

NOMBRE DEL SUB-EVENTO
IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR)

**Propuesta de un índice sintético para evaluar el uso de las TIC en la
gestión comercial turística.**

*Proposal of a synthetic index to evaluate the use of the TIC in the tourist
commercial administration.*

**Lázaro Cruz Torres, Luis Alberto Carrasco Santana², Reimis Lauzurique Bravo³,
Jorge Luis Medina Murgado⁴, Luis Jorge Batista Durán⁵**

1-Lázaro Cruz Torres. Universidad de Matanzas, Cuba. E-mail: lazaro.cruz@umcc.cu

2- Luis Alberto Carrasco Santana. Universidad de Matanzas, Cuba. E-mail:
luis.carrasco@umcc.cu

3- Reimis Lauzurique Bravo. Universidad de Matanzas, Cuba. E-mail:
reimis.lauzurique@umcc.cu

4- Jorge Luis Medina Murgado . Universidad de Matanzas, Cuba. E-mail:
jorge.medina@umcc.cu

5- Luis Jorge Batista Durán. Universidad de Matanzas, Cuba. E-mail:
luis.batista@umcc.cu

Resumen:

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

Los documentos rectores del desarrollo económico y sociopolítico de Cuba establecen la necesidad de acelerar el perfeccionamiento de las formas de comercialización turística utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones, lo que demanda un diagnóstico previo y sistemático para la formulación y corrección de estrategias adecuadas y oportunas. La ponencia “Propuesta de un índice sintético para evaluar el uso de las TIC en la gestión comercial turística” sugiere una vía para concretar y homogeneizar la medición del uso de las TIC en el proceso de gestión comercial a partir de las especificidades y limitaciones propias del desarrollo turístico cubano. La metodología propuesta se concreta en la formulación matemática de un índice sintético (ÍS) que integra un conjunto de indicadores de base que miden la problemática en cuestión, permite diagnosticar, evaluar y determinar las principales debilidades de una entidad turística en el uso de las TIC en su gestión comercial y se ajusta a las características, necesidades y potencialidades reales del objeto de estudio para optimizar las posibles inversiones técnicas, tecnológicas y de capacitación del talento humano en función de incrementar los niveles de satisfacción de sus mercados meta. El estudio incluye la utilización de métodos y herramientas para desarrollar las diferentes fases del proceso y facilita la realización de un plan de acciones de mejora para eliminar debilidades y minimizar amenazas. El índice sintético fue aplicado a la actividad hotelera del destino Varadero con resultados satisfactorios.

Abstract:

The documents rectors of the economic and sociopolitical development of Cuba establish the necessity to accelerate the improvement in the ways of tourist commercialization using the technologies of the information and the communications, what demands a previous and systematic diagnosis for the formulation and correction of appropriate and opportune strategies. The Proposed report of a synthetic index to evaluate the use of the TIC in the tourist commercial administration suggests a road to sum up and to homogenize the mensuration of the use of the TIC in the process of commercial administration starting from the specificities and limitations characteristic of the Cuban tourist development. The proposed methodology is summed up in the mathematical formulation of a synthetic index (ÍS) that integrates a group of base indicators that they measure the problem in

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

question, it allows to diagnose, to evaluate and to determine the main weaknesses of a tourist entity in the use of the TIC in its commercial administration and it is adjusted to the characteristics, necessities and real potentialities of the study object to optimize the possible technical, technological investments and of training of the human talent in function of increasing the levels of satisfaction of its markets goal. The study includes the use of methods and tools to develop the different phases of the process and it facilitates the realization of a plan of actions of improvement to eliminate weaknesses and to minimize threats. The synthetic index was applied to the hotel activity of the destination Varadero with satisfactory results.

Palabras Clave:

Tecnologías; Turismo; Hotelería; Diagnóstico; Índice sintético

Keywords

Technologies; Tourism; Diagnostic; Synthetic index