



**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)**

**Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Sostenibilidad en
modelos teóricos de competitividad turística**

*Information and Communication Technologies and Sustainability in the
theoretical models of tourism competitiveness*

Andrea Martínez Zamora¹; María de Jesús Moo Canul²

Resumen

Existen múltiples modelos teóricos de competitividad turística que contienen diferentes características y elementos comunes, sin embargo, pocos consideran las ventajas de la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para alcanzarla. Por lo anterior, el objetivo de este artículo fue determinar la posición e importancia teórica que reclaman las TIC dentro de los modelos turísticos basados en la competitividad y cómo estas son las principales impulsoras de la sostenibilidad. La metodología de esta investigación tuvo carácter descriptivo, se revisaron diversas bases de datos en busca de los ejes temáticos: competitividad turística y papel de las TIC en sostenibilidad. Se analizaron y criticaron los modelos de competitividad turística más relevantes y la posición que ocupan las TIC dentro de cada uno. Se discuten los resultados a la luz de la relevancia de las TIC como la clave de la competitividad, respondiendo a las problemáticas que implican considerar los ejes de la sustentabilidad. Se reconoce que las TIC requieren de la capacidad de inversión e innovación para funcionar y que si no se cuenta con el capital económico y humano suficiente estas no podrán ser implementadas. Se concluyó que al implementar el mayor número de herramientas de las TIC, las empresas y organizaciones involucradas en el sistema turístico pueden conseguir mayor competitividad pues logran ahorro de tiempo y energía, mejoran la experiencia del turista,

¹ Lic. Andrea Martínez Zamora. Universidad de Quintana Roo, Sede Cozumel, México. amszii@hotmail.com

² MSc. María de Jesús Moo Canul. Universidad de Quintana Roo, México. mariajmc@uqroo.edu.mx



**II Convención Científica Internacional 2019
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas**



logran la agilización y simplificación del trabajo diario y multiplican los canales de promoción y comercialización.

Palabras Clave: Turismo sostenible; Tecnologías de la Información y Comunicaciones; Competitividad.

Abstract

There are multiple theoretical models of tourism competitiveness that contain different characteristics and common elements, however, few consider the advantages of the implementation of Information and Communication Technologies (ICT) to achieve it. Therefore, the objective of this article was to determine the position and theoretical importance demanded by ICT within tourism models based on competitiveness and how these are the main drivers of sustainability. The methodology of this research was descriptive, several databases were searched for the thematic axes: tourism competitiveness and the role of ICT in sustainability. The most relevant tourism competitiveness models and the position of ICT within each one were analyzed and criticized. The results are discussed in light of the relevance of ICT as the key to competitiveness, responding to the problems that involve considering the axes of sustainability. It is recognized that ICTs require the investment and innovation capacity to function and that if they do not have enough economic and human capital they cannot be implemented. It was concluded that by implementing the largest number of ICT tools, companies and organizations involved in the tourism system can achieve greater competitiveness because they save time and energy, improve the tourist experience, achieve the streamlining and simplification of daily work and multiply the promotion and marketing channels.

Keywords: Sustainable tourism, Information and Communication Technologies, Competitiveness.

Eje Temático II. Turismo y Gestión