



Análisis de la Gestión de Tecnología: Empresa ecuatoriana

Analysis of Technology Management: Ecuadorian company

GALLEGOS, Stephania [1](#); ESPOSITO de Díaz, Concetta [2](#)

Recibido: 29/03/2017 • Aprobado: 22/04/2017

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Marco Teórico](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El turismo a nivel mundial ha registrado un constante crecimiento durante los últimos años y se ha convertido en factor multiplicador de riqueza para otros sectores. Los países Iberoamericanos representan el 15% del turismo mundial, según SEGIB, (2006) donde destaca el turismo cultural y eco-sostenible dadas las características geográficas y posibilidades de aventura, ocio, cruceros y profesionales. La empresa Náutica del Pacífico S.A., ubicada en Quito, Ecuador, se dedica al transporte y recreación de pasajeros en cruceros a las islas Galápagos. El objetivo es estudiar la gestión de tecnología en esta empresa. La investigación fue de campo y descriptiva, y la población la conformó la totalidad de empleados. Se realizan conclusiones y recomendaciones relacionadas con la negociación, capacitación y aprendizaje tecnológico para la sana gestión tecnológica de la empresa.

Palabras clave: Gestión de tecnología, turismo, Ecuador

ABSTRACT:

Tourism worldwide has seen steady growth in recent years and has become a wealth multiplier for other sectors. Ibero-American countries account for 15% of world tourism, according to SEGIB (2006), where cultural and eco-sustainable tourism stands out given the geographical characteristics and possibilities of adventure, leisure, cruises and professionals. The company Náutica del Pacífico S.A., located in Quito, Ecuador, is dedicated to the transportation and recreation of passengers in cruises to the Galapagos Islands. The objective is to study technology management in this company. The research was field and descriptive, and the population was made up of all employees. Conclusions and recommendations related to the negotiation, training and technological learning are made for the healthy technological management of the company.

Keywords: Technological management, tourism, Ecuador.

1. Introducción

El ámbito económico que rige el funcionamiento de los países y su interacción con el mundo exterior se desarrolla de distintas formas, adaptándose a la realidad de su cliente/proveedor. Así mismo, la era de las telecomunicaciones ha evolucionado hasta acortar tiempos efectivos de

respuesta jamás pensado por un empresario del siglo pasado; este hecho permite a las empresas generar recursos financieros más rápidamente y de la misma manera invertir y reinvertir en los activos de su interés.

Es así como la tecnología se convierte en baluarte del desarrollo del mundo actual, de la mano de la innovación como tarea innegable del éxito empresarial, para Flores y Esposito (2014 p.22) el término *tecnología* es concebido como el manejo experto de la ciencia y la ingeniería, aplicables a organizaciones con o sin fines de lucro, que tienen como fin ulterior, la prestación de servicios y/o la elaboración de bienes. Es esta aplicabilidad lo que hace a la tecnología un concepto en constante evolución, altamente atractivo para su estudio.

Es por esta razón que se considera de interés académico y profesional, la observación a fenómenos de estudio presentes en organizaciones de diversa índole y propósito, específicamente en el área de la gestión de tecnología, una realidad en gran parte de la estructura industrial y de servicios de las instituciones de nuestro tiempo.

En este orden de ideas, se toma como estudio una organización del sector turismo, por cuanto según información de Organización Mundial del Turismo (OMT 2013) ésta es una actividad de gran capacidad y con los mayores registros de crecimiento financiero, multiplicando exponencialmente el número de llegadas de turistas a los diferentes destinos tradicionales y vanguardistas del mundo, generando una escalada de inmediatez en el servicio al viajero, soportado en gran parte por los avances en tecnología dura y telecomunicaciones, que permiten atención personalizada al cliente y mayor conocimiento de su perfil como usuario de los servicios de viajes.

