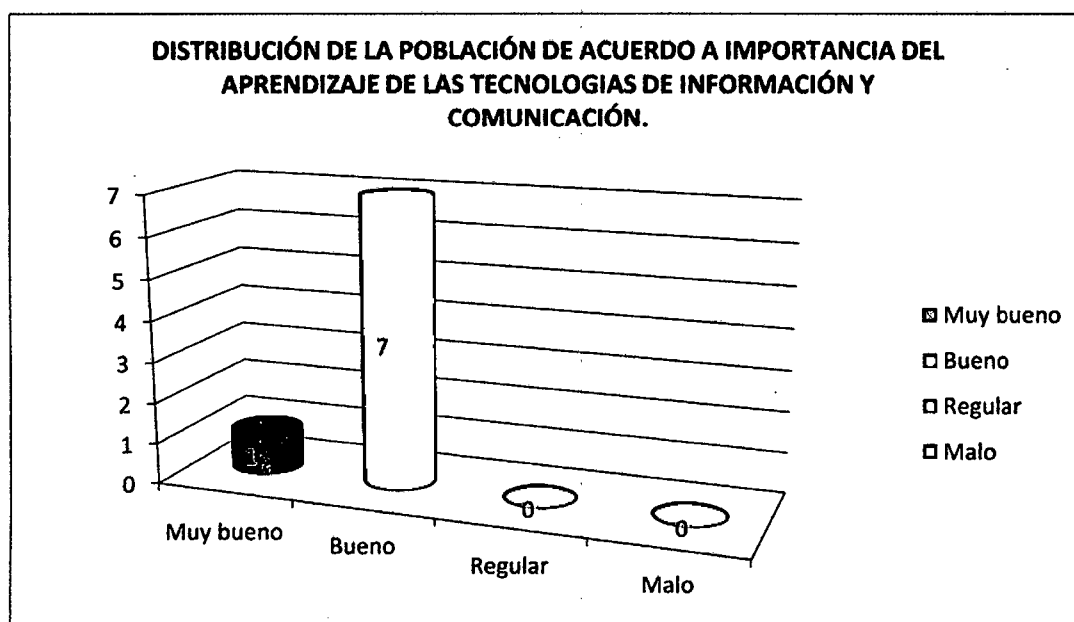
Según gráfico n° 01 concerniente al conocimiento de tecnologías de información y comunicación se aprecia que el 100% de la población encuestada conoce la definición de la misma.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los establecimientos hoteleros, se percibe que el concepto de tecnologías de información y comunicación, es conocido por los dueños y por el personal que labora en el establecimiento, lo cual ayuda a un mejor uso y manejo de las mismas.

**CUADRO n° 02**

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy bueno</b>	1	13%
<b>Bueno</b>	7	88%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO n° 02**



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

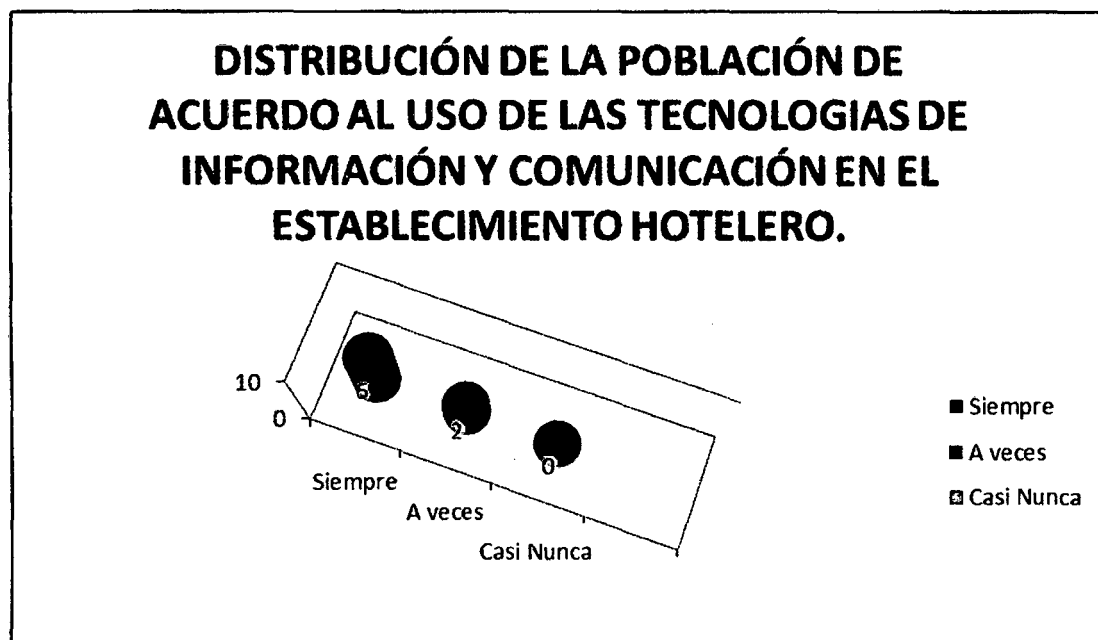
Según gráfico n° 02 correspondiente a la importancia del aprendizaje de las tecnologías de información y comunicación se aprecia que el 88% lo considera bueno y el 12 % muy bueno.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas, se aprecia que existe interés por un mayor aprendizaje de las tecnologías de información y comunicación debido a la continua innovación de equipos y software que facilitan la prestación de servicios.

**CUADRO n° 03**

OPCIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	6	75%
A veces	2	25%
Casi Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO n° 03**



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

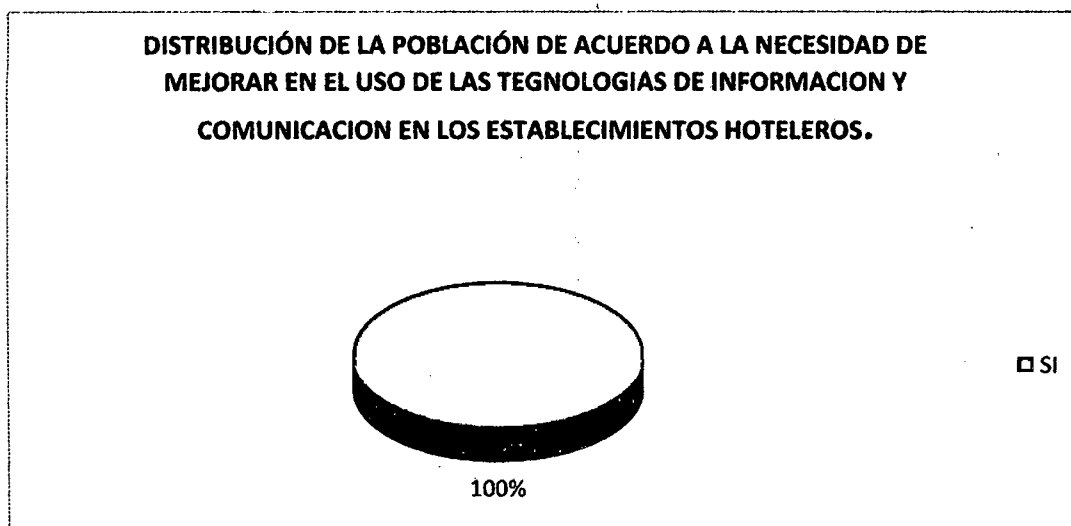
Según gráfico n° 03 correspondiente al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los establecimientos hoteleros, 75% del total de la población encuestada manifiesta que siempre hace uso de estas con la finalidad de agilizar el proceso y el 25% afirma que su uso no es frecuente.

