

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:
IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN APLICADO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS,
CONTABLES Y FINANCIEROS EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**

**AUTORA:
ANDREA NATALY RODRÍGUEZ MENA**

**DIRECTOR:
SÁNCHEZ LÓPEZ RUBÉN DARÍO**

Quito, mayo de 2015

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Quito, mayo de 2015

Andrea Nataly Rodríguez Mena

C.I.: 1724469992

DEDICATORIA

A Dios, por la fortaleza que me ha dado. Mis padres Patricio y Judith, por su cariño y apoyo incondicional. Mi esposo Damian y a mi hija Alisson Nathaly, por su amor y el impulso a dar este gran paso. Mi hermana, Anita, por enseñarme a luchar. Mi tía Aurora y mi prima Paty por brindarme su afecto. Mis abuelitos Luis, Julia, Segundo y Julia (QEPD), por acompañarme siempre.

Andrea Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a:

Mi tutor Rubén Sánchez, por haber encaminado a la realización de esta investigación y por su comprensión en el desarrollo de la misma.

Mis profesores que supieron guiarme como profesional y persona, brindándome su tiempo siempre y en cada momento.

Mi querida universidad que desde mi inicio universitario sembró en mí la ilusión de salir adelante, indicándome que no se gana una batalla sin luchar con todas las ganas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS Y EFECTOS.....	5
1.1 Definición de las tecnologías de la información y comunicación	5
1.2 Clasificación de las tecnologías de la información y comunicación	7
1.3 Características de las tecnologías de la información y comunicación.....	14
1.4 Tecnología aplicada a servicios SOA	18
1.4.1 Concepto de SOA.	19
1.4.2 Beneficios SOA	19
1.5 Efectos de las tecnologías de la información y comunicación	24
1.6 Tecnologías de la información y comunicación aplicadas al sector turístico.....	25
CAPÍTULO 2	30
LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS Y EMPLEO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS MEDIANTE AL UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	30
2.1 Distrito Metropolitano de Quito	30
2.1.1 Antecedentes.....	30
2.1.2 Desarrollo turístico.	32
2.2 Las TIC y sus aplicaciones en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito38	
2.2.1 Destinos turísticos.....	38
2.2.2 Demanda del Turismo.....	38
2.3 Empresas turísticas y sus procesos administrativos, contables y financieros.....	42
2.3.1 Agencias de viajes.	42
2.3.2 Operadores turísticos.	46
2.3.3 Empresas de servicios turísticos complementarios y de reservar de alojamiento. .	46
2.3.4 Utilización de las TIC en empresas turísticas.....	48

CAPÍTULO 3	55
PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.1 Tipo y diseño de investigación	55
3.2 Técnicas de recopilación de información	55
3.3 Planificación de la investigación	56
CAPÍTULO 4.....	57
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL IMPACTO GENERADO	57
4.1 Recopilación de la información.....	57
4.2 Procesamiento de la información.....	58
4.3 Elaboración y presentación de tablas y gráficos estadísticos de los resultados obtenidos	58
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
LISTA DE REFERENCIAS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación I.S.I.C. del sector de las TIC	7
Tabla 2. Clasificación E.I.T.O. del sector de las T.I.C.	8
Tabla 3. Terminología en agencias de viajes	54
Tabla 4. Terminología en agencias de viajes	54
Tabla 5. La empresa turística utiliza las TIC para el desempeño de sus actividades.	58
Tabla 6. TIC utilizadas.....	59
Tabla 7. Las TIC en el crecimiento comercial	60
Tabla 8. Uso de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros.....	60
Tabla 9. Las TIC brindan un mejor servicio a usuarios internos en el área administrativa, contable y financiera	61
Tabla 10. Capacitación para la implementación de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros.....	62
Tabla 11. Programa informático para el manejo de los procesos administrativos, contables y financieros.....	62
Tabla 12. Programa informático utilizado	63
Tabla 13. Tiempo de implementación del programa informático	64
Tabla 14. Acceso total al programa informático	64
Tabla 15. Usuarios que acceden al programa informático	65
Tabla 16. El programa informático facilita la toma de decisiones.....	65
Tabla 17. El programa informático anexa la información de los procesos administrativos, contables y financieros.....	66
Tabla 18. El programa informático proporciona reportes administrativos	67
Tabla 19. Reportes administrativos generados por el programa informático	67
Tabla 20. Reportes contables y financieros generados por el programa informático	68
Tabla 21. La información administrativa, contable y financiera es manejada en forma digital ..	69
Tabla 22. Extracción de la información	69
Tabla 23. Frecuencias esperadas y observadas para la aplicación de la fórmula de X^2	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las redes de área local o redes Lan permiten interactuar dentro de un área local limitada, la cual en la década de los 80 facilitó las comunicaciones dentro de una misma empresa y de archivos e impresoras.....	9
Figura 2. La información que se va a intercambiar, se descompone en mensajes, a los cuales se les asigna un identificador y se encapsulan en tramas para su transmisión, es decir, que la Unidad de control 2, envía el mensaje almacenado al bus y las demás unidades ven ese mensaje en sus entradas.	9
Figura 3. Red de computadoras para la comunicación entre distintos dispositivos (tanto computadoras, puntos de acceso a internet, teléfonos celulares, PDA, dispositivos de audio, impresoras) cercanos al punto de acceso.....	10
Figura 4 Permite que todas las estaciones reciban la información que se transmite, una estación trasmite y todas las restantes.....	11
Figura 5. Las estaciones están unidas una con otra formando un círculo por medio de un cable común. Las señales circulan en un solo sentido alrededor del círculo, regenerándose en cada nodo.....	11
Figura 6. Las computadoras en la red se conectan a un dispositivo central conocido como concentrador o a un conmutador de paquetes.	12
Figura 7. Las estaciones están conectadas directamente a un punto central y todas las comunicaciones se han de hacer necesariamente a través de éste.	12
Figura 8. Esta estructura de cableado se utiliza en la mayor parte de las redes locales actuales, por medio de concentradores dispuestos en cascada formando una red jerárquica.....	13
Figura 9. Cada dispositivo en la red está conectado a todos los demás (todos conectados con todos).	13
Figura 10. Los nodos están colocados en forma de árbol. Desde una visión topológica, la conexión en árbol es parecida a una serie de redes en estrella interconectadas.....	14
Figura 11. Llegadas del turistas al DMQ 2007-2013, tiene un incremento del 18% respecto del 2012.....	32
Figura 12. Llegadas de turistas al DMQ 2011-2013.....	33
Figura 13. Edad del turista del DMQ 2011-2013. Se indica un alto porcentaje de turistas de 18 a 30 años de edad.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Empresas encuestadas	80
Anexo 2. Formato de encuesta aplicada a las empresas	91

RESUMEN

El trabajo de investigación para titulación acerca de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), aplicadas a los procesos administrativos, contables y financieros en las empresas del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). El objetivo de esta investigación es determinar cuál es el impacto de la aplicación de las mencionadas TIC en los procesos antes mencionados propios de cada una de las empresas del sector turístico del distrito antes señalado.

Ésta investigación se la llevó a cabo bajo los parámetros correspondientes a una investigación de tipo exploratoria y no experimental, la cual se basa en la observación de los distintos elementos involucrados en la investigación tal y como se manifiestan, de manera natural, en su respectivo ambiente donde éstos se desarrollan y sin intervención alguna.

La investigación de este tema se divide en las TIC, y todo lo referente a las mismas, sector y campos donde éstas se aplican.

Finalmente, se ha llegado a la conclusión de que la aplicación de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros genera un impacto positivo en su ejecución, y en consecuencia la obtención de un notable desarrollo económico y comercial de las empresas del sector turístico del DMQ, es decir, que la aplicación de las TIC origina beneficios para las empresas que las emplean en sus procesos, de manera eficiente y oportuna por parte de los colaboradores de cada una de ellas, además del correcto y adecuado uso de los recursos que dan como resultado.

ABSTRACT

“IMPACT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY APPLIED TO ADMINISTRATIVE, ACCOUNTING AND FINANCIAL PROCESSES IN TOURISM SECTOR OF QUITO METROPOLITAN DISTRICT”

This investigation research is prior to the degree on information and communication technologies (ICT) applied to administrative, accounting and financial processes in tourism industry of Quito Metropolitan District (DMQ). The aim is of this research is to determine which is the impact of ICT application mentioned above in each of tourism companies of the district previously stated above.

The research degree was carried out under parameters corresponding to an exploratory investigation, non-experimental, which is based on the observation of different elements involved in research, as they arise naturally, in their respective environment where they develop, without any intervention.

The investigation of this topic is divided into the various ICT, and all related to them, sector and fields where they apply.

Finally, it has been concluded that ICT application in administrative, accounting and financial processes generates a positive impact on its execution, thus, obtaining a remarkable economic and commercial development of tourism enterprises of DMQ, the application of ICTs creates benefits for companies that employ them in their processes in an efficient and timely manner by each of the partners; besides, a correct and appropriate use of all resources that lead to a result.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como tema: Impacto de las tecnologías de la información y comunicación aplicado a los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del DMQ.

Las TIC han sido desarrolladas durante el transcurso del tiempo respondiendo a las necesidades que han ido presentando las empresas. Debido a esta constante evolución de las necesidades de tecnología y comunicación de las empresas actualmente existe gran cantidad de recursos tecnológicos y de comunicación que permiten la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transferencia de la información en cuestión de segundos; como también, dicha evolución ha permitido que la disponibilidad de la tecnología de la información y comunicación esté al alcance de ser incorporada por parte de las empresas, es decir, al existir gran cantidad de recursos sus precios son diversos y por esta razón son costeables para la empresa.