La aparición y desarrollo de páginas electrónicas, ha favorecido la actividad turística por cuanto ésta ha podido ser accesible virtualmente a cualquier punto del planeta, agilizando la reservación y compra de uno o varios viajes sin embargo, las herramientas tecnológicas no sólo se limitan a los portales básicos de agenda de alojamiento y traslado de diversos tipos (aéreo, terrestre, marítimo) sino también al personal a cargo de organizar vacaciones y tiempo libre a la medida. Este avance tecnológico también genera un desequilibrio organizacional preocupante, dada la amenaza que representa el creciente control tributario gubernamental sobre el sector privado y la adecuación de ésta en las áreas de: Ventas, Cobranzas, Back Office y Logística de la empresa Náutica del Pacífico S.A. ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador, objeto de la investigación.

De allí que esta investigación que se planteó evaluar aspectos de la gestión tecnológica- Capacitación, Negociación y Aprendizaje tecnológico- en dicha empresa con la finalidad de determinar si las condiciones actuales de cada uno de los aspectos señalados están acordes al tipo de actividades que presta y sus compromisos con los entes reguladores. Por lo mencionado nos formulamos las siguientes interrogantes: ¿Es factible la realización de un análisis de la gestión de tecnología en la organización Náutica del Pacífico S.A.? ¿Existen oportunidades de cambio dentro de la organización? Para ello la metodología utilizada se apoyó en una investigación de campo de naturaleza descriptiva a través de la realización de una encuesta, tipo cuestionario. La población estuvo constituida por 25 personas, que se corresponde con la totalidad de los empleados de la empresa por la importancia de consultar la opinión de todos los empleados.

2. Marco Teórico

2.1. Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (2013) señala que entre los años 2012 y 2013 se registraron cifras históricas en cuanto a afluencia de turistas a diferentes destinos alrededor del mundo. Cerca de 1 billón 87 mil personas realizaron actividades turísticas con estas estadísticas se prevé un crecimiento similar al del año 2013 con relación al 2012, esto es 4% de incremento para el año 2014. El sector mantiene un comportamiento estable de crecimiento sostenido

desde hace más de 10 años, disminuido solamente en el año 2009, posiblemente producto de los estragos económicos de la crisis financiera que afectó a los Estados Unidos y se multiplicó en el resto del globo.

Las regiones que se han ido consolidándose progresivamente debido a su afluencia y atractivo para los turistas son Asia y el Pacífico ha aumentado el interés en la población mundial en un 6%, el Sureste de Asia otra zona de predilección seguidos del continente Africano (zona Norte) que se ubica en el mismo porcentaje de búsquedas como destino, y finalmente Europa que continúa siendo el continente más visitado del mundo, con un registro anual de 5% de aumento en sus visitas (OMT 2013) p.8).

El turismo a nivel mundial representa más de mil millones de dólares en ingresos a la balanza de pagos, y de acuerdo al informe publicado "Turismo en Iberoamérica" de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB, 2006), este sector registra uno de los crecimientos más altos durante los últimos años, convirtiéndose en una de las pocas actividades con efecto multiplicador de riqueza para otros sectores de la sociedad, impulsando la generación de empleos indirectos en gran magnitud. Iberoamérica posee importancia dentro del turismo cultural y eco-sostenible, por sus características geográficas y la posibilidad de la realización de actividades de diversa índole: profesionales, aventura, ocio, cruceros, representando el 15% de la afluencia turística en el mundo, y como región, resalta un crecimiento sobre la media del turismo mundial.

En el mismo orden de ideas, y tomando como referencia el mencionado informe, OMT (2013.) señala que alrededor del 70% del total de las llegadas de turistas internacionales hacia destinos iberoamericanos, ha sido predominantemente por viajes de ocio y recreo, entendiéndose estos como aquellos viajes en los que se emplea creativa y productivamente el tiempo libre.