De los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas, se puede afirmar que la gran mayoría de estos hace uso frecuente de las tecnologías de la Información y comunicación en sus establecimientos, propiciando de esta manera una mejor atención al cliente.

**CUADRO n° 04**

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO n°04**



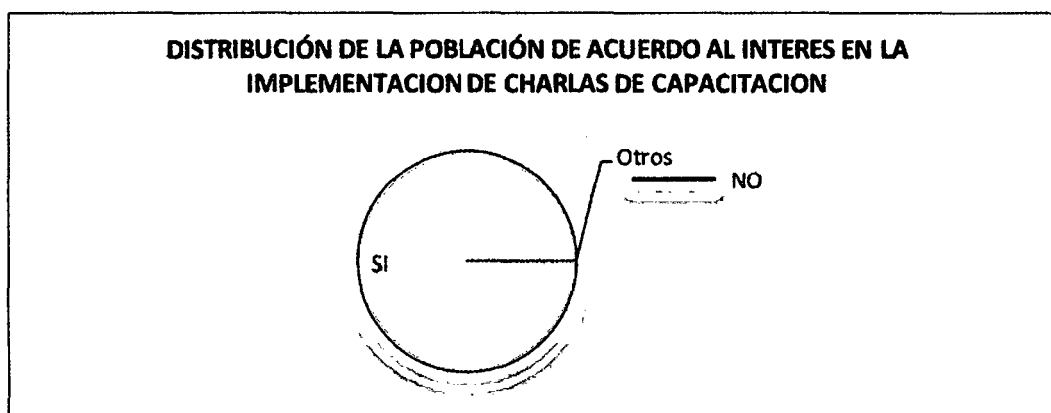
**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

Según gráfico n° 04 correspondiente a la necesidad de mejorar en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los establecimientos hoteleros, el total de la población encuestada considera que necesitan mejorar en el uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación ya que esto les permite mejorar la atención al cliente, agilizar sus actividades, reducir tiempo en las actividades, les permite estar actualizados y tener un ahorro monetario.

**CUADRO n° 05**

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SÍ</b>	8	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO n° 05**



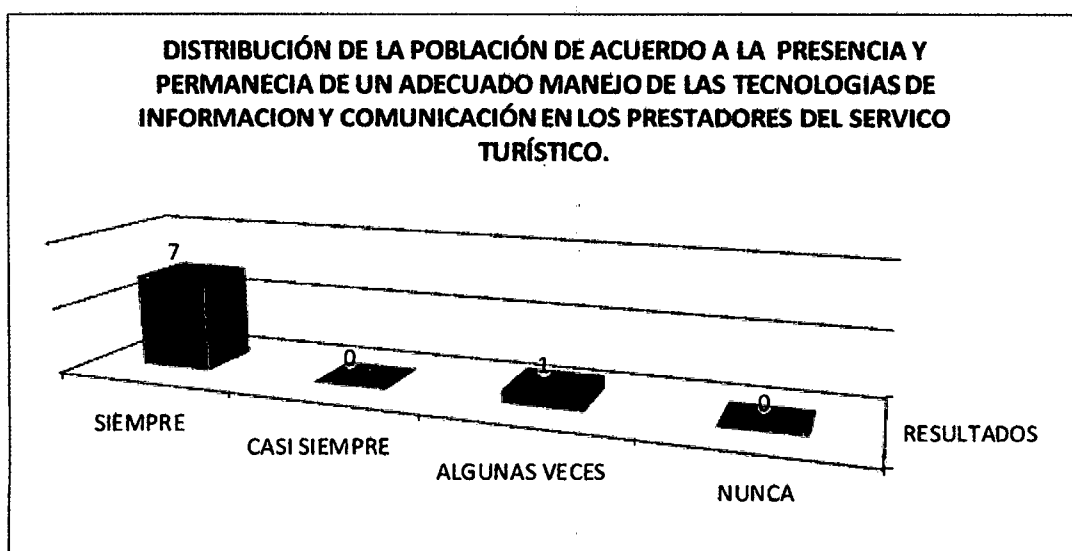
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

Según Gráfico n° 05 acerca del interés de la implementación de charlas de capacitación al personal de los establecimientos hoteleros en cuanto a temas de uso y beneficios de las tecnologías de información y comunicación en los establecimientos hoteleros por parte de instituciones públicas y privadas, el 100% de la población encuestada demuestra interés por ampliar sus conocimientos en el tema antes mencionado y en otros que les permita mejorar el servicio de una forma clara y sencilla, con enseñanzas prácticas.

**CUADRO n° 06**

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIEMPRE</b>	7	88%
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0%
<b>ALGUNAS VECES</b>	1	13%
<b>NUNCA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	8	100%

**GRÁFICO n° 06**



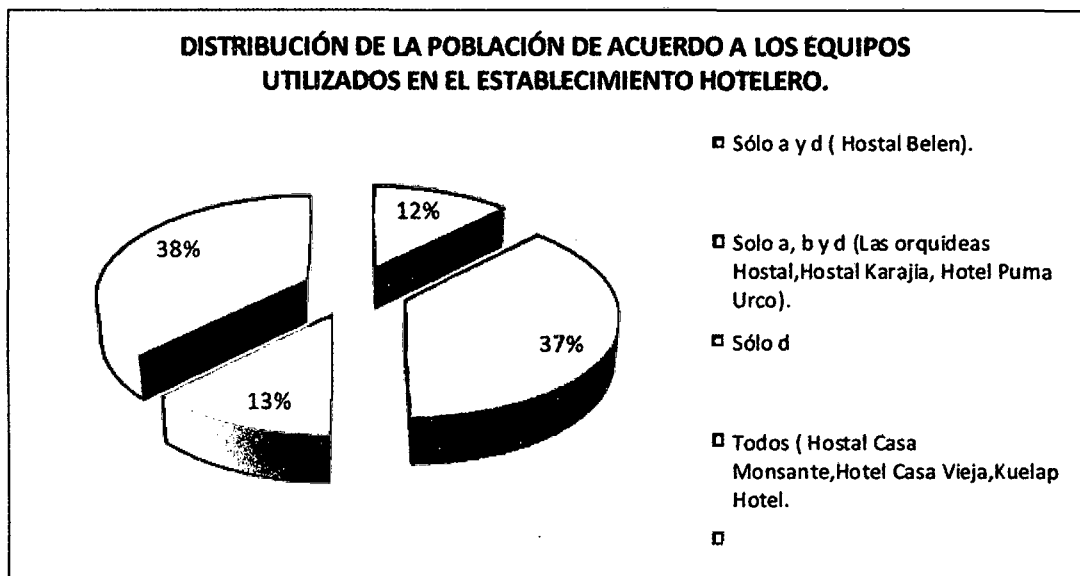
FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

EL gráfico n° 06 correspondiente a la percepción que tienen los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas en cuanto a la presencia y permanencia de un adecuado uso y manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación en los prestadores del servicio turístico, el 87% de la población encuestada opina que siempre debería estar presente el uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación en todos los establecimientos que brinda servicios turísticos y otros referentes a servicios ya que esto hace posible ser más eficiente y eficaz en las actividades.