Las empresas incorporan recursos tecnológicos que les permitan realizar sus actividades de manera ágil y según sus requerimientos y capacidad económica, implementando los distintos recursos como la telefonía fija, banda ancha, telefonía móvil, redes de televisión y ordenadores personales.

Además, hay que considerar que en los tiempos actuales las empresas que no incorporan elementos de tecnología de información y comunicación se ven afectados en su competitividad, por lo cual es indispensable su incorporación, en el caso del sector turístico del DMQ las empresas han incorporado los recursos tecnológicos que han considerado necesarios, costeables y que les van a ayudar a mejorar la agilidad de sus procesos administrativos, contables y financieros. “expanden las posibilidades de la comunicación, generan nuevas culturas y posibilitan el desarrollo de nuevas habilidades y formas de construcción del conocimiento” (Llarena, 2005, pág. 5).

Justificación

“Las tecnologías de la información y comunicación están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual” (Suaréz y Alonso, 2007, pág. 2), para la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transferencia de la información, “donde se constituye como elemento determinante en el desarrollo y desenvolvimiento social y humano” (López, 2005, pág. 400). Esto ha permitido que las actividades realizadas de manera cotidiana se las pueda hacer de manera ágil repercutiendo así en los procesos de las empresas en las que laboran.

En las empresas del sector turístico del DMQ, las TIC se han constituido en un recurso indispensable para realizar sus procesos administrativos, contables y financieros puesto que actualmente para el desarrollo de tareas y actividades por parte del talento humano se requieren de la utilización de los mismos.

Tanto es así que en las empresas que prestan servicios turísticos los elementos que emplean, fundamentalmente la informática, Internet y telecomunicaciones, se han convertido en indispensables para la realización de los procesos administrativos, contables y financieros.

Metodología

Tipos de Investigación

La investigación que se llevará a cabo, para determinar el impacto de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, es de tipo exploratoria y no experimental.

- Investigación exploratoria: “Es un diseño de investigación cuyo objetivo principal es reunir datos preliminares que arrojan luz y entendimiento sobre la verdadera

naturaleza del problema que enfrenta el investigador, así como descubrir nuevas ideas o situaciones” (Domínguez, 2011, pág. 1).

- Investigación no experimental: “Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural” (Montaño, s/f., pág. 184).

Métodos de investigación

Los métodos que se considerarán en la investigación es el analítico – dialéctico, ya que con cada uno de ellos se considera lo siguiente:

- Método analítico: “Consiste en dividir un todo abstracto o concreto en sus elementos integrantes para investigar su naturaleza y efectos” (Fernández, s/f., pág. 24).
- Método dialéctico: “Constituye el método científico de conocimiento del mundo. Proporciona al hombre la posibilidad de comprender los más diversos fenómenos de la realidad (Montaño, s/f., pág. 1).

Técnica

Para la recopilación de la información sobre el impacto de las tecnologías de la información y comunicación aplicado a los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, se aplicará la técnica de la encuesta.

La encuesta: Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Trespacios, Vázquez, & Bello, 2005, pág. 96).

Presentación de capítulos

Capítulo I: Se identifica la definición, clasificación, características y efectos de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Capítulo II: Se indica las características del sector turístico del DMQ y la aplicación de las TIC en las empresas que lo conforman.

Capítulo III: Se planifica la investigación determinando el tipo y diseño a emplear conjuntamente con las técnicas de recopilación, permitiendo verificar el impacto de las TIC.

Capítulo IV: Se procesa y presenta la información obtenida de la información recopilada a través de tablas estadísticas y comprobación de la hipótesis.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el impacto de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos

- Establecer la definición, características, objetivos y aplicaciones de las tecnologías de la información y comunicación.
- Identificar las características del sector turístico, donde se desarrollan los procesos administrativos, contables y financieros mediante la utilización de las TIC.
- Establecer el diseño de la investigación, la población a la que se aplica y determinar las técnicas de recolección de información.
- Presentar los resultados obtenidos, tablas y gráficos estadísticos con lo que se realizará el análisis e informe de la investigación.

CAPÍTULO 1

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS Y EFECTOS

1.1 Definición de las tecnologías de la información y comunicación

Las tecnologías de la información, están presentes en la sociedad y están aplicadas en todos los ámbitos cotidianos, pero a medida que ha transcurriendo el tiempo y con la evolución propia del ser humano, se han hecho presentes cada vez más en la sociedad actual hasta el punto de observarse una dependencia de las mismas, ya que nos ofrecen la transformación de información en algo más útil para los distintos usuarios, constituyéndose uno de las temas importantes de la actualidad, generando ventaja competitiva en sus campos de aplicación, por lo que se han generado nuevos términos como son:

- *e-business y e-commerce: que significa negocio y comercio electrónico.*
- *e-government: gobierno electrónico.*
- *e-health: sanidad electrónica.*
- *e-learning: aprendizaje electrónico*
- *e-inclusion: inclusión social digital o el acceso a las TIC de los colectivos excluidos socialmente.*
- *e-skills: habilidades para el uso de las TIC.*
- *e-working: teletrabajo.*
- *e-mail: correo electrónico.*
- *Banda ancha: ancho de banda grande en el acceso a las redes de telecomunicación.*
- *Entre otros. (Suárez y Alonso, 2007, pág. 2).*

Se empezará con los conceptos que implican las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Tecnología es un término que nace desde épocas pasadas teniendo así varias definiciones.

“Es el conocimiento sistemático para la elaboración de un producto, la aplicación de un proceso o la prestación de un servicio” (NACIONES UNIDAS, s/f., pág. 153).

La tecnología implica un conjunto de conocimientos técnicos y científicos organizados que facilitan el diseño y la creación de bienes y de servicios que simplifican y ayudan la adaptación del individuo y asimismo sirven para satisfacer necesidades esenciales de las personas como deseos más amplios, como son los de atañen a la humanidad (Definición ABC, s/f., pág. 1).

Información es un conjunto de datos con un significado, es decir, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. Es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones (Idalberto, 2006, pág. 110).

- Datos. Conocidos en inglés como data, y son cada elemento informativo, donde se incluye todo lo que se desea almacenar para su uso inmediato o futuro.
- Base de datos. Es una estructura física, funcional y lógica conformada por una serie de datos relacionados entre sí.

La comunicación en las TIC se refiere a mensajes, instrucciones y datos transmitidos entre los usuarios de la misma, para los distintos fines.

La tecnología de la información, también llamada informática, proviene de la fusión de los términos información y automática, lo que originalmente significaba la realización de tareas de producción o de gestión por medio de máquinas conocidas como autómatas (Suárez y Alonso, 2007, pág. 3).

Las TIC son también llamadas las tecnologías de la telecomunicación, y son las encargadas de estudiar diversas técnicas y múltiples procesos que permiten el desarrollo tecnológico en todos los ámbitos, haciendo referencia que dan soporte a la edificación y operación de los sistemas de información.

1.2 Clasificación de las tecnologías de la información y comunicación

Para la clasificación de las TIC, la base estandarizada I.S.I.C. (International Standard Industrial Classification) aporta una clasificación de las TIC:

Tabla 1. Clasificación I.S.I.C. del sector de las TIC

ISIC	Alcance del producto y de la industria de las clases de TIC
3000	Oficina, contabilidad y material de cálculo
3130	Aislamiento en cableado
3210	Válvulas y tubos electrónicos y otros componentes electrónicos.
3220	Transmisores de televisión, radio y aparatos para la línea de teléfono o telégrafo
3230	Receptores de televisión, radio, aparatos de grabación o reproducción de sonido o video, y bienes asociados
3312	Instrumentos y aplicaciones para medir, comprobar, controlar, navegar y otros fines, excepto equipos de proceso industrial
3313	Equipos de control de proceso industrial
5150	Venta mayorista de maquinaria, equipos y suministros
6420	Telecomunicaciones
7123	Alquiler de maquinaria y equipamiento de oficinas (incluyendo ordenadores)
72	Informática y actividades relacionadas

Nota: Tomado de (Garrigues Medio Ambiente, 2011, pág. 15).

Por otro lado, la E.I.T.O. (European Information Technology Observation) estructura las TIC orientándolas hacia los negocios presentando la siguiente clasificación:

Tabla 2. Clasificación E.I.T.O. del sector de las T.I.C.