Las comunicaciones virtuales, han abierto un abanico de oportunidades al turista, quien en los últimos años se ha educado en la elección de destinos turísticos, planificando actividades específicas ofrecidas en cada destino de forma que su inversión le deje una agradable experiencia vivencial. De allí que, los proveedores de servicios turísticos hayan tenido la labor de especializar su servicio y en muchos casos innovar, ampliando las opciones turísticas y actividades recreativas dirigidas a distintos estratos socio demográficos, con necesidades y fines específicos.

SEGIB (2006) señala que éste, un sector de rápido crecimiento y generador de ventajas competitivas, se apoya en la "marca país" difundida a través de medios de comunicación, con la finalidad de posicionar determinado destino, en el mercado turístico, a través de acciones conjuntas entre estado y proveedores de servicios turísticos a nivel nacional.

La cooperación estado-sector privado es fundamental como factor catalizador de cambios en el sector turístico, debido a la importancia que reviste la promoción de un país a nivel mundial, a través de relaciones inter- institucionales y vínculos de cooperación entre naciones, además de publicidad y marketing. Otro factor de importancia es la garantía de contar en este sector con profesionales capacitados y comprometidos con los planes que se llevan a cabo dentro de su nación, y con la misión de la prestar un servicio de categoría mundial.

2.2. Gestión de tecnología

Flores y Esposito de D. (2014:22) se refieren a tecnología, en tanto ciencia y arte, es *esa metodología propia o sistematización de conocimiento que deben cumplir para lograr la ciencia o arte*. También se puede señalar como la conjunción de conocimiento y técnicas expresadas en productos, procesos o en servicios en general del sector industrial llámese maquinas, líquidos químicos, computadoras, transistores, resistencias, atención al cliente, asesorías, entre otra gran gama.

Visto así la conceptualización de tecnología al referimos a la gestión tecnológica no es más que el conocimiento teórico y práctico sistematizado, las autoras Flores y Esposito de D. (2014) la

presenta como procesos de naturaleza técnica y gerencial que se llevan a cabo en organizaciones de distinta índole, con la finalidad de incluir al término *tecnología* en su filosofía de gestión, consecuentes decisiones operativas-prospectivas, e indudablemente tomando en cuenta el tipo de organización y el contexto en el cual se desempeña.

Las autoras conciben a la tecnología como la aplicación de recursos existentes a través de los cuales se obtienen fines prácticos, que permiten llevar a cabo procesos mayormente tangibles en las organizaciones, y cuyo fundamento radica en el manejo óptimo del conocimiento de áreas de ingeniería o científico, que en gran parte genera beneficios económicos a quienes la dominan.

Zorrilla (1997:131) define a la gestión tecnológica *“como una actividad organizacional que instaure tecnología orientada a la consecución de objetivos y metas en una empresa, e incluye aspectos a evaluar dentro del rendimiento empresarial, a saber: calidad, efectividad, adición de valor y competitividad”*, esta definición agrega una característica evaluadora al concepto, con lo cual se trabaja en una *“retroalimentación”* del sistema de forma constante, garantizando un desarrollo óptimo de la gerencia de tecnología basado en estándares de rendimiento, confianza en consecución de actividades a lo largo del tiempo, procesos consolidados y conocidos por los actores intervinientes, y altas probabilidades de consolidación en el mercado de acción de la empresa.

Escorza y Valls (2001:37) citan a Dankbaar (1993) quien señala que la gestión tecnológica *“comprende todas las actividades de gestión referentes a la identificación y obtención de tecnologías, la investigación, el desarrollo y la adaptación de las nuevas tecnologías en las empresas, y también la explotación de las tecnologías para la producción de bienes y servicios”*. También la adaptación de la tecnología para productos y procesos así como para los procesos administrativos y funciones gerenciales.