**CUADRO n° 7**

OPCIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJE
Sólo a y b	1	13%
Solo a, b y d	3	38%
Sólo d	1	13%
Todos	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO n° 07**



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

Según gráfico n° 07 concerniente al tipo de equipos utilizados en el establecimiento de hospedaje, se consideraron los siguientes: a) Computadora b) Fax c) Scanner d) Teléfono e) Todos.

El 38% de la población encuestada posee y hace uso de todos los equipos antes mencionados, el 37% sólo la alternativa (b y d), el 13% la alternativa (d) y el 12% la alternativa (a y b).

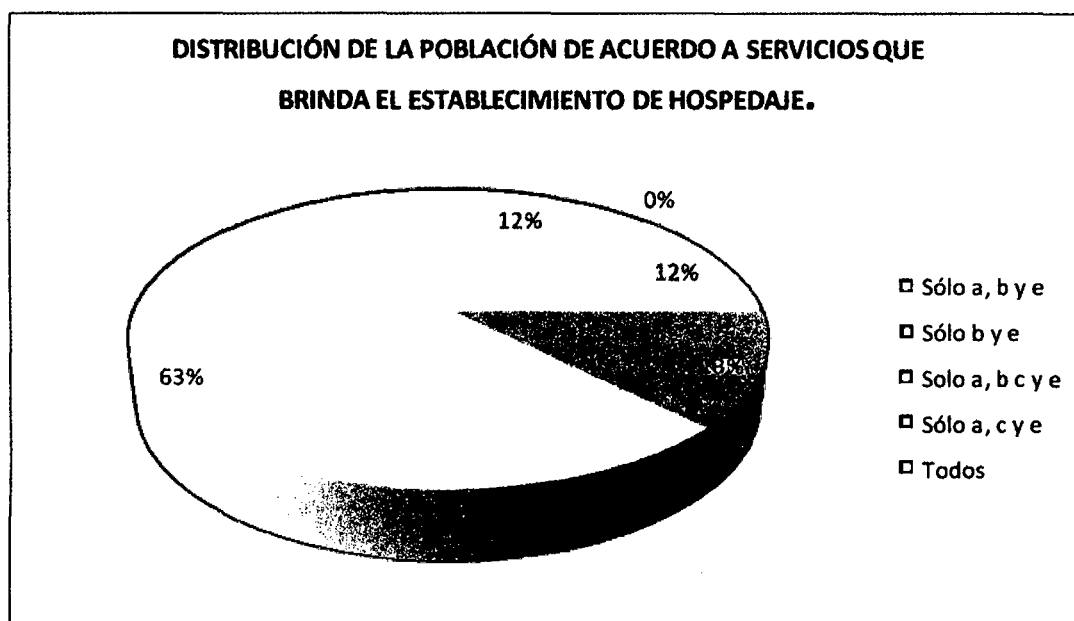
De los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas a establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas se puede afirmar que es necesario mejorar el equipamiento informático para una mejor asistencia al cliente ya que del total de la población encuestada el 13% carece de equipos informáticos, los mismos que al ser utilizados correctamente agilizan los procesos dentro del establecimiento hotelero.



**CUADRO n° 08**

OPCIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJE
Sólo a, b y e	1	13%
Sólo b y e	0	0%
Solo a, b c y e	1	13%
Sólo a, c y e	1	13%
Todos	5	63%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO n° 08**



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 12 -11

Según gráfico n° 08 correspondiente a los servicios que brinda el establecimiento hotelero se consideró alternativas tales como: Agua Caliente, Internet, lavandería, Room Service, Tv Cable, teniendo como resultado que el 63% del total de población encuestada tiene todos los servicios mencionados, y un 12% carecen del servicio de lavandería con esto se puede apreciar que existe una mayor preocupación por parte de los dueños de los establecimientos en mención por mejorar y satisfacer las exigencias de los clientes

## V. DISCUSIONES

- *Conocimiento de Tecnologías de Información y Comunicación en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas.*

De acuerdo a la encuesta aplicada se aprecia que el 100% de la población encuestada conoce sobre tecnologías de información y comunicación ya que este es necesario como lo menciona la Lic. María Virginia González Guitián en su libro denominado *Procedimiento para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras* donde señala que Toda entidad necesita conocer sistemáticamente, el estado en el que se encuentra la gestión de la información.

- *Importancia del aprendizaje de las tecnologías de información y comunicación en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chachapoyas.*

Se aprecia que el 88% de la población encuestada considera que el aprendizaje de las tecnologías de información y comunicación es bueno ya que es importante en servicio que brindan como lo señala la Lic. María Virginia González Guitián en su libro denominado *Procedimiento para realizar auditorías de información en instalaciones* "Las organizaciones dedicadas al sector del turismo desempeñan un importante papel en la economía del país cuyo principal objetivo es ofertar servicios cada vez mejores y lograr mayores índices de repitencia de turistas, pero para lograr esto, requieren de una fuerza laboral cada día más calificada y profesional, para quienes contar con la información exacta y en el momento oportuno, constituye una necesidad vital, en un mercado tan turbulento, como el turístico".

- *Implementación en charlas de capacitación*

Considerando los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en los establecimientos hoteleros, se percibe que el 100% del total de población encuestada manifiesta el interés por recibir charlas de capacitación en cuanto a uso de las tecnologías de información y comunicación, dando lugar a brindar un mejor servicio al visitante, beneficiando al destino al cual representa, es por eso que el resultado obtenido se involucra con el trabajo de investigación de *Javier Humberto Carreño Knappe*, con respecto a “*El uso de las tecnologías de la información y la comunicación y las competencias profesionales en la Universidad de Sonora. 1990-2009*” donde en 1993 por primera vez, la Universidad de Sonora (Unison) ingresa a la red denominada World Wide Web, por sus iniciales WWW. Con esto, Unison, empieza a impartir cursos sobre cómo manejar esta red así también como sus accesorios (correo electrónico, procesadores de texto, hojas electrónicas, por citar algunos de ellos), es por eso que a partir de esa fecha, cada quien, alumnos, egresados y profesores, comienzan a capacitarse fuera de la Unison, por cuenta propia, en las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas por las entidades económicas públicas y privadas que requerían el manejo de software o de programas utilizados en las TIC.