<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Equipos de comunicación de uso final • Aparatos telefónicos y otras terminales • Aparatos de teléfonos móviles • Equipos de oficina • Equipos de comunicación de datos y redes • PBX y sistemas clave • Conmutación de paquetes y enrutamientos de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión y conmutación • Infraestructura de teléfono móvil • Otros equipos de comunicación de datos y redes • Productos de software • Servicios de TI • Servicios de transporte • Servicios fijos de telefonía de voz • Servicios fijos de datos • Servicios de telefonía móvil
--	--

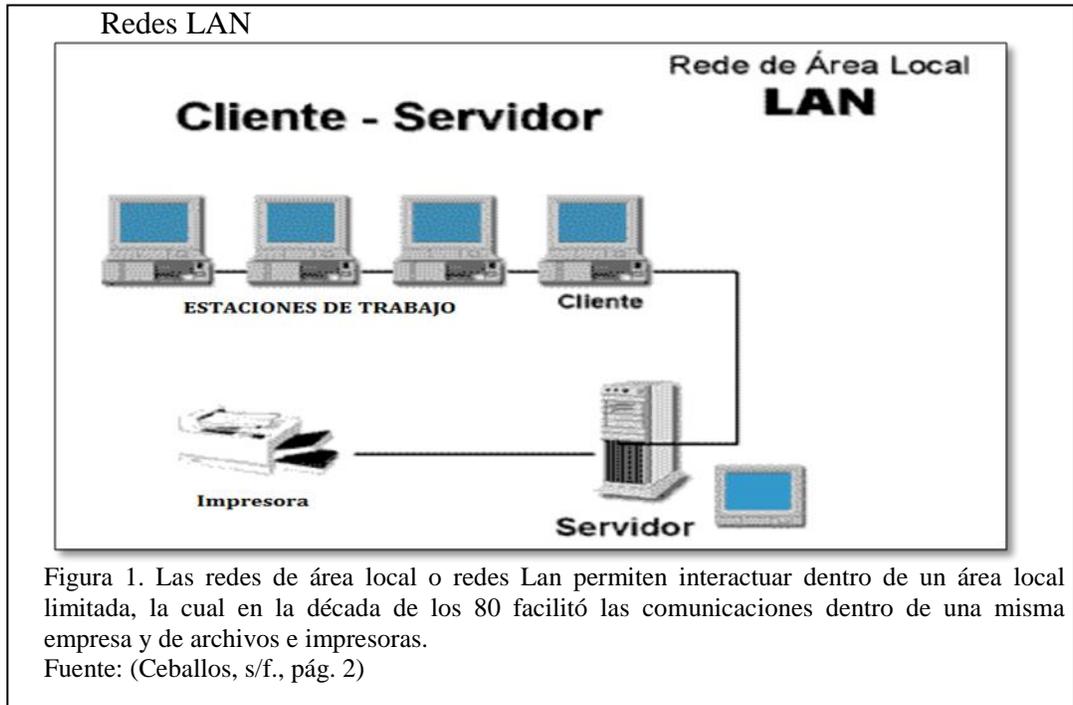
Nota: Tomado de (Garrigues Medio Ambiente, 2011, pág. 16).

Las TIC se pueden clasificar de la siguiente manera:

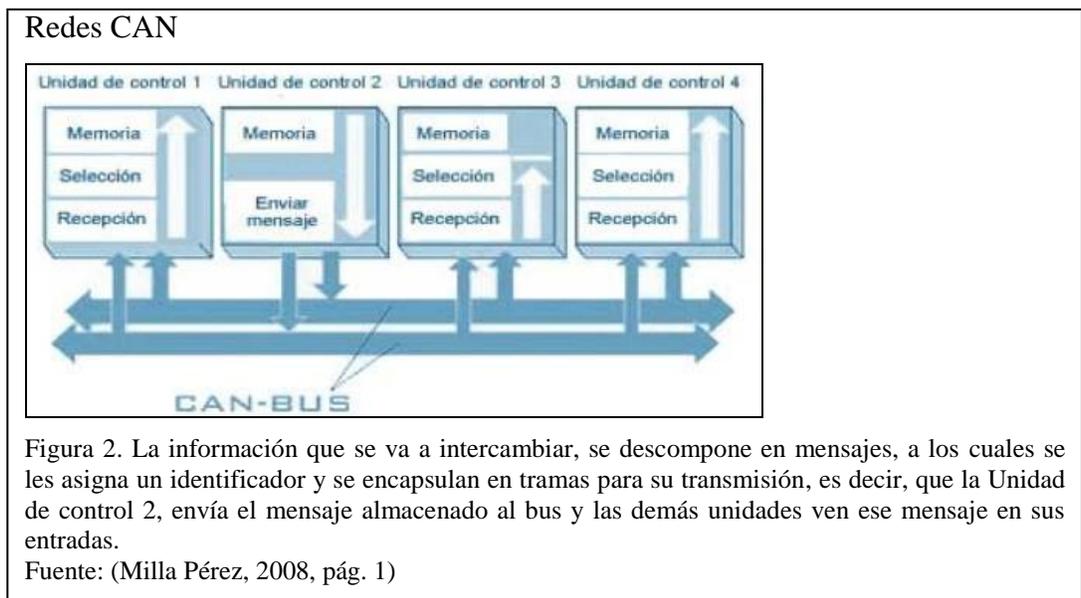
a. Tecnologías. Estas pueden ser tecnologías de la información, como lo son: el tratamiento, almacenamiento, entrada y salida de datos, hardware, componentes electrónicos o microsistemas; o de la comunicación como las redes tecnológicas.

- Las redes tecnológicas. Es un conjunto de equipos informáticos y software que conectados entre sí envían y reciben datos con información necesaria para los distintos usuarios. Se clasifican en:

- Redes LAN. Sus siglas en inglés significan Local Area Network, que en español quiere decir redes de área local. Redes LAN son redes pequeñas que se utilizan para la comunicación entre estaciones.



- Redes CAN. Sus siglas en inglés significan Campus Área Network, que en español quiere decir red de área campus. Red CAN es una colección de LANs distribuidas pero que a su vez pertenecen a una misma estación de manera delimitada.



- Redes PAN. Se refiere a una red de administración personal, y están formadas por 8 equipos, siendo su número máximo de equipos permitido.

Redes PAN

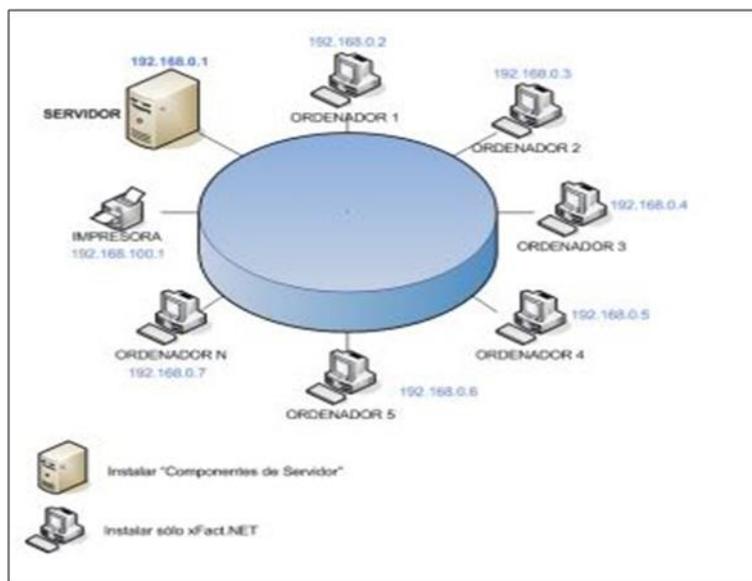


Figura 3. Red de computadoras para la comunicación entre distintos dispositivos (tanto computadoras, puntos de acceso a internet, teléfonos celulares, PDA, dispositivos de audio, impresoras) cercanos al punto de acceso.

Fuente: (Ortiz Araujo, 2012, pág. 1)

La topología de red es la configuración o forma que adoptan las interconexiones entre los equipos, ésta se divide en dos clases la topológica física, que es la ejecución real de los cables o medios, y la otra clasificación es la topología lógica, que define la manera en que las computadoras conectadas a una red acceden a los medios para enviar datos (Pablos, López, Romo, & Medina, 2004, pág. 153) Entre las topologías más comunes tenemos las siguientes:

- Topologías físicas:
 - Topología de bus. Esta topología usa un cable que comunica a las telecomunicaciones con los equipos centrales y éste debe terminarse en ambos extremos, su funcionamiento es simple y de fácil instalación, pero a la vez sensible

a problemas de velocidad, y a un fallo o una rotura en el cable, porque al suceder esto provoca una interrupción de todas las transmisiones.

Topología de bus

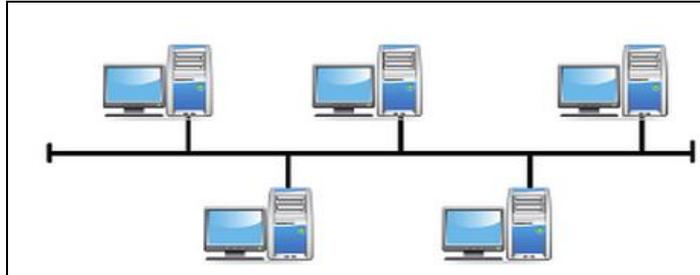


Figura 4. Permite que todas las estaciones reciban la información que se transmite, una estación transmite y todas las restantes

Fuente: (Romero Ternero, y otros, 2014, pág. 50)

- La topología de anillo. Conecta los puntos de intersección uno a uno, formando un anillo físico y simultáneamente a una red que tiene una serie de repetidores. Cuando un punto de intersección transmite información a otro, ésta pasa por cada repetidor hasta llegar al punto de intersección deseado. El problema principal que presenta esta topología consiste en que los repetidores son unidireccionales, es decir, que siempre van en el mismo sentido. Esta topología presenta problemas al suscitarse una rotura de un enlace, ya que se produciría un fallo a nivel general en la red.