Los autores señalan las áreas de actuación de la gestión de la tecnología que van desde conocer la tecnología que la empresa utiliza y domina hasta el monitoreo del entorno y las normativas de estandarización, como se presenta en el Cuadro N°1, en él se sistematiza cada área y lo que cada empresa debe tener presente o estar atenta para el éxito con sus competidores y el aprovechamiento interno de los recursos físicos y financieros de la organización.

Cuadro N°1.
Áreas de actuación de la gestión de la tecnología

Áreas de actuación	Actividades a realizar en la empresa
Análisis e inventario de la capacidad tecnológica	Identificación y catalogación de las tecnologías que domina la empresa Descripción y análisis de la capacidad tecnológica de la empresa respecto a sus competidores (benchmarking)
Evaluación y planificación	Elaboración de una “visión” de las necesidades tecnológicas a largo plazo de acuerdo con la estrategia global. Elaboración de la estrategia tecnológica que se plasmará en un plan estratégico
Optimización de la tecnología	Utilización o venta de las tecnologías no usadas hasta ahora. Seguimiento y evaluación de la investigación interna, asegurando enlaces efectivos entre la I+D y las finanzas, las estrategias, producción y el marketing.

	Adopción de una organización eficaz para el desarrollo y la utilización de nuevas tecnologías.
Mejora de la capacidad tecnológica	Estudio de las decisiones sobre efectuar investigación propia, subcontratar investigación fuera u obtener licencias de patentes (make-or-buy decisions) para dominar tecnologías específicas. Establecimiento de alianzas con proveedores o clientes, o con competidores en programas de investigación precompetitivos. Mejora de la capacidad interna de asimilación de las nuevas tecnologías a través de cursos de formación, adaptación de hardware y software, análisis de los productos de los competidores (reserve engineering), I+D interna, contratación de personal experto.
Protección	De los derechos de propiedad industrial e intelectual
Vigilancia tecnológica	Del entorno tecnológico De las normativas de estandarización

Fuente: Elaboración propia de Escorza y Valls (2001:41)

Vega (2011:3) precisa un aspecto de vital importancia para la toma de decisiones a nivel empresarial: el *paradigma tecno-económico* representado en la globalización y las implicaciones que significan el manejo del conocimiento, innovación y sobre todo competitividad a escala global, para la apropiada selección, adquisición, adaptación y apropiación de la tecnología en el sector en el cual se desarrolla la empresa. El manejo en tiempo real de las decisiones tecnológicas organizacionales le brinda dinamismo a la institución, además de otorgarle empoderamiento al personal de todas las áreas, que maneja, crea y controla conocimiento técnico todos los días dentro de sus labores diarias, y finalmente son el motor que perfila a las empresas frente a sus competidores.

2.3. Turismo en Ecuador

A finales del año 1950 se considera al turismo como política internacional de desarrollo del Estado esto durante la presidencia de Galo Plaza, creándose una oficina de turismo adscrita a la presidencia de la república así lo señala Prieto (2011)

El objetivo estuvo orientado a potenciar la afluencia de turistas norteamericanos relacionado con la permanencia en bases militares norteamericanos en las costas ecuatorianas y territorio insular durante la segunda guerra mundial, hacia la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura, situada a 110 kms al norte de Quito, población de indígenas de atracción particular para los turistas. Aunado a esto, se edificó la primera infraestructura hotelera que cumpliera con los estándares internacionales.

La oficina de Turismo impulsó en Quito, Otavalo y Guayaquil parte de las atracciones turísticas principales del país, y para comienzos de la década de 1980 se potenció el desarrollo de excursiones marítimas al archipiélago de Galápagos explotando un área antes virgen para el turismo ecológico y proteccionista, con resultados altamente satisfactorios, tanto a nivel de marketing como económico y filantrópico.

Señala González (2008) que el turismo está muy relacionados al área rural, entendiéndose para la década de 1970-1980 como la práctica de actividades turísticas que se realizaba en pequeñas localidades menores a 2.000 habitantes, fuera del casco urbano de la ciudad, y orientada a la interacción de los visitantes con los habitantes para conocer su cultura, religión y ecología.