- *Equipos informáticos en los establecimientos hoteleros.*

De acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que el 38% de los establecimientos hoteleros cuentan con equipos tales como: computadoras, scanner, teléfono, fax, lo que significa que aun se necesita de apoyo en cuanto a la utilidad de tales equipos para la mejora en la prestación de servicios, es aquí

donde se hace un cruce de información con el caso de manejo de equipos tecnológicos por parte de establecimientos de hospedajes, agencias de viaje a nivel nacional en donde las variables analizadas corresponden principalmente a la infraestructura computacional y de servicios, acceso y uso de internet a nivel nacional y sectorial.

En relación al análisis de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a nivel nacional, se han obtenido los siguientes resultados:

- El 95.1% de las grandes empresas del país poseen computadoras, mientras que el 92.7% tienen acceso a Internet.
- El 97% del total de unidades económicas utiliza la telefonía fija.
- Esto nos conlleva a determinar que aun existe la imperiosa necesidad de mejorar rápidamente los soportes de comunicación e información en establecimientos hoteleros y diferentes prestadores de servicios turísticos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- El 100% de la población encuestada tiene conocimiento sobre el tema de tecnologías de información y comunicación, considerando que su aprendizaje es bueno y necesario en los establecimientos hoteleros, ya que este actualmente agiliza los procesos dentro de la organización.
- El total de la población es consciente de que el mercado es dinámico por lo que es necesario innovar constantemente y capacitar al personal involucrado en el establecimiento, dando lugar a mejorar el ritmo de ventas y por consiguiente mayor utilidad para el establecimiento.
- En los países industrializados es notorio el uso constante de los sistemas de información global, sistemas centrales de reserva, uso de equipos y software sofisticados en los establecimientos hoteleros, en comparación a Perú que el uso de estas tecnologías están condicionados debido a la presencia de franquicias de grandes cadenas hoteleras.
- El total de la población considera que su establecimiento necesita mejorar en cuanto a sistemas de información y comunicación, pero consideran que para su realización es inevitable los costos y gastos, ya que está presente el costeo de equipos y sistemas, y también la capacitación del personal que posee conocimientos empíricos en las actividades que desempeña.

- El 38% de la población encuestada poseen equipos tales como: computadoras, fax, scanner, teléfono, los mismos que no son aprovechados para la realización del registro de huéspedes, inventarios, contabilidad del establecimiento, entre otros.
  
- De los 8 establecimientos hoteleros encuestados, el único establecimiento que carece de computadora, fax, scanner y servicio de internet es el Hostal Dorado que a la fecha es manejado de forma empírica, descuidando la posibilidad de ser uno de los primeros establecimientos de la ciudad de Chachapoyas, ya que posee buena y amplia infraestructura y ubicación céntrica, pudiendo contratar profesionales capaces aprovechar las oportunidades presentes en el mercado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Teniendo como base la encuesta sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Establecimientos Hoteleros de la Ciudad de Chachapoyas se recomienda una mayor preparación y conocimiento en el uso de los equipos que poseen ya que al ser aprovechados de forma correcta minimiza costos, tiempo y permite brindar un servicio oportuno.
- La capacitación del personal involucrado en las actividades del establecimiento hotelero deben ser de forma constante y organizada con temas de atención al cliente, importancia de saber los procesos que se desarrollan dentro de la organización, funciones e importancia de los equipos con los que cuenta el establecimiento, y actitud que debe tener el trabajador en la institución.
- El uso de las tecnologías de información y comunicación en los prestadores de servicio turístico debe ser tomado como una oportunidad para generar ventas mediante la interrelación de los diferentes prestadores de servicio que a su vez serían beneficiados con las llamadas comisiones.
- El servicio de internet en los establecimientos hoteleros es necesario porque permite estar actualizado, captar clientes, interactuar con proveedores, promocionar el establecimiento de formas detalladas, etc.
- En la visita a los establecimientos hoteleros los dueños y trabajadores manifiestan que sus registros son elaborados manualmente por lo que se les recomienda dar el uso correcto de a sus equipos y hacer uso de sistemas y/o programas dinamiza y agiliza los procedimientos.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **UNCTAD** Las TIC y el turismo: una alianza natural (2002), Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo, recuperado el 25 de noviembre de 2011 de UNCTAD: <http://www.unctad.org/templates/>.
  
- **PERU: Tecnologías de Información y Comunicación en las empresas (2006- 2007)** Giovanna Hernández Portal, recuperado el 02 de diciembre de 2011 de **PERU** **TICs:** <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0877/libro.pdf>.
  
- **PANGEA: Las Tic y sus aportaciones a la sociedad (2008)** Dr. Pere Marqués Graells, recuperado el 05 de diciembre de 2011 de pangea: <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>.
  
- **NEIVA: TICs y medios de Comunicación (2008)** Fernando Rojas Rojas, Recuperado el 06 de diciembre de 2011 de NEIVA: <http://www.wiziq.com/tutorial/13007-Tecnologia-de-Informacion>.
  
- **TICs: Introducción a las telecomunicaciones (2005)** formación de técnicos e investigadores en tecnologías de la información, los libros de Fundesco, Madrid, recuperado el 08 de diciembre de 2011 de **TICs:** <http://www.gtlic.ssr.upm.es/demo/curtic/1t1101.htm>



## TÉRMINOS

- **Bluetooth.**- sistema de conexión inalámbrica de escaso alcance, unos 10 metros.
- **CAD.**- (computer aided detection ó detección asistida por ordenador): usada por la ingeniería y la arquitectura, y también la medicina, dentro del campo de las imágenes médicas digitales y del análisis de dichas imágenes. Se la emplea en medicina por ejemplo, para lograr una prospectiva de las imágenes médicas. La CAD, como técnica digital avanzada permite detectar enfermedades partiendo de imágenes de radiografías, RMN, TAC, ecografías etc. La tecnología CAD posibilita analizar y relacionar por eje, las imágenes médicas buscando problemas de salud, valiéndose de un software diseñado a tal propósito, que señala las áreas afectadas y detectadas por dicho procedimiento.
- **Cibercultura.**- cultura nacida de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en medios de comunicación como Internet. Cultura de polaridades, de opuestos, de ventajas y desventajas, de libertad absoluta, anonimato, cibercrimitos; constituida por ciberciudadanos con derechos y obligaciones.
- **CD (Compact disk o disco compacto):** disco compacto de sonido que se lee mediante un dispositivo de rayo láser. Sistema de almacenamiento de información de modo digital.
- **Comunicación.**-Transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales las personas, además de recibir información de los demás, necesitamos **comunicarnos**

para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etc.

- **Comunidad virtual.**- en términos de Howard Rheingold, comunidad virtual es "una agregación social que emerge de la red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo, con suficiente sentimiento humano, para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio.
  