Topología de anillo

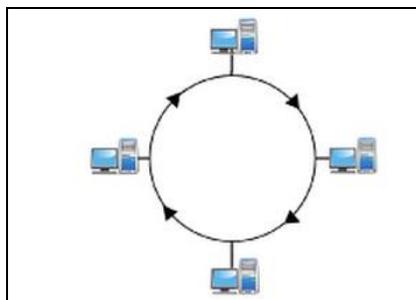


Figura 5. Las estaciones están unidas una con otra formando un círculo por medio de un cable común. Las señales circulan en un solo sentido alrededor del círculo, regenerándose en cada nodo.

Fuente: (Unicrom.com, 2012, pág. 50)

- La topología en estrella. Esta topología conecta todos los puntos de red con un interconector central. El interconector central les envía la información desde la interconexión de origen, y de esta manera se constituye una red punto a punto. Si llega a fallar un punto de la red, ésta sigue funcionando, excepto si falla el interconector central, porque provocaría que las transmisiones queden interrumpidas.

Topología en estrella

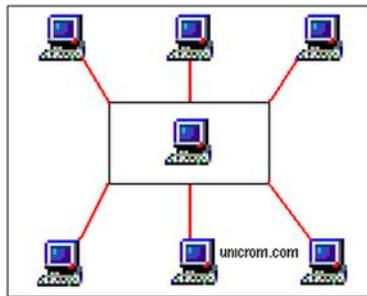


Figura 6. Las computadoras en la red se conectan a un dispositivo central conocido como concentrador o a un conmutador de paquetes.

Fuente: (Unicrom.com, 2012, pág. 2)

- La topología en estrella extendida. Conecta puntos de red individuales a través de la conexión de interruptores. Esta topología puede extender el alcance y la cobertura de la red.

Topología en estrella extendida

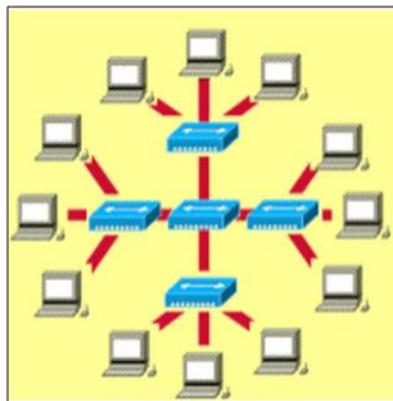
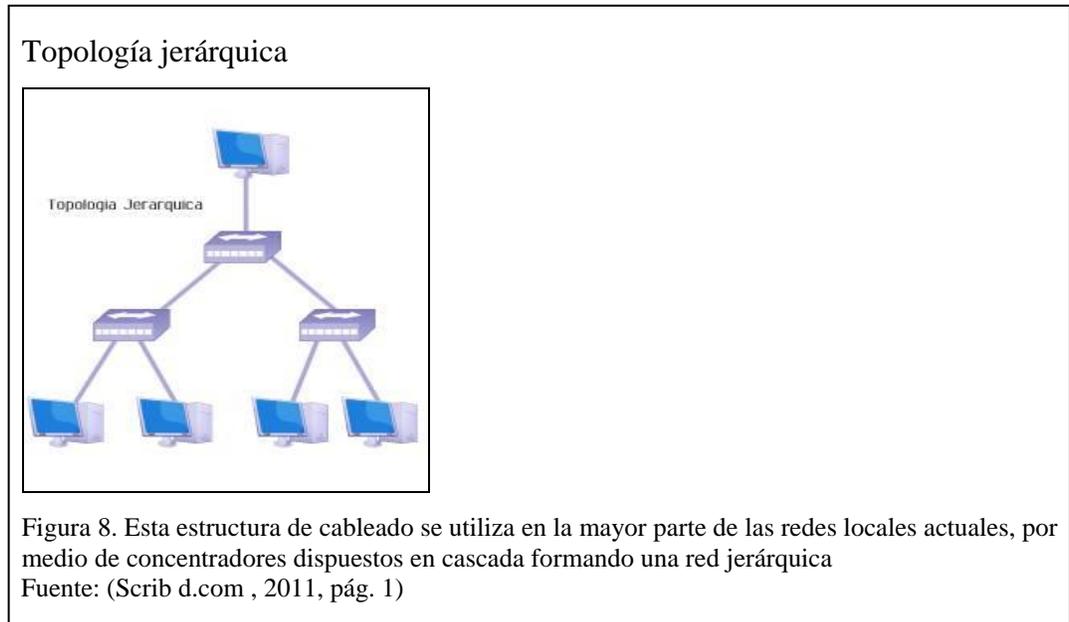


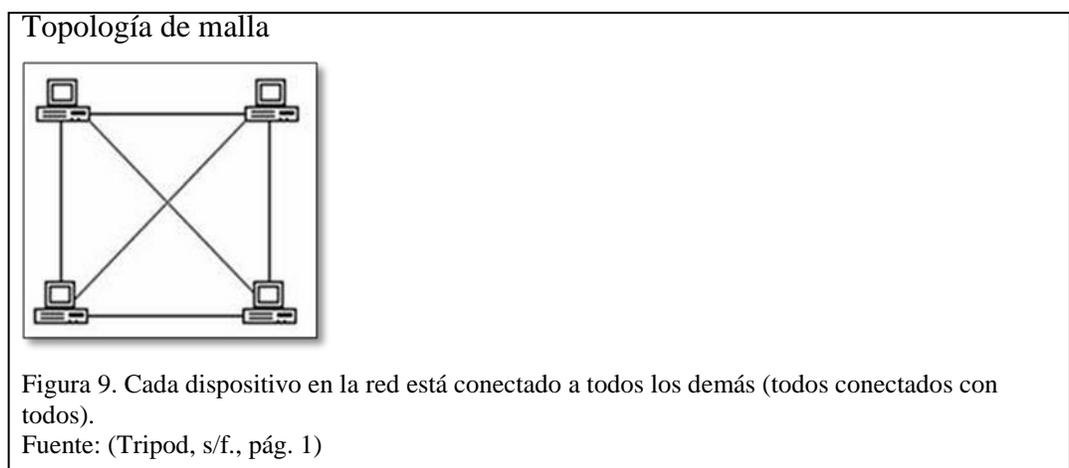
Figura 7. Las estaciones están conectadas directamente a un punto central y todas las comunicaciones se han de hacer necesariamente a través de éste.

Fuente: (Torres, 2013, pág. 1)

- La topología jerárquica. Presenta una estructura de cableado, el cual es utilizado en redes locales, donde el sistema se enlaza con un computador que controla el funcionamiento de la topología.

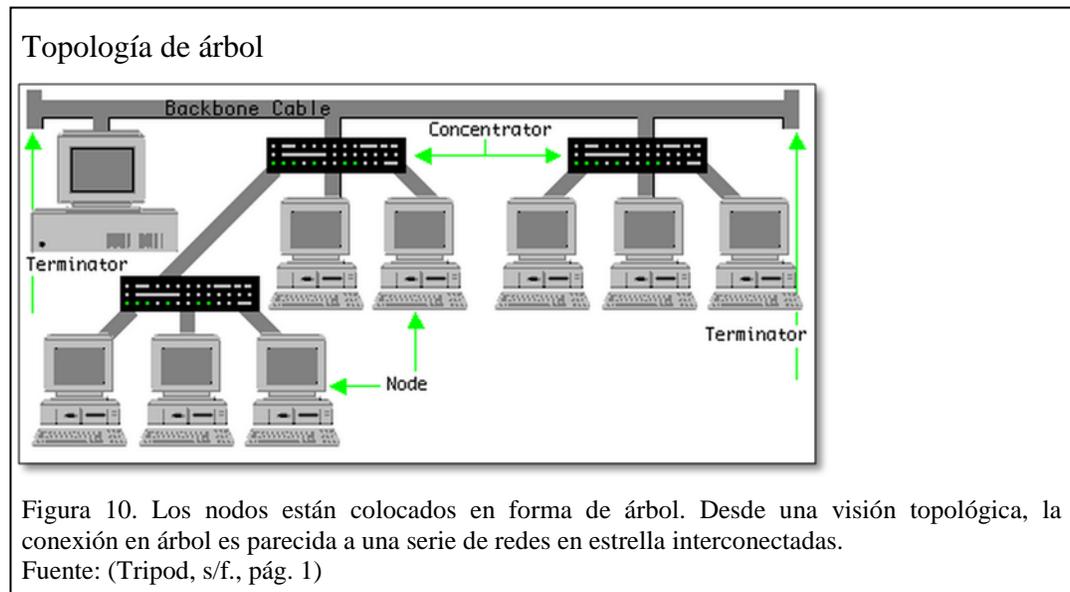


- La topología de malla. Se implementa esta topología para proporcionar la mayor protección posible para evitar una interrupción del servicio. En esta topología, cada ordenador tiene su propia conexión con los demás ordenadores, siendo así independientes entre ellos.



- La topología de árbol. Está conformada por varias terminales conectadas en forma de red ramificada que se origina desde un servidor base. En caso de que suceda un

fallo o una rotura en el cable de conexión se interrumpe las transmisiones de la red.



- b. Equipos. Este concepto es empleado para designar aparatos que son utilizados por el consumidor, como son: ordenadores, módem, teléfonos, televisiones, entre otros, o de infraestructuras como ordenadores, base de datos, antenas, computadores de escritorio y portátiles, transmisores de radio, reproductores de audio.
- c. Servicios WEB. Son el nivel final de las TIC, referidos al uso o aplicación de ordenadores o redes como base de la desmaterialización. En esta categoría pueden encontrarse servicios basados en el ordenador, como el tratamiento de datos, los servicios basados en las telecomunicaciones como las teleconferencias, los servicios basados en Internet como el correo electrónico, o los servicios basados en el GPS como los sistemas de seguridad.