La oficina de Turismo, apoyada en políticas de estado de incentivo a empresarios privados a invertir en el sector motivó, el año 1986, a los actuales propietarios a la creación de una empresa de turismo receptivo llamada "Náutica del Pacífico S.A.", para la prestación de servicios de cruceros marítimos a lo largo de las islas Galápagos, conjuntamente con la guía turística conservacionista para orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional.

3. Resultados

El análisis de los cuestionarios se concretaron para ésta investigación a la capacitación, y aprendizaje tecnológico haciendo énfasis en el estudio en los siguientes: Actualización de conocimientos al personal de la empresa y de los equipos usados en las actividades, negociación en la compra de equipos y/o sistemas de información y la adecuación de sistemas de información.

3.1. La Actualización de conocimientos al personal de la empresa

Las actividades de capacitación permiten la realimentación y actualización de conocimientos del personal que labora en la institución, enfocados hacia sus aptitudes y áreas de actuación. Como incentivo, influye directamente sobre la productividad y calidad del trabajo individual, hecho que acarrea beneficios económicos a la empresa.

Se aprecia insatisfacción de los trabajadores con respecto al tema *cliente interno*, pero hay perspectivas positivas con respecto a las posibilidades de mejora en atención y retroalimentación del cliente interno; el 40% de los encuestados aprueba la premisa, ubicando su respuesta en la categoría "de acuerdo" acompañados por el 20% "Totalmente de acuerdo.

Con respecto a la posibilidad de *comprobar el aumento en las ventas* de cruceros a Galápagos, los resultados indican desacuerdo 40% y 20% totalmente en desacuerdo, expresando que aún cuando se pudiese comprobar a través de reportes anuales comparativos, el aumento en las ventas, realmente lo importante detrás de ese hecho es el aumento en los ingresos, resultado de buenas prácticas de comercialización.

En relación el *área de logística*, de opinión y conocimiento acerca de estas actividades resultaron un tanto alarmantes en lo que respecta a desconocimiento de casi 50% de los encuestados sobre la naturaleza de las actividades coordinadas por dicho departamento, en el sentido de que esta unidad orgánica maneja procesos medulares, sin los cuales, la empresa no tendría razón de ser ni posibilidad de operar.

La actividad logística supone de una coordinación y atención al detalle que son muy importantes, puesto que de su desempeño dependen las operaciones medulares de las empresas. Es por esto que la capacitación del personal adscrito a las unidades de logística y control de ventas debe ser continua y actualizada a las necesidades del mercado donde se desarrolla el negocio. Aún con las oportunidades a favor del trabajador, es común que se presenten eventos de contingencia en la labor diaria, propios de la actividad, por lo tanto, dicho personal debe poseer las habilidades necesarias para la resolución de conflictos de diversa magnitud, así como también, la capacidad total para afrontar las consecuencias de las decisiones tomadas en pro de la continuidad de las operaciones.

3.2. Actualización de los equipos usados en las actividades

La obsolescencia de equipos informáticos es un hecho comprobable como parte del comportamiento de la tecnología actual, por lo que la adquisición de equipos de computación y periféricos de entrada y salida es fundamental para el ahorro en costos administrativos, y además beneficioso a largo plazo. Diversas empresas incluso utilizan la figura de leasing o arrendamiento, con lo cual pueden protegerse de situaciones como la depreciación y sustitución total del aparataje tecnológico de la organización, que a gran escala puede significar costos exorbitantes y no planeados financieramente.

En este sentido, resulta imprescindible la asesoría de personal calificado en este tema, puesto que pueden adaptar la capacidad presupuestaria de la organización a planes factibles y beneficiosos que bien, prolonguen la vida de los equipos usados en el presente, o, realicen una sustitución paulatina que no ponga en riesgo el capital operativo de la empresa.