- **Convergencia digital.**- es la integración de la computación con las telecomunicaciones. Permite el manejo simultáneo de voz, textos, datos, imágenes por medio de medios electrónicos; que partiendo de diferentes tecnologías, convergen en un mismo canal.
  
- **Correo electrónico.**- Es una herramienta telemática es decir, aquella herramienta basada en un conjunto de técnicas y servicios que combinan las telecomunicaciones y la informática y que se constituye en el correo del Tercer Milenio. Correo sin barreras de tiempo y espacio, que viaja en fracciones de segundos, con textos, sonidos e imágenes. Se puede enviar el mensaje de correo electrónico a uno o varios remitentes al mismo tiempo, con dirección visible o encriptado, con listas de distribución públicas o privadas.
  
- **Directorio.**- lugar en la red en donde se encuentra la información de modo jerárquico, más restringida y conforme a diversas opciones.

- **Dominio.**- (en inglés domain): Sinónimo de dirección de una página principal (homepage) en Internet. El término dominio se usa asimismo para referirse a la identificación de uno o varios servidores conectados a la Red. La asignación de dominios está regulada por el llamado DNS (Domain Name System = Sistema de Nombres de Dominio).
  
- (Digital Video **DVD** Device): Dispositivo digital de almacenamiento masivo de datos y películas con alta calidad de video y sonido.
  
- **Extranet.**- red de telecomunicaciones mundial que agrupa redes internacionales, nacionales, regionales y locales. Su funcionamiento se basa en un sistema uniforme para asignar direcciones y en la utilización de protocolos de comunicación comunes que en el caso de la extranet, se hace extensiva a los clientes, proveedores y colaboradores de una organización.
  
- **Foto blog** (Foto Logs o Flogs): es un archivo personal de fotografías, una especie de bitácora, donde por lo general, día a día se publican fotos.
  
- **FTP.**- (siglas inglesas de File Transfer Protocol = protocolo de transferencia de archivos): Procedimiento utilizado para transferir archivos entre ordenadores conectados a Internet.

- **Grupo de noticias (newsgroup):** a modo de pizarra de anuncios, cada usuario miembro del grupo, escribe su aporte y todos los miembros del mismo pueden leerlo y opinar en la red. Algunos tienen moderadores y otros son abiertos.
  
- **RSS.-** es parte de la familia de los formatos XML desarrollado específicamente para sitios de noticias y weblogs que se actualizan con frecuencia y por medio del cual se puede compartir la información y usarla en otros sitios web o programas.
  
- **Servidor.-** (en inglés server): Ordenador de alta potencia que permanece conectado a una red 24 horas al día y que almacena datos que pueden ser recuperados desde otros ordenadores. (María Figueroa 2011)
  
- **Sitio.-** son páginas dedicadas a un tema sin conexiones a otros sitios. Son destinos finales de Internet.
  
- **Hipertexto.-** lenguaje de programación que permite establecer vínculos entre diferentes bloques de información y moverse rápidamente entre ellos. El hipertexto fue integrado en la World Wide Web para crear referencias cruzadas entre las páginas disponibles en Internet y de esta manera facilitar el salto de una a otra. Un texto marcado puede remitir a otro texto como a una imagen, un vídeo o un sonido, estableciéndose así un vínculo “hipermedia” (entre diferentes medios).

- **Hipervínculo.**- Pasaje de una página Web que remite a otro bloque de información.
  
- **Homepage.**- La página de inicio de una dirección en la Web. Suele contener una serie de hipervínculos que sirven de menú y permiten acceder a otros documentos relacionados.
  
- **HTML.**- (Hyper Text Markup Language ó lenguaje de marcación de hipertextos):  
Lenguaje empleado para la realización de documentos de hipertexto e hipermedia.  
Es el lenguaje empleado para generar páginas en Internet con textos, gráficos y enlaces (links)
  
- **HTTP.**- (Hyper Text Transfer Protocol ó Protocolo de transferencia de hipertexto):  
Es el protocolo de transferencia de hipertexto; el sistema mediante el cual se envían las peticiones de acceder a una página de Internet y la respuesta de esa web, brindando la información que se verá en pantalla de la computadora.
  
- **Meta buscadores.**- herramienta utilizada para la localización de páginas disponibles en Internet, realizando una meta búsqueda, de una palabra clave, en varios buscadores al mismo tiempo, ej: (<http://www.metacrawler.com>) y (<http://www.inter-net.com>).

---

<sup>11</sup> *María Figueroa 2011*

- **MP3.-** Formato de compresión de archivos audio con calidad CD. Posibilita almacenar música de alta calidad ocupando un mínimo espacio. Para reproducir estos archivos, se necesita un software específico.
  
- **MP4.-** es la extensión oficial para la nueva generación de archivos MPEG-4. Almacenarán diferentes tipos de datos, desde música a imágenes, y la idea es intentar ser un formato único, en el que se podría incluso almacenar datos de diferentes tipos en un mismo archivo. Los formatos que componen un MP4 estándar son: \*Sonido: MP3, AAC y Apple Lossless como principales\*Video: MPEG-4, MPEG-3 y MPEG\*Imagen: JPG y PNG\*Subtítulos: XMT y BT. (<http://www.es.wikipedia.org/wiki/MP4>).
  
- **Multimedia.-** Integración en un mismo soporte digital de diferentes “medios” o tipos de información: texto, imágenes, vídeo, sonido.
  
- **Notebook.-** (laptop o computadora portátil): ordenador portátil de un tamaño aproximado de 21cm x 29cm y un peso de 1 a 3 kg, que resulta de fácil transportación. Tiene gran capacidad de memoria para almacenar datos y dispone de una batería, lo que le permite trabajar sin estar conectada a la red de electricidad.
  
- **Página Web.-** (en inglés Web page): Archivo disponible en la World Wide Web o que tiene el formato necesario para aparecer en ella. Visualmente se muestra en la pantalla del ordenador como si fuera una página.

- **PALM.-** es tanto el nombre asignado a computadoras de mano como PDAs y el nombre de la compañía más relevante en el mercado de los mismos. El sistema operativo que llevan estas computadoras también se llama: Palm OS. Las computadoras de mano con aplicaciones del sistema Palm OS llevan libretas de direcciones; calculadora; calendario, gastos, tareas, comunicaciones.
  
- **PDAs.-** (Personal Digital Assistant o Asistente digital personal): es una como computadora de mano. En sus inicios se empleaba como agenda electrónica y ahora se puede utilizar como computadora con correo electrónico, navegación en Internet, crear documentos. (**Revista Electrónica de América Latina 2008**).
  
- **Podcasting.-** consiste en crear archivos de sonido (generalmente en mp3 u ogg) y poder suscribirse mediante un archivo RSS de manera que permita que un programa lo descargue para que el usuario lo escuche en el momento que quiera, generalmente en un reproductor portátil (<http://www.es.wikipedia.org/wiki/Podcast>).
  