1.3 Características de las tecnologías de la información y comunicación

Las características significativas de las TIC permitirán lograr el entendimiento de sus aportaciones.

- Inmaterialidad. Se refiere a la creación, al proceso y a la comunicación de la información, la cual es inmaterial y se la puede transportar de forma transparente e instantánea a diferentes lugares donde sea necesaria.
- Interactividad. Con ésta se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador, permitiendo adaptar los recursos de acuerdo a las necesidades y características de los sujetos que intervienen.
- Interconexión. Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas al momento de la conexión de dos o más tecnologías o redes de telecomunicaciones.
- Instantaneidad. Las redes de comunicación y su integración que mantiene con la informática, han proporcionado la posibilidad en el uso de servicios útiles para la comunicación y transmisión de la información de manera rápida entre diferentes destinos.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. El procesamiento y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que se han realizado avances para transmitir información multimedia de alta calidad.
- Digitalización. Su objetivo es que la información sea transmitida por los mismos medios, representada en un formato único universal, sea en forma de texto, de sonidos o de imágenes. Entre extensiones de digitalización tenemos: PDF, XPS, RTF, XML, entre otros.
- PDF: “Según sus siglas en inglés significa Portable Document Format, lo cual quiere decir documento con formato compatible. PDF es un archivo que combina texto e imágenes, siendo compatible con todos los ordenadores que instalen su aplicación” (Definición ABC, s/f., pág. 1).

- XML: Según sus siglas en inglés significa eXtensible Markup Language, lo cual quiere decir lenguaje de marcas extensible. “XML es un formato universal para documentos y datos estructurados en Internet; este estándar permite el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas. Por lo que se puede usar en bases de datos, editores de texto, hojas de cálculo, entre otros” (Cadillo, s/f.).
- XPS: Es un nuevo formato de digitalización, que se encuentra basado en XML. “Es un formato de archivo diseñado para compartir y archivar memorandos, contratos, informes, páginas web, recibos en línea o cualquier otra cosa que imprima y guarde habitualmente” (Microsoft , 2015, pág. 1).
- RTF: Según sus siglas en inglés significa Rich Text Format, lo cual quiere decir, formato de texto enriquecido. “RTF es un formato de texto compatible, en el sentido que puede ser migrado desde y hacia cualquier versión de Word” (Slideshare.net, 2009, pág. 1).
- HTML: Según sus siglas en inglés significa HyperText Markup Language, lo cual quiere decir, lenguaje de marcas de hipertexto. “HTML se utiliza para establecer la estructura y contenido de un sitio web, tanto de texto, objetos e imágenes” (Definición ABC, s/f., pág. 1).
- Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos. Como su nombre lo indica, se refiere a que las TIC ejercen más influencia en los procesos mentales para adquirir conocimientos, que en los propios conocimientos adquiridos.
- Penetración en todos los sectores. El impacto de las TIC se extiende al conjunto de sociedades del planeta.

- Innovación. Se refiere al cambio constante en todos los ámbitos sociales, pero considerando que no siempre indican rechazo a las versiones anteriores, sino que en algunos casos ocurre una especie de interacción con otros medios.
- Tendencia hacia automatización. La complejidad de las TIC, da lugar a la aparición de posibilidades y herramientas ofimáticas que permitan un manejo automático de la información en actividades personales, profesionales y sociales.
- Diversidad. La utilidad de las TIC puede ir desde la comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Las herramientas ofimáticas de automatización de información son un conjunto de técnicas y aplicaciones utilizadas para facilitar cualquier tipo de trabajo. Existen tres tipos de aplicaciones básicas y fundamentales, las cuales son:

- Procesadores de palabras
- Hojas de cálculo.
- Herramientas de dibujo.

Procesadores de palabras

Entre los procesadores de palabras más utilizados y fáciles de manejar son:

- WORD. Es una aplicación que permite la redacción e impresión de varios tipos de trabajos escritos. Las facilidades que brinda Word es utilizar diferentes tipos de letras, establecer márgenes, guardar documentos en disco, recuperar documentos previamente realizados Word, revisar la ortografía de un documento, crear tablas, gráficos, dibujos, entre otros.
- EXCEL. Su función principal es organizar y realizar cálculos sobre datos de diversa índole, y los valores pueden disponerse en diferentes posiciones, llamadas

celdas, y relacionarse por medio de fórmulas. Entre los diferentes usos que se le puede dar son: presentación de presupuestos, conciliación de cuentas bancarias, elaboración de facturas, cálculos de impuestos, mantenimiento de un directorio telefónico, control del resultado de las evaluaciones de los aprendices de un curso universitario, entre otros.

- **POWERPOINT.** La dinámica de trabajo de las empresas en la actualidad exige que todos los colaboradores estén informados constantemente de resultados y proyectos y para ello se necesitan diapositivas que apoyen la presentación de los expositores. Esta herramienta dispone de tres elementos básicos para la elaboración de cualquier presentación: objetivos, diapositivas y presentaciones.
- **ACCESS.** Esta herramienta crea su propio programa para manejar todos los datos que se desee, relacionarlos, mostrarlos actualizados, imprimir informes completos y modificarlos con simpleza. Es útil para llevar la administración de contactos y llamadas, controlar el inventario y los pedidos, llevar un registro de libros, revistas, música, entre otros.
- **OUTLOOK.** Esta herramienta administra su correo electrónico, permitiendo hacer un seguimiento de los mensajes y contactos que usted tenga, reciba o envíe, además de que ofrece la posibilidad de llevar su agenda con calendario, puede recordarle sus tareas a realizar y le permite escribir notas, que puede ordenar según diferentes colores si es que necesita hacer un apunte, es decir, las múltiples funciones le ayudarán a desarrollar sus actividad con facilidad.

1.4 Tecnología aplicada a servicios SOA

La Arquitectura Orientada a Servicios SOA (Service Oriented Architecture) es una estrategia general de la organización de los elementos de las tecnologías de la información (IT), por tal motivo un conjunto de sistemas distribuidos y aplicaciones

complejas se pueden transformar en una red tecnológica de recursos integrados, simplificada y sumamente flexible.

Un proyecto SOA alinea los recursos de IT de forma directa con los objetivos de la empresa, obteniendo una integración con clientes y proveedores, proporcionando una inteligencia de negocio precisa y accesible con la cual se podrán tomar mejores decisiones, y ayudar a las empresas a optimizar sus procesos internos y sus flujos de información lo cual influye en una mejora en la productividad individual. El resultado del empleo de SOA es un aumento de la agilidad en los procesos de la organización.

1.4.1 Concepto de SOA.

SOA establece un marco de diseño para la integración de aplicaciones independientes de manera que desde la red se pueda acceder a sus funciones, las cuales se presentan como servicios. La forma más habitual de implementar SOA es mediante Servicios Web, que se refiere a una tecnología basada en estándares e independiente de la plataforma, con la que SOA puede descomponer aplicaciones individuales e implementar esta funcionalidad en conjunto.

1.4.2 Beneficios SOA.

- Mejorar la toma de decisiones. Al integrar el acceso a los servicios e información del negocio dentro de un conjunto de aplicaciones dinámicas combinadas, los directivos disponen de más información y de mejor calidad, es decir, más exacta y actualizada.
- Mejorar la productividad de los empleados. Un acceso óptimo a los sistemas, a la información y a la posibilidad de mejorar los procesos permiten a las empresas aumentar la productividad individual de los empleados. Ya que éstos pueden dedicar

sus energías a los procesos importantes, los que generan valor añadido y a actividades de colaboración colectiva.

- Potenciar las relaciones con clientes y proveedores. Permite que los procesos de fusión y compra de empresas se hagan más rentables al ser más sencilla la integración de sistemas y aplicaciones propias de cada empresa. La integración entre consorcios comerciales y la optimización de los procesos de la cadena de abastecimiento son objetivos accesibles.
- La cadena de abastecimiento: Proporciona los materiales necesarios en la cantidad, calidad y tiempos requeridos al menor costo posible para con ello dar un mejor servicio al cliente.

La ausencia de alguno de los cuatros requisitos nombrados anteriormente, afectará el desempeño de la cadena de abastecimiento y, por lo tanto, afectará el servicio al cliente.

La rápida interacción mencionada se puede obtener mediante el uso de la Internet, intranet y extranet, indicando de la siguiente manera el proceso de la cadena de abastecimiento y las actividades de soporte desde la perspectiva de la Internet.

Para la cadena de abastecimientos los sistemas deberán ser sencillos para aumentar el número de usuarios potenciales, facilitar su integración a otros sistemas y minimizar su mantenimiento.

Estos sistemas se clasifican como sistemas de soporte para la toma de decisiones (DSS) y podrán ser diseñados con el objetivo de que se consideren todas las características que los integrantes del departamento de logística y de otras áreas relevantes.

- Aplicaciones más productivas y flexibles. La estrategia de orientación a servicios permite a IT conseguir una mayor productividad de los recursos, como pueden ser las aplicaciones y sistemas ya instalados e incluso los más antiguos, obteniendo mayor

provecho de ellos para la organización sin necesidad de aplicar soluciones de integración desarrolladas, permitiendo el desarrollo de una nueva generación de aplicaciones compuestas que ofrecen capacidades avanzadas y multifuncionales para la organización.