Al respecto la opinión obtenida de los encuestados se resume: Las características y potencialidades de sus equipos de uso diario, con respecto a la cantidad de tareas que su posición amerita no permite que sus labores sean realizadas de forma rápida y satisfactoria; No existe asesoramiento en cuanto a la adquisición de estos equipos periféricos "accesorios" para poder llevar a cabo sus actividades, éstos han sido reciclados, por ende no corresponden en modelo y compatibilidad, son de data antigua y presentan desperfectos por uso prolongado esta situación obliga al retrabajo e inconvenientes con el resto de sus clientes internos, en la remisión de información de procesos, y el uso adecuado de su tiempo y eficiencia de tareas; Las potencialidades sistemáticas (software), la desactualización de los sistemas con los que cuentan los equipos y realizan sus labores no permiten actualizaciones en sus herramientas virtuales de trabajo, debido a la falta de recursos de memoria para concretar sus tareas sin que esto signifique el colapso de sus equipos; el respaldo de información debe ser resguardada de manera que no pueda ser "robada" esta responsabilidad está contratada a la modalidad de tercerización por lo que no son personal de la empresa.

3.3. Negociación en la compra de equipos y/o sistemas de información en la organización

La tendencia observable en cuanto al trabajo de oficina, es la implementación de macrosistemas enlazados a todas las áreas de la organización, razón por la cual es fundamental el estudio y análisis de la mejor opción en sistemas de información, que se adecue a las necesidades de la empresa, su naturaleza y los compromisos con los entes reguladores del país. Las opiniones de los encuestados son: - Beneficios de la implantación de un sistema de información común a toda la empresa, puesto que para los mismos, los errores se generan por la multiplicidad de sistemas de información no compatibles entre sí; - Señalan que existen aplicaciones y paquetes informáticos destinados al apoyo a personal encargado de procesos en las organizaciones, lo cual significa un ahorro de tiempo considerable del trabajador que desempeña la tarea si se adquieren y - La necesidad de capacitación del personal para todos los niveles no sólo el jerárquico a través de contratos de adiestramiento. Conviene que se concientice lo importante de la negociación con los proveedores al momento de la decisión de compra pues ésta debe ir acompañada con contratos de paquete de asistencia técnica al personal que garantice la debida apropiación y asimilación de los contenidos tecnológicos necesarios para evitar la dependencia en momentos críticos.

3.4. Adecuación de sistemas de información

En la empresa cada unidad orgánica tiene su razón de creación, y cumple funciones diferentes a las de sus pares en la organización. Las actividades en conjunto permiten el desempeño y competitividad de la empresa ante su entorno externo. Idealmente las instituciones deberían manejar un macrosistema de información, que contenga los módulos operativos de todas las áreas y permita la generación de información uniforme y en lenguaje de sistema entendible a todos los niveles jerárquicos. Éste no es el caso de la empresa en estudio, la cual posee alrededor de cuatro (4) sistemas de información independientes entre sí y manejados por distintos departamentos.

Los paquetes informáticos permiten la implementación de sus herramientas de creación, edición y almacenamiento de datos, hojas de cálculo y utilitarios de presentación de información corporativa dentro de los equipos de computación en las empresas, y su adquisición legal está relacionada con el número de usuarios, así como también a los componentes del paquete que

se desea adquirir, y además con el consecuente pago por el valor del mismo.

Se observa la obtención de "copias" de versiones legales de estos paquetes, lo cual constituye una violación al derecho de autor, y más allá de eso, un perjuicio para la organización, en el sentido de que las versiones de producto que son copiadas, no cuentan con servicio técnico de soporte por parte del fabricante, ni con permisos de adecuación del paquete, ni actualizaciones importantes que significan mejoras en el rendimiento.