- **Portales temáticos.-** son los puentes o puertas de acceso a la información de modo temático. Son páginas que ofrecen conexiones a otras páginas y direcciones en la red. Son horizontales cuando ofrecen una temática variadas o verticales cuando tiene un tema específico; por ejemplo: un portal de computación, gastronomía, comunicación.
  
- **Protocolo.-** Término tomado del lenguaje diplomático que se utiliza para designar las reglas y convenciones necesarias para intercambiar información en un sistema

de telecomunicaciones. Un protocolo funciona como un lenguaje común que tiene que poder ser interpretado por cualquier ordenador conectado a una red. La Internet se basa en el protocolo TCP/IP.

- **URL.-** (Uniform Resource Locator ó Localizador uniforme de recurso): Modo estandarizado de indicar una dirección de una página web.
  
- **Videoconferencia.-** Sistema de comunicación multimedial que permite, a través de una red de computadoras, que varios participantes puedan verse y hablar en tiempo real, estando a distancia. Se trasmite de forma bidireccional y simultánea, imágenes y sonidos.
  
- **World Wide Web.-** (también llamada Web, WWW o W3): subconjunto de Internet en el que la información se presenta en páginas con formato HTML, las cuales tienen la ventaja de permitir saltar de unas páginas a otras mediante el llamado hipertexto, de forma tal que el usuario puede navegar entre páginas relacionadas con un simple clic del mouse (ratón). Combina texto, imagen y sonido en una misma página.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> *Mtra. Marisa Avogadro 2006*



# ANEXOS

**ENCUESTA DIRIGIDA A ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS SOBRE EL USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS - REGION AMAZONAS 2012**

**OBJETIVOS:** Identificar el criterio de los prestadores turísticos en cuanto al uso de tecnologías de información y comunicación para el desempeño de su trabajo y además indagar sobre su adecuado dominio.

**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:**

**DIRECCIÓN:**

**NOMBRE DEL ENCUESTADO:**

**CARGO:**

1. ¿Conoce usted sobre las Tecnologías de Información y Comunicación?

a) SÍ  b) NO

2. ¿Cómo cree Ud. que debería ser considerado el aprendizaje de las tecnologías de información y comunicación?

a) Muy bueno  b) Bueno  c) Regular  d) Malo

3. ¿Hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en su establecimiento?

a) Siempre  b) a veces  casi nunca

4. ¿Cree usted que su establecimiento necesita mejorar el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar el servicio?

a) Sí

b) No

¿Por qué?.....

5. ¿Estaría Ud. interesado en la implementación de charlas de capacitación por parte de instituciones públicas y privadas?

a) Si  b) No

6. ¿Considera Ud. que el adecuado manejo de las tecnologías de información y comunicación debería estar presente en los prestadores de servicios turísticos?

a) Siempre  b) Casi siempre  c) Algunas veces  d) Nunca

7. ¿Qué tipo de equipos cuenta su establecimiento para la facilitación en los servicios al turista?

a) Computadora  b) Fax  c) Scanner  d) Teléfono

8. ¿Qué tipo de servicios brinda el establecimiento para la comodidad del turista?

a) Agua caliente  b) Internet  c) Lavandería  d) Room Service

e) Tv cable  Otros:.....

9. ¿Que impactos generaría una adecuada utilización de las Tecnologías de información y  
Comunicación en la prestación de servicios?

.....  
.....  
.....

## RECURSOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS

NOMBRE DEL RECURSO	LAGUNA DE LOS CÓNDORES
<b>Ubicación política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Ullilén
<b>Distrito:</b>	Leymebamba
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

Clasificación turística:	
<b>Categoría</b>	Sitios naturales
<b>Tipo</b>	Lagos y lagunas
<b>Subtipo:</b>	Laguna
<b>Jerarquía</b>	02

### **Descripción del recurso:**

Se encuentra al sur de la ciudad de Chachapoyas (3 horas 30 minutos en auto) se llega hasta la localidad de Leymebamba desde donde se recorren 45 Km. hasta la laguna (12 horas a pie y en mula). Se requiere obligatoriamente la presencia de un guía.

Conocida también como Laguna de las Momias ya que en un farallón ubicado a sus orillas se hallaron más de 200 momias en buen estado de conservación a pesar del clima cálido y húmedo de la zona. Acompañando a las momias se encontraron alrededor de 3 000 objetos pertenecientes a las culturas Inca y Chachapoyas. Los farallones se encuentran decorados con pinturas rupestres.

### **Datos de interés turístico:**

Es uno de los recursos turísticos prioritarios de la Región Amazonas, en el que se puede elaborar diferentes productos turísticos relacionados al ecoturismo, turismo vivencial, turismo deportivo y turismo cultural.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Museo de Leymebamba</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Distrito:</b>	Leymebamba
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Manifestaciones culturales
<b>Tipo</b>	Museos
<b>Subtipo:</b>	Arqueológicos
<b>Jerarquía</b>	02

**Descripción del recurso:**

Av. Austria s/n, Leymebamba.

La ciudad de Leymebamba queda a 80 Km. al sur de Chachapoyas (3 horas 30 minutos en auto); de Leymebamba se recorren 10 Km. hasta llegar al museo.

Visitas: M-D 9:30 - 16:30.

Este moderno museo exhibe las momias y objetos hallados en la Laguna de los Cóndores, así como textiles, ceramios y armas encontradas en la zona.

**Datos de interés turístico:**

El museo es parte complementaria del circuito de la Laguna de los Cóndores.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Plaza de armas</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Centro histórico - Chachapoyas
<b>Distrito:</b>	Chachapoyas
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Manifestaciones culturales
<b>Tipo</b>	Arquitectura y espacios urbanos
<b>Subtipo:</b>	Plaza
<b>Jerarquía</b>	-

### **Descripción del recurso**

Está rodeada de hermosas casonas coloniales con balcones tradicionales; en muchos casos, estas casonas han sido convertidas en hostales, restaurantes y casas comerciales. Destacan el Palacio Municipal y la casa donde nació el precursor de la independencia, Toribio Rodríguez de Mendoza, que hoy es casa y sede del obispado. La plaza tiene una pileta de bronce de estilo republicano.

### **Datos de interés turístico:**

Este lugar se constituye el punto de partida para los diferentes recorridos turísticos en la ciudad, y sirve para explicar el contexto histórico en el que se desarrolló esta ciudad.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Iglesia buena muerte</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Jr. Unión y Tres Esquinas
<b>Distrito:</b>	Chachapoyas
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Manifestaciones culturales
<b>Tipo</b>	Inmuebles de valor
<b>Subtipo:</b>	Iglesias
<b>Jerarquía</b>	-

**Descripción del sitio:**

La Iglesia de la buena muerte o ex iglesia San Lázaro se ubica sobre un terraplén entre los jirones Tres esquinas, Unión y Junín; formando parte del barrio de la Laguna, uno de los tradicionales barrios de la ciudad de Chachapoyas.