En el mundo corporativo se observa cada vez más el uso de aplicaciones desarrolladas. Las herramientas que fomentan la movilidad de los trabajadores son muy comunes en la actualidad. En el caso de los profesionales, éstos se descargan cada vez más las herramientas que le permitan trabajar a distancia, mantenerse informados y no perder tiempo en buscar datos, lo que facilita el incremento de la productividad de la empresa.

La siguiente lista de aplicaciones se basa en la información entregada por operadores, incluyendo algunas de las aplicaciones más usadas por ejecutivos en los sistemas operativos de Apple, BlackBerry, Android y Windows Phone.

- Evernote. Esta aplicación es ideal para reuniones de trabajo, debido a que permite tomar notas escritas, de audio y editar archivos anteriores. Además, de sincronizar automáticamente archivos, fotos y páginas web guardadas en las otras plataformas.
- Bloomberg. Es una de las plataformas que entrega información de mercado a través de índices de materias primas, bonos y divisas, permitiendo hacer un seguimiento de la cartera de acciones con gráficos interactivos.
- Documents To Go. Visualiza y accede a documentos en PDF, Microsoft Office Word, Excel y Power Point, facilitando la conexión remota con el PC y con toda la información que haya guardado en Google Docs. Esta información es posible editarla y crear nuevos documentos.

- Dropbox. Es la aplicación que trata de alojar archivos en "la nube". El servicio que entrega permite a los usuarios sincronizar información en línea entre computadores, móviles y tablets y compartirlos.
- Webex. Esta aplicación permite hacer conferencias online, participar en reuniones, compartir documentos y presentaciones y chatear con otros participantes. Además, calendarizar o cancelar reuniones.
- Google Translate. Esta aplicación entrega la opción de traducir textos enteros en más de 60 idiomas de manera fácil y sencilla.
- Google Maps. Esta aplicación busca y permite que el sistema lo dirija al lugar que necesita ir, con todas las indicaciones necesarias para llegar al lugar de su objetivo.
- Remote Desktop. Sincroniza la información de un computador, sin importar el sistema operativo. Permitiendo acceder, editar y compartir a todos los datos guardados en el PC.
- XE Currency. Es conocido por ser el convertidor de divisas más cotizado, ofreciendo acceso a los valores de todas las monedas del mundo, y el almacenamiento de los cambios de divisas hechos por el usuario para su posterior visualización y uso.
- PDF. Esta aplicación de Adobe Systems descarga, lee y comparte documentos en este popular formato de almacenamiento. Especialmente utilizado en el mundo laboral, por su utilidad a la hora de presentar información.
- Desarrollo de aplicaciones más rápido y económico. El diseño de servicios basado en SOA facilita la creación de una base de datos de servicios reutilizables que se combinan en servicios de mayor nivel y aplicaciones compuestas en respuesta a

nuevas necesidades de la empresa reduciendo el costo del desarrollo de soluciones en menos tiempo. Se hace referencia a servicios reutilizables debido a que son:

- Servicios de infraestructura para la autenticación, el control de acceso y el registro.
 - Servicios para crear, leer y actualizar datos de todas las formas de sistemas, incluidos datos estructurados, no estructurados y semiestructurados.
 - Servicios de integración para ofrecer todas las funciones de integración de datos, como el acceso, el perfilado, la transformación, la calidad y la entrega de datos, así como la federación.
- Aplicaciones más seguras y manejables. Las soluciones orientadas a servicios proporcionan una infraestructura y documentación simple para desarrollar servicios seguros, predecibles y manejables, acorde a la evolución de las necesidades del negocio, SOA facilita la posibilidad de añadir nuevos servicios y funcionalidades para gestionar los procesos, debido a que posee los siguientes beneficios:
 - Alinear IT & Business. Alinea las iniciativas de IT con los objetivos de la empresa, a través de un mismo lenguaje.
 - Riesgo reducido. El uso de servicios reutilizables ofrece mayor control permitiendo reducir riesgos de conformidad.
 - Bajos gastos de integración. Los servicios SOA son estandarizados, lo que hace que se puedan integrar rápida y fácilmente aplicaciones de diferentes plataformas.
 - Bajos gastos de mantenimiento. El aspecto de servicio reutilizable de SOA reduce tanto el número como complejidad de los servicios de IT.

- Reducción del tiempo de desarrollo. El aspecto de servicio reutilizable también permite ensamblar rápidamente nuevas aplicaciones.
- Los servicios de alta calidad. Los servicios son reutilizados, ellos se hacen cada vez más probados y confiables.

1.5 Efectos de las tecnologías de la información y comunicación

La utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) está causando un gran impacto sobre la estructura y el ciclo vital de las empresas, enfocándose de la siguiente manera:

- Las TIC reducen las consecuencias económicas de la distancia y los costos de acceso a la información y por tanto aumentan la competencia de las empresas en el mercado.
- Viabilidad en la creación de pequeñas empresas, lo que da lugar a una competencia entre micro empresas.
- Optimización en la entrega de productos y la prestación de servicios aumentando la calidad y precisión.
- Incremento de la tasa de crecimiento de la productividad acelerando el ritmo del progreso tecnológico.
- Implementación de la economía electrónica, debido al crecimiento en el uso de la Internet y la aplicación del comercio a través del mismo.

1.6 Tecnologías de la información y comunicación aplicadas al sector turístico

- Internet. Es un conjunto de redes de comunicación interconectadas entre sí, considerándose una biblioteca virtual. Es de fácil acceso para cualquier persona que desee utilizarla tanto para conocimiento de los servicios turísticos como para conocimiento general de diversos temas.
- Portal turístico. Es un sistema de la Internet que concentra y organiza recursos informativos relativos a esta actividad; ofrece la posibilidad de reservar y/o comprar productos y servicios pertenecientes al sector turístico. El portal turístico presenta más información que la de los sitios de la Internet generales de compañías particulares de turismo.

Direcciones de portales turísticos:

<http://www.turismo.gob.ec/ecuador-travel-el-portal-turistico-del-ecuador/>

<http://www.spain.info/es/>

<http://www.colombia.travel/es/>

Hay muchos contenidos posibles, sobre todo de temas particulares de algún sitio, evento o actividad. Pero se debe considerar el destino en forma inicial y decidir entre otras opciones, y en ese proceso se debe incluir:

- Razones para ir a ese lugar: Este contenido del portal turístico ayuda al turista a tener una perspectiva más amplia de lo que se obtendrá del sitio turístico al cual se va a visitar, entre las diferentes razones tenemos las siguientes, las cuales pueden variar de acuerdo a la necesidad de cada persona:
 - ✓ Conocer otras realidades, otros mundos
 - ✓ Maravillarnos con lo especial que ofrece la naturaleza en cada sitio
 - ✓ Disfrutar con las grandes creaciones de la humanidad
 - ✓ Desconectar de nuestra realidad cotidiana

- ✓ La sensación de libertad que nos provoca
 - ✓ Vivir aventuras, conocer otra gente
 - ✓ Salir de tu zona de confort
 - ✓ Aprovechar para vivir el momento
- Experiencias de viaje y testimonios de otros viajeros: Cada experiencia que han tenido los turistas en diversos sitios turísticos permiten a las próximos viajeros o potenciales turistas tener indicadores de la facilidad, cultura, diversidad, biodiversidad, bienestar, de lo divertido, agradable, confortable y relajante que puede ser la experiencia de viajar o visitar ciertos puntos turísticos de las diversas partes del mundo, con la plena seguridad de una experiencia inolvidable para cada uno de ellos.
 - Recomendaciones y tips para los visitantes: Son indispensables para que cada turista pueda realizar cada visita a sitios turísticos con seguridad y con lo necesario para poder disfrutar plenamente de su recorrido. Entre las recomendaciones y tips se encuentran acerca de los siguientes puntos:
 - ✓ Opciones de aventura
 - ✓ Experiencias culturales
 - ✓ Alimentación para todos los gustos
 - ✓ Vestimenta adecuada
 - ✓ Clima
- Wireless Application System (WAS). Corresponde al conjunto de dispositivos inalámbricos y aplicaciones para el que se realice el despliegue de contenidos. Su objetivo es darle independencia al consumidor sin necesidad de recurrir a las herramientas tradicionales de su oficina u hogar para lograr la conexión a Internet. Entre sus aplicaciones encontramos la posibilidad que ofrece a un turista para realizar reservaciones o cambios en su itinerario de vuelos, o bien tener acceso a información del destino al que se dirige de manera directa, rápida y oportuna.

- Computadoras de bolsillo y telefonía celular. Los equipos de cómputo continúan disminuyendo de tamaño y volumen, pero transfieren sus capacidades a otros aparatos existentes, tal es el caso de las computadoras de bolsillo y los teléfonos celulares; estas herramientas continúan desarrollando aplicaciones y mejoras a su sistema operativo con el fin de permitir el acceso móvil de estos aparatos a redes de comunicación, como Internet, que puedan proveer información instantánea de sus sitios de interés.
- Web TV. Consiste en un dispositivo que se conecta a un televisor convencional y en la mayoría de los casos cuenta con un teclado inalámbrico. Se conecta al teléfono o a alguna otra salida a red de comunicaciones, permitiendo el acceso a Internet por medio de la televisión, la cual deberá contar con las conexiones necesarias para lograr el objetivo de transferencia de datos.