Los encuestados expresaron su apoyo a la necesidad de contar con el licenciamiento de software de uso empresarial, por cuanto permite a los usuarios un mayor control y adecuación sobre los resultados que desean obtener de sus actividades diarias. Manifestaron un cierto temor ante la adquisición ilegal de software, que es el que se maneja en la empresa, de acuerdo al sistema operativo con la excepción de dos (2) equipos que utilizan otro software, con el cual se opera de manera legítima, por ser irrealizable su duplicación.

La capacitación en el uso y adecuación de sistemas de información a las necesidades de los departamentos de la empresa, es vital para un desempeño óptimo de los procesos. Así lo expresaron los encuestados, ello permitiría profundizar el dominio de éstos y proponer soluciones ante posibles fallas, situación común a la utilización de cualquier sistema existente en el mercado máxime cuando la información se encuentra entrelazada, al realizar cruces de información interdepartamental, las singularidades de cada sistema crean baches de inconsistencia, re-trabajo y presentaciones alternativas de la misma información para diferentes propósitos y usuarios así mismos ratifican la importancia de un oportuno y suficiente entrenamiento en el manejo de sus sistemas, sustentado esto en la falta de una figura de apoyo técnico a tiempo completo, con lo que los usuarios de los sistemas han tenido que emprender métodos de autodidactas para resolver situaciones que comprometen la culminación de una actividad o la rendición de cuentas a superiores.

Las cuatro resultados presentados no parecen ajustarse a lo señalado por Vega (2011) El manejo en tiempo real de las decisiones tecnológicas organizacionales le brinda dinamismo a la institución, además de otorgarle empoderamiento al personal de todas las áreas, que maneja, crea y controla conocimiento técnico todos los días dentro de sus labores diarias, y finalmente son el motor que perfila a las empresas frente a sus competidores.

4. Conclusiones

Inexistencia de manuales descriptivos de cargos y manuales de procedimientos, trae como consecuencia la carencia de formalización en las actividades que se llevan a cabo en la empresa, de la misma manera, los procesos existentes son cambiados constantemente por parte de las Gerencias, lo cual no le brinda estabilidad a la información contable, financiera o administrativa que se genera durante el ejercicio económico, acarreando posibles sanciones por parte de los organismos rectores gubernamentales con los que la empresa tiene rendición de cuentas y deberes.

El desconocimiento de los trabajadores sobre las actividades que realizan las unidades orgánicas de la empresa afecta la eficiencia y eficacia de sus funciones, el personal está consciente de la necesidad de conocer y estar capacitado para mejorar sus labores diarias, pero no cuentan con políticas de capacitación, pero manifiestan están abiertos a mejorar la interrelación entre departamentos, especialmente lo referente a procesos y resultados como clientes internos.

La capacitación, en el sector turístico es y debe ser fundamental para lograr nichos de mercado y ser competente, se apuesta por la calidad, conocimiento y formación continua de su personal, por lo que dejar "el aprendizaje autodidacta de los trabajadores", como lo está aplicando la empresa a su personal, no puede ser ni debe ser lo esencial y lo cotidiano en la empresa, máxime cuando a este personal se les exige certificación en los procesos bajo su control o manejo.

En relación a la falta de profesionalización, se presenta una tendencia de opinión referente al

perfil profesional vs. experiencia, en la cual la experiencia es más y mejor valorada en el personal que el perfil profesional, de hecho muy pocos puestos poseen formación de pregrado titulada y en su mayoría ocupan cargos de Gerencias y Jefaturas.

Aprendizaje Tecnológico, da muestra de un claro manejo inadecuado de los recursos tecnológicos tangibles y de prácticas ilegales en el manejo de adquisición de software sin licencia reflejada en el descontento del personal en el uso y capacidad de los equipos informáticos y periféricos de entrada y salida asignados a cada uno de los colaboradores, los cuales se encuentran desactualizados en hardware y software, imposibilitando el desarrollo de una jornada de trabajo totalmente efectiva, a causa de retrasos en procesos que dependen del uso de recursos tecnológicos tangible.