El atrio de este templo tiene forma de U, el área de tránsito de este es de laja, rodeada de áreas verdes.

**Datos de interés turístico:**

Por sus antecedentes históricos y formar parte de lo que un día fue Chachapoyas colonial, se debe incluir como visita obligatoria en los city tours.

Se debe recalcar que el templo en la actualidad se encuentra en proceso de construcción; por lo que ha sido difícil acceder al interior de la misma con el fin de realizar la descripción requerida.



<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Plazuela de la independencia</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Jr. Triunfo y Sta. Lucia
<b>Distrito:</b>	Chachapoyas
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Manifestaciones culturales
<b>Tipo</b>	Arquitectura y espacios urbanos
<b>Subtipo:</b>	Plaza
<b>Jerarquía</b>	-

**Descripción del recurso:**

Jr. Amazonas cdra. 3 s/n.

Construida en conmemoración de la batalla de Higos Urco, en la cual los patriotas de la zona dirigidos por el Coronel José Matos se enfrentaron a los españoles y resultaron victoriosos.

**Datos de interés turístico:**

Esta plazuela debe ser visitada en conjunto a las pampas de Higos Urco, Calle el Triunfo, recursos relacionados con la independencia de Chachapoyas.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Pozo de Yanayacu</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Barrio Luya Urco
<b>Distrito:</b>	Chachapoyas
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Manifestaciones culturales
<b>Tipo</b>	Arquitectura y espacios urbanos
<b>Subtipo:</b>	Obras de ingeniería
<b>Jerarquía</b>	-

**Descripción del recurso:**

Ubicado en el cerro Luya Urco, a 1 km (15 minutos a pie) de la Plaza de Armas.

El nombre original del pozo fue “Fuente Cuyana” pues, según la tradición, los solteros que llegaban a la ciudad y bebían de sus aguas se quedaban para siempre, atraídos por el irresistible encanto de sus guapas mujeres.

Santo Toribio de Mogrovejo visitó este lugar y dejó grabada sobre una piedra la figura de una mitra, de un cayado y el año del suceso.

**Datos de interés turístico:**

Desde este lugar se puede observar el panorama de la ciudad de Chachapoyas y ser un lugar estratégico para explicar la expansión urbana durante el proceso histórico de esta ciudad.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Mirador de mama Nate</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Barrio Luya Urco
<b>Distrito:</b>	Chachapoyas
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación Turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Manifestaciones culturales
<b>Tipo</b>	Arquitectura y espacios urbanos
<b>Subtipo:</b>	Miradores
<b>Jerarquía</b>	02

**Descripción del recurso:**

Se ubica en la cuadra 3 del Jr. Arequipa del barrio de Luya Urco. El acceso principal es por la calle Salamanca, tomando como punto de partida la plaza de armas de la ciudad de Chachapoyas, cuyo tiempo aproximado de recorrido es de 15 minutos caminando.

**Datos de interés turístico:**

Este mirador forma parte del circuito turístico del pozo de Yanayacu, y se complementa con la capilla de la Virgen de Mama Nate.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Pampas de Higos Urco</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	<b>Poblado de Higos Urco</b>
<b>Distrito:</b>	<b>Chachapoyas</b>
<b>Provincia:</b>	<b>Chachapoyas</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Amazonas</b>

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Sitios naturales
<b>Tipo</b>	Planicies
<b>Subtipo:</b>	Pampas
<b>Jerarquía</b>	01

**Descripción del recurso:**

Para visitar las Pampas de Higos Urco hay dos rutas: La tradicional; parte desde la plaza de armas tomando el Jr. Amazonas, Sachapuyos, Triunfo e Higos Urco. El tiempo aproximado es 30 minutos a pie y 7 minutos en auto. Durante el traslado a pie se asciende por unas gradas hechas en piedra que forman parte del camino Inca, las cuales nos dan la bienvenida al poblado de Higos Urco.

**Datos de interés turístico:**

Las Pampas de Higos Urco es un atractivo de vital importancia, por sus características geográficas y hechos históricos que se suscitan en la gesta de la independencia nacional.

<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>Centro artesanal la Cusana</b>
<b>Ubicación Política:</b>	
<b>Lugar:</b>	Huancas
<b>Distrito:</b>	Huancas
<b>Provincia:</b>	Chachapoyas
<b>Departamento:</b>	Amazonas

<b>Clasificación turística:</b>	
<b>Categoría</b>	Artesanía
<b>Tipo</b>	Artes
<b>Jerarquía</b>	01

**Descripción del sitio:**

La Cusana es un centro artesanal promovido y financiado por CÁRITAS DIOCESANA CHACHAPOYAS Y EL FONDO ITALO PERUANO PROMARTUC-2003, ubicado en la Calle Alfonso Ugarte s/n, del distrito de Huancas.

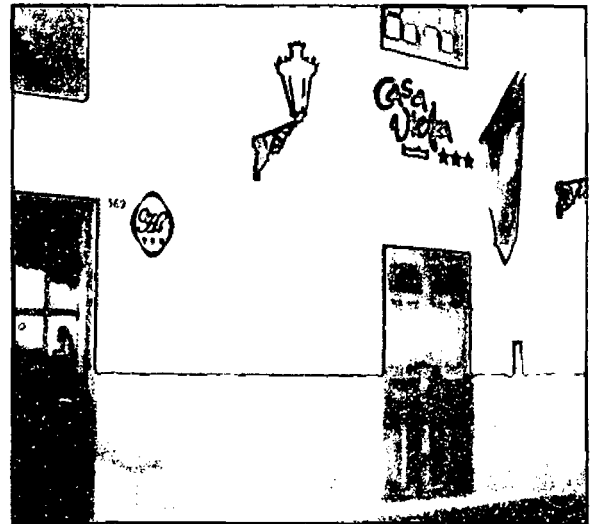
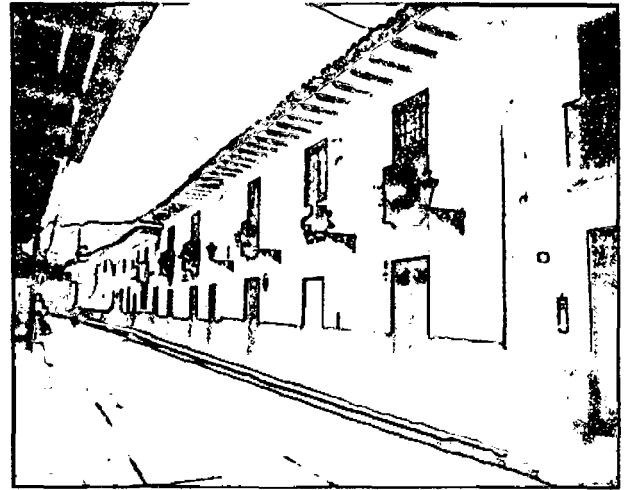
**Datos de interés turístico:**

Este centro artesanal complementa los recursos turísticos de Chachapoyas con el expendio de productos artesanales adquirido por los turistas como recuerdo de su viaje a este departamento.