Esta tecnología se presenta en la hotelería, porque forma parte de los servicios que se ofrecen en las habitaciones o salas de espera, permitiendo al viajero tener acceso a Internet sin necesidad de una computadora, ni tener que desplazarse al centro de negocios o a algún punto de venta o servicio al cliente.

- Televisión Interactiva (DTV). La televisión interactiva, es la suma de Internet y las transmisiones de una televisión tradicional. Este sistema se asemeja a la Web TV y consta de un aparato que se conecta al televisor y a una salida a Internet, ya sea por teléfono u otro medio de conexión, pero a diferencia de la WebTV éste no está diseñado para navegar por la red, sino para presentar información con contenido interactivo.

El objetivo de la televisión interactiva es presentar programas sobre destinos turísticos de forma dinámica con la diferencia de que el usuario podrá navegar por los destinos o actividades que más le interesen, de esta forma el programa se personalizará de acuerdo con los intereses propios del usuario, además de posibilitar la ampliación de la información que el turista requiera.

Servidores físicos y servidores de aplicación de las TIC

Servidores físicos

Todo hardware sufre alguna falla en algún momento, y para minimizar la pérdida de disponibilidad y de datos es imprescindible incorporar varios puntos estratégicos para eliminar los que puedan fallar.

Características de los servidores físicos

- Unidades de alimentación

“La falla de una fuente de alimentación no tiene ningún efecto, con XephStratus, sobre la disponibilidad de ese servidor. En otros casos, las fallas en las fuentes de alimentación de los servidores son una de las principales causas de pérdida de la disponibilidad de los datos” (Vurbia Technologies, s/f., pág. 1).

- Solución de almacenamiento distribuida

Como Google, Yahoo y varias otras empresas, no utilizan SAN (Storage Area Networks), en su lugar han elegido una solución de almacenamiento distribuida, el cual proporciona niveles mucho más altos de redundancia y de resistencia (Vurbia Technologies, s/f., pág. 1).

Servidor de aplicación

Es un sistema distribuido que permite mejorar tres aspectos en una aplicación: la alta disponibilidad, la escalabilidad y el mantenimiento.

- La alta disponibilidad hace referencia a que un sistema debe estar funcionando las 24 horas del día los 365 días al año (EcuRed, s/f., pág. 1).
- La escalabilidad es la capacidad de hacer crecer un sistema cuando se incrementa la carga de trabajo (EcuRed, s/f., pág. 1).
- El mantenimiento tiene que ver con la versatilidad a la hora de actualizar, depurar fallos y mantener el sistema (EcuRed, s/f., pág. 1).

Características de los servidores de aplicación

Los servidores de aplicación incluyen un software de conectividad que les permite intercomunicarse con variados servicios, para efectos de confiabilidad y seguridad.

También brindan a los desarrolladores una Interfaz para programación de aplicaciones, de tal manera que no tengan que preocuparse por el sistema operativo o por la gran cantidad de interfaces que se requieren en una aplicación web moderna.

“Los servidores de aplicación también brindan soporte a una gran variedad de estándares, tales como HTML, XML, IIOP, JDBC, SSL, entre otros., que les permiten su funcionamiento en ambientes web como el Internet, y la conexión a una gran variedad de fuentes de datos, sistemas y dispositivos” (EcuRed, s/f., pág. 1).

CAPÍTULO 2

LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS Y EMPLEO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS MEDIANTE AL UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

2.1 Distrito Metropolitano de Quito

2.1.1 Antecedentes.

El Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) fue creado el 27 de octubre de 1993, siendo este el cantón de la provincia de Pichincha y la capital de la República del Ecuador.

Es considerada una de las ciudades más hermosas y prósperas de América, por tal motivo fue declarada por la UNESCO, como "Patrimonio Cultural de la Humanidad", el 18 de septiembre de 1978.

La reconocida belleza de la ciudad de Quito, corresponde a su entorno natural y entorno artístico, como artes y arquitectura que se han desarrollado desde la Colonia.

Durante los siglos XVII y XVIII se desarrolló la Escuela Quiteña que tuvo maestros escultores como Caspicara, que en castellano significa cara delgada, y Legarda; pintores como Goríbar, Miguel de Santiago y Miguel Samaniego, quienes con sus grandes obras pusieron muy en alto el nombre de la Escuela Quiteña. Además de obras de arte como cuadros o esculturas, se edificaron los templos de San Francisco y La Compañía, grandes distintivos del Centro Histórico de DMQ.

Los visitantes del DMQ suelen acudir a la Catedral Metropolitana, construida en adobe, a partir de 1535, la misma que guarda obras de destacados pintores y escultores. Los

templos de Santo Domingo, San Agustín, La Merced, y las capillas del Sagrario y San Diego contienen obras de Legarda, Miguel de Santiago, Víctor Mideros, Samaniego y Joaquín Pinto.

El DMQ está dividido en tres zonas claramente definidas caracterizadas por sus rasgos arquitectónicos y particularidades culturales:

En el norte se ubica el Quito moderno, donde se elevan grandes edificaciones urbanas y comerciales. El centro o Quito antiguo reúne el legado colonial-artístico y ofrece un ambiente historiador, generando un ambiente propicio para la realización de procesiones religiosas y eventos culturales. En el sector sur del DMQ se pueden identificar centros de expresión juvenil, que impulsan nuevas formas de cultura e interacción social.

En el Centro Histórico no se deja de visitar: las Iglesias de San Francisco, Santo Domingo, La Merced, La Compañía de Jesús, San Agustín, La Catedral. Los museos: Centro Cultural Metropolitano, de la Ciudad, de San Francisco, de Arte Colonial, Casa Museo "María Augusta Urrutia", La Plaza de Santo Domingo, el Teatro Bolívar, La Plaza del Teatro, el Teatro Nacional Sucre, el Palacio de Gobierno, la Plaza Grande, la Ronda y El Panecillo, que es una loma ubicada en la mitad del Quito Colonial, la cual muestra en la cima una enorme escultura de la Virgen de Quito o conocida como la Virgen de Legarda.

En San Antonio de Pichincha se encuentra La Mitad del Mundo, ubicada, en la latitud 0°0'0", sobre la línea equinoccial o ecuatorial, aquí está el grandioso Monumento Equinoccial colocado con sus cuatro monolitos en 1979. El globo está orientado de acuerdo a la verdadera posición de la tierra y en su interior posee un museo etnográfico con gran cantidad de aporte cultural y educativo tanto para turistas nacionales como para extranjeros. A un costado del monumento se encuentra la Ciudad Mitad del Mundo, con restaurantes, tiendas de artesanías y espacios donde se realizan muchos actos culturales y artísticos propios del Ecuador.

La diversidad natural y la riqueza cultural caracterizan a las parroquias rurales del Distrito Metropolitano, donde las raíces del mundo indígena hallan su mayor expresión en las fiestas religiosas y en actividades comunitarias, como la minga, forma de trabajo solidario tanto para labores agrícolas cuanto para la realización de obras de beneficio común.

2.1.2 Desarrollo turístico.

Uno de los ministerios enfocados al turismo es el Ministerio de Información y Turismo que fue creado el 10 de agosto de 1992, ya que se visualizó al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social del país y de cada provincia.

Frente al crecimiento del sector turístico, se separó al turismo de la información, para que éste se dedique exclusivamente a impulsar y fortalecer esta actividad.

La llegada de turistas a Quito en el 2013, tiene un incremento del 18% respecto del 2012, de mantenerse este porcentaje de crecimiento, se estima que en 2018 llegaríamos a un millón de visitantes a la ciudad. Este dato corresponde al 46% del total de turistas que recibió el país en 2013 (Ecuador: 1'366.269).