No se cuenta con una política de capacitación de personal ni de negociación en la compra de equipos y/o sistemas de información en la organización, estos dos aspectos no favorecen el aprendizaje tecnológico tan importante para fortalecer las actividades de instrucción del personal e inversiones de la empresa. La inexistencia de informe técnico interno y/o análisis al momento de la decisión de cambio de sistemas de información o de equipos informáticos, incluso los tercerizados de soporte técnico no son consultados al momento del cambio, la decisión es tomada exclusivamente por la gerencia, lo que es importante y necesario para el beneficio de la organización, es irrelevante.

Como se indicó no hay planificación de capacitaciones, relacionadas aquellas con el manejo y adecuación de sistemas de información de las distintas unidades orgánicas de la empresa, salvo aquellas capacitaciones de obligatorio cumplimiento, señaladas por el Ministerio del Trabajo ecuatoriano, referentes al Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo, cuya inobservancia acarrea sanciones pecuniarias a la empresa.

La empresa no contempla vinculación con los entes de educación superior que pueden asesorar para fortalecer la producción nacional tal como lo contemplan las leyes implementadas en Ecuador de fomento, apoyo y supervisión a las actividades de desarrollo productivo y de servicio contempladas en el Manual Operativo y Control para Zonas Especiales de Tipo Tecnológico, en este caso concreto, el turismo en una natura tan atractiva especialmente el archipiélago de Galápagos, no hacerlo es abrirle la puerta a la competencia.

Referencias bibliográficas

ESCORSA, Pere. y VALLS, Jaume. (2001). **Tecnología e Innovación en la Empresa. Dirección y gestión.** Grupo Ediciones UPC, Editor Alfaomega. S.A. México.

FLORES, Matilde, y ESPOSITO De D., Concetta. (2014). **Fundamentos básicos de la gestión de la tecnología: teoría y práctica.** Primera edición. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

GONZÁLEZ, M. (2008). **Turismo Rural Ecuador.** Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). Quito, Ecuador.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). (2013). **UNWTO Annual Report 2013.** Madrid, España. Disponible en: <http://www.e-unwto.org/content/q27534/fulltext.pdf> (Consulta: Febrero 01, 2015)

PRIETO, M. (2011). **Espacios en disputa: el turismo en Ecuador.** Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador (FLACSO Ecuador). Quito, Ecuador.

SECRETARIA GENERAL IBEROAMERICANA (SEGIB). (2006). VI Reunión Ministerial de Turismo. **Informe sobre Turismo en Iberoamérica – Panorama Actual 2006.** Colonia de Sacramento, Uruguay. Disponible en: <http://segib.org/documentos/esp/turismo.pdf> (Consulta: Enero 11, 2015).

VEGA, C. (2011). **Propuesta formativa para abordar la cátedra de gestión tecnológica a partir de la formulación de planes tecnológicos para PYMES** en la IX Conferencia del Consorcio de Instituciones de Ingeniería de América Latina y el Caribe (LACCEI): "Ingeniería

para un Planeta Inteligente, Innovación, Información, Tecnología y herramientas computacionales para un desarrollo sostenible". 03 al 05 de agosto de 2011. Medellín, Colombia. Disponible en: http://www.laccei.org/LACCEI2011-Medellin/published/CI186_Vega.pdf (Consulta: enero 5, 2015)

ZORRILLA, H. (1997). **La gerencia del conocimiento y la gestión tecnológica**. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú.

1. Master, Postgraduate Financial Management of the Dean of Economic and Business Sciences, Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela, Email: skgu713@gmail.com
 2. Department of Economics, Center for Research of the Dean of Economic and Business Sciences (CIDCEE), Centroccidental University Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela., E-mail: concettaesposito@gmail.com
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 38 (Nº 39) Año 2017

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]

©2017. revistaESPACIOS.com • Derechos Reservados