## Hotel Casa vieja

*Jr. Chincha alta 569 – Chachapoyas, Amazonas.*

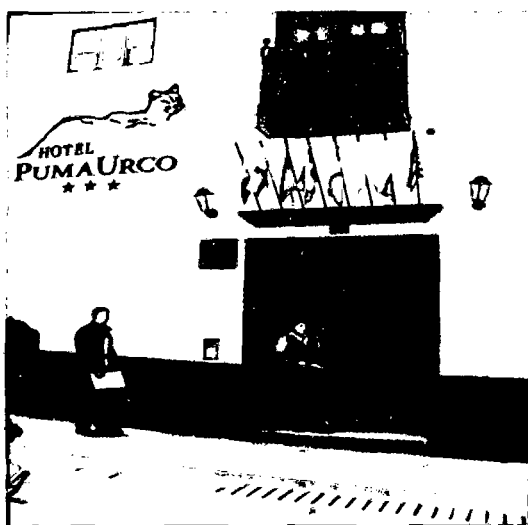
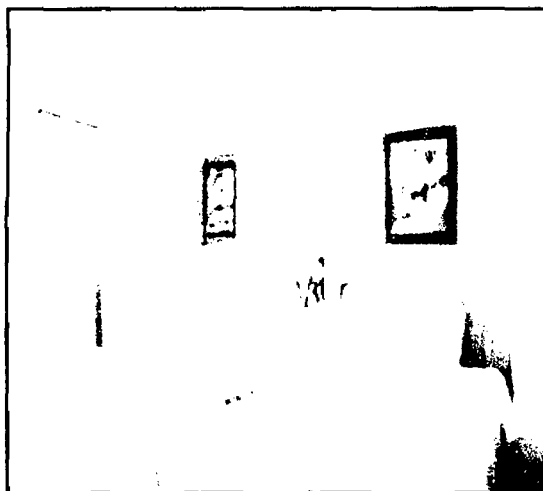
Casa Vieja conserva sus gruesos muros de casi un metro de espesor, que datan de finales de 1800, fue durante cuatro generaciones residencia de nuestra numerosa familia y fue también en la década del 70 convento, donde vivieron las religiosas de la congregación de la orden de san José Obrero.



## Hotel Puma Urco

*Jr. Amazonas n°833, Chachapoyas, Amazonas*

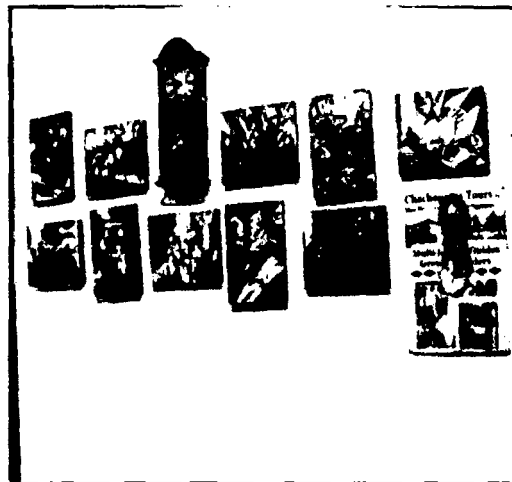
Ubicado en la calle principal de la ciudad de Chachapoyas a media cuadra de la plaza de armas en pleno corazón del centro histórico de la ciudad.



## Casa Monsante

*Jr. Amazonas 746, Chachapoyas, Amazonas*

Ubicado en pleno centro corazón de la ciudad de Chachapoyas, a muy pocos metros de la Plaza de Armas de la ciudad. Nuestras confortables y acogedoras instalaciones lo esperan para brindarle una esmerada atención.





CLASE	CATEGORIA	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DOMICILIO	DISTRITO
HOSTAL	3 ESTRELLAS	INVERSIONES ORMACHEA S.A.C	HOSTAL CASONA MONSANTE	JUVENAL ORMACHEA GUZMAN	Jr. AMAZONAS Nº 746	CHACHAPOYAS
HOSTAL	3 ESTRELLAS	CASA VIEJA SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L	HOSTAL CASA VIEJA	LUZ Z. MUÑOZ SAAVEDRA.	Jr. CHINCHA ALTA Nº 569	CHACHAPOYAS
HOSTAL	3 ESTRELLAS	LAS ORQUIDEAS CONSORCIO TURISTICO	LAS ORQUIDEAS HOSTAL	JORGE ENRIQUE GUARDIA VALDERRAMA	Jr. AYACUCHO Nº 1231	CHACHAPOYAS
HOSTAL	2 ESTRELLAS	IGNACIO SALAZAR OLIVERA	HOSTAL BELEN	...	Jr. ORTIZ ARRETA Nº 540	CHACHAPOYAS
HOSTAL	2 ESTRELLAS	HOSTAL JOHUMAJI E.I.R.L	HOSTAL JOHUMAJI	HUMBERTO MARÍN JIMÉNEZ	Jr. AYACUCHO Nº 714	CHACHAPOYAS
HOSTAL	2 ESTRELLAS	FLOR DE MARIA HDALGO DE TORRES	HOSTAL EL DORADO	...	Jr. AYACUCHO Nº 1062	CHACHAPOYAS
HOSTAL	1 ESTRELLA	RCSA ALEYDA DIAZ CHAPA	HOSTAL KARAJIA	...	Jr. DOS DE MAYO Nº 546	CHACHAPOYAS
HOSTAL	1 ESTRELLA	INES CHUCUMVALQUICHUMBE	HOSTAL CINCO ESQUINAS	...	Jr. SORIANO MORGAN Nº 261	PEDRO RUIZ- JAZAN
HOSTAL	2 ESTRELLAS	MARIBEL VILLEGAS AMPUERO	HOSTAL FORTALEZA DE KUELAP	...	Jr. GARCILASO DE LA VEGA Nº 454	LAMUD
HOSTAL	2 ESTRELLAS	DELINA HERNANDEZ DE COLLAZOS	HOSTAL EL PARAISO	...	Jr. HUAMBO Nº 314	SAN NICOLAS
HOTEL	3 ESTRELLAS	TURISMO Y SERVICIOS LEO CESAR S.A.C	HOTEL PUMA URCO	LEONEL VILLANUEVA TUESTA	Jr. AMAZONAS Nº 833	CHACHAPOYAS
HOTEL	1 ESTRELLA	HOTEL KUELAP SAC	HOTEL KUELAP	IMELDA RAMOS CHAFPA	Jr. AMAZONAS Nº 1057	CHACHAPOYAS
HOTEL	2 ESTRELLAS	REGULO HERNANDEZ VASQUEZ	CASA BLANCA HOTEL	...	Av. MARGINAL Nº 122	PEDRO RUIZ- JAZAN