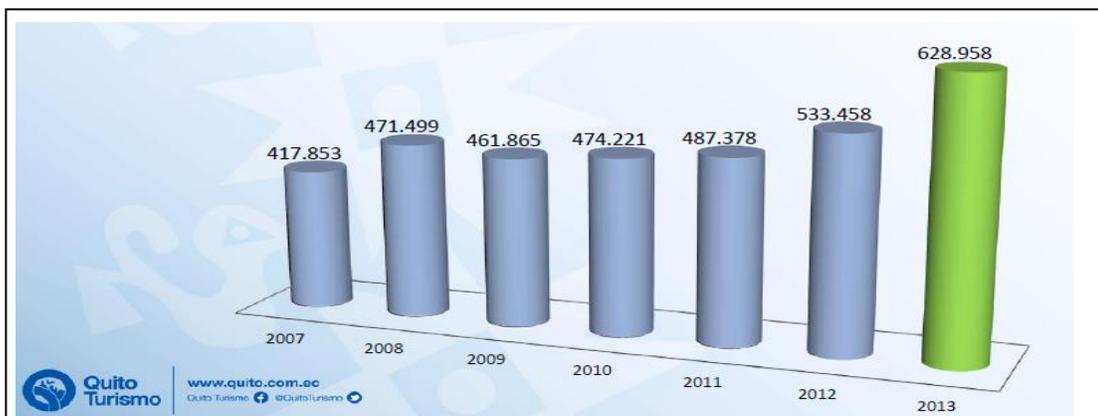
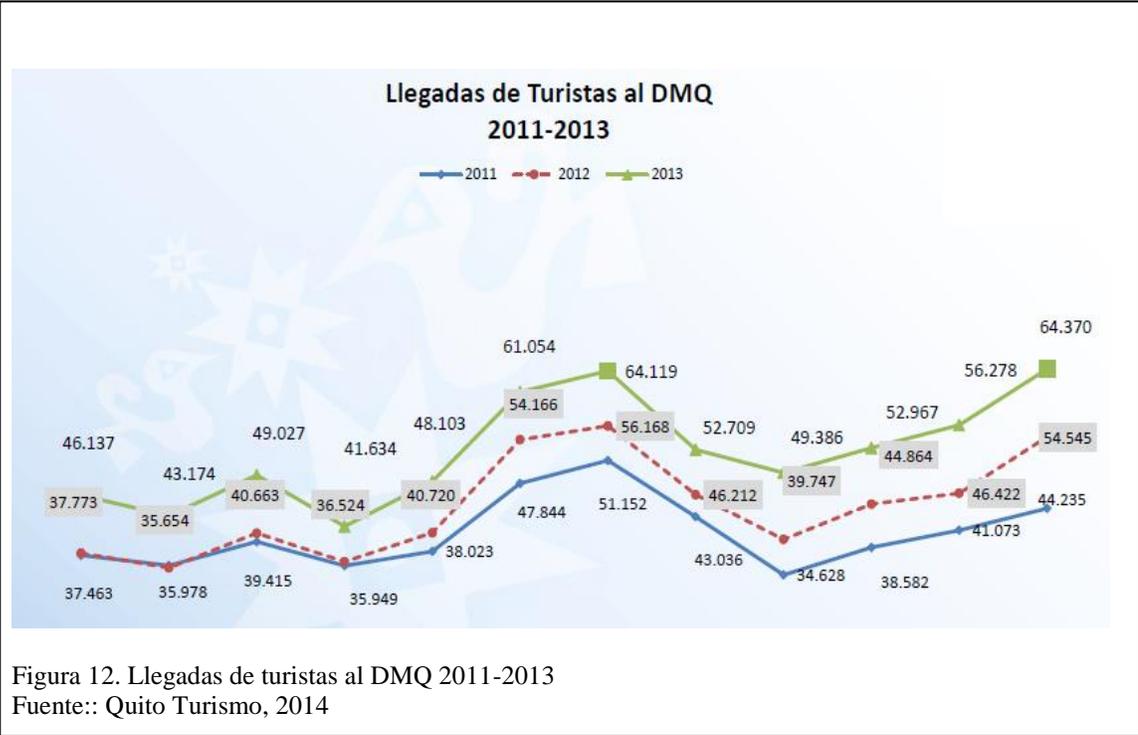


Figura 11. Llegadas del turistas al DMQ 2007-2013, tiene un incremento del 18% respecto del 2012

Fuente: Quito Turismo, 2014



Dentro de los segmentos estadísticos se encuentra el correspondiente a la edad de los turistas que va desde los 18 años hasta personas mayores de 60 años, y se indica un alto porcentaje de turistas de 18 a 30 años de edad.

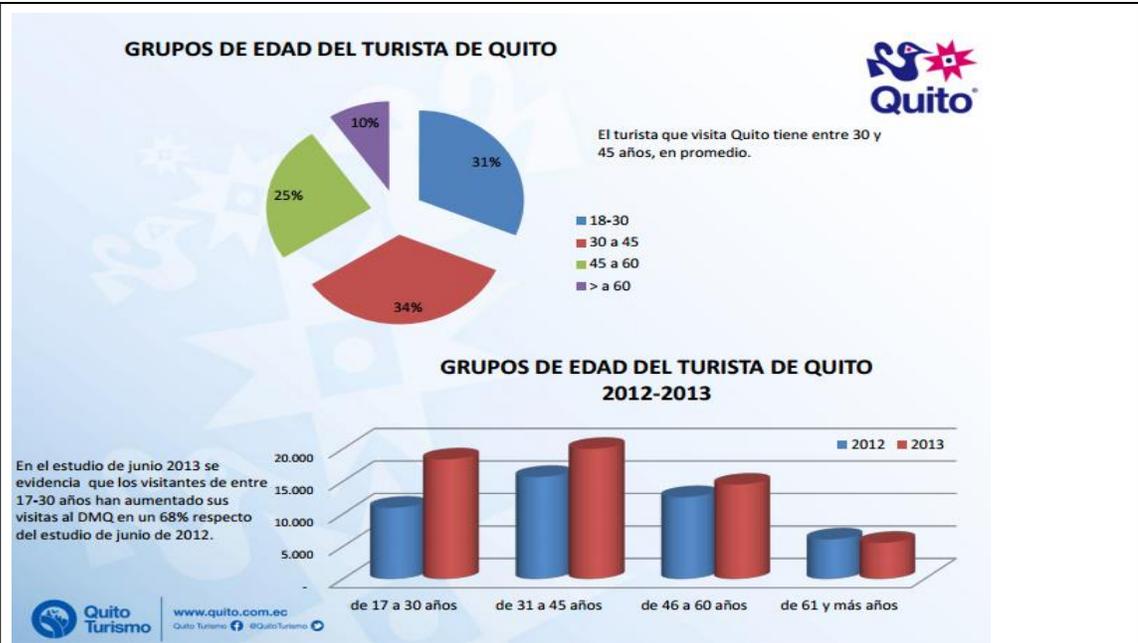


Figura 13. Edad del turista del DMQ 2011-2013. Se indica un alto porcentaje de turistas de 18 a 30 años de edad.
Fuente: Quito Turismo, 2014

Entre los sitios más visitados del DMQ tenemos los siguientes:

Plazas, monumentos y sitios de interés

1. Panecillo
2. Palacio de Gobierno
3. Palacio Arzobispal
4. Plaza Grande o de la Independencia
5. Plaza González Suárez
6. Plaza Belmonte
7. Plaza de los Presidentes
8. Plaza El Quinde
9. Plaza Yuyú
10. Plaza Borja Yerovi
11. Plaza Gabriela Mistral
12. Plaza de las Culturas
13. Monumentos a Simón Bolívar
14. Monumento del Labrador
15. Mercados Mazapán de Calderón
16. Mercado Artesanal El Indio
17. Mercado Artesanal La Mariscal
18. Red de Artesanos Centro Histórico
19. Centro de promoción artística el Ejido
20. Churo de la Alameda
21. Observatorio Astronómico
22. Parque Metropolitano Guanguiltagua
23. Parque Gral. Julio Andrade
24. Boulevard 24 de Mayo
25. Calle La Ronda
26. Cima de la Libertad y Museo Templo de la Patria
27. Parque Arqueológico Rumipamba
28. Jardín Botánico de Quito

29. Teleférico
30. Boulevard Naciones Unidas
31. Fundación de Estampería Quiteña
32. Plaza Andrade Marín
33. Mirador de Guápulo

Museos

1. Museo de Arte Colonial.
2. Museo Interactivo de Ciencia.
3. Museo del Convento de San Diego.
4. Museo de la Ciudad.
5. Museo Fray Pedro Bedón.
6. Museo Fray Pedro Gocial.
7. Museo Casa María Augusta Urrutia.
8. Museo Numismático del Banco Central.
9. Museo Casa de Sucre.
10. Museo Manuela Sáenz.
11. Museo Alberto Mena Caamaño.
12. Museo Casa del Alabado.
13. Museo Miguel de Santiago.
14. Museo Camilo Egas.
15. Museo de la Acuarela y Dibujo.
16. Museo Inti-ñan.
17. Museo Nacional del Banco Central.
18. Museo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.
19. Museo y planetario del Instituto Geográfico Militar.
20. Museo Jacinto Jijón y Caamaño.
21. Museo Abya Yala.
22. Museo de Artesanías Mindalae.
23. Museo Tienda de Artesanías Olga Fisch.

24. Museo de Ciencias Naturales.
25. Fundación Mundo Juvenil.
26. Museo de Sitio La Florida.
27. Museo Etnográfico Mitad del Mundo.
28. Herbario Nacional.
29. Vivarium de Quito
30. Fundación Casa de la Danza.
31. Fundación Guayasamín.
32. Capilla del Hombre.
33. Yaku-Museo del Agua.

Teatros, Centros Culturales

1. Teatro México.
2. Teatro Bolívar.
3. Teatro Sucre y Plaza de Teatro.
4. Teatro Variedades Ernesto Albán.
5. Centro Cultural Tianguéz.
6. Centro Cultural Metropolitano.
7. Centro Cultural Itchimbía.
8. Centro Cultural Mama Cuchara.
9. Centro de Convenciones Eugenio Espejo.
10. Centro de Arte Contemporáneo.
11. Centro Cultural PUCE.
12. Casa de la Música.
13. Patio de Comedias.
14. Fundación Cultural Humanizarte.
15. Escuela de Taller Quito.
16. Centro de Promoción Artística El Ejido.

Iglesias, Conventos y Monasterios.

1. Iglesia y Convento de San Diego.
2. Iglesia de San Sebastián.
3. Iglesia de San Roque.
4. Iglesia y Convento de Santo Domingo.
5. Iglesia y Convento de San Francisco.
6. Iglesia de la Compañía de Jesús.
7. Iglesia del Sagrario.
8. Iglesia y Convento de la Merced.
9. Iglesia y Convento de San Agustín.
10. Iglesia de Santa Bárbara.
11. Iglesia de San Marcos.
12. Iglesia de San Blas.
13. Iglesia del Belén.
14. Iglesia de Santa Teresita.
15. Iglesia de La Floresta.
16. Iglesia y Convento de Guápulo.
17. Catedral Metropolitana de Quito.
18. Basílica del Voto Nacional.
19. Capilla del Hospicio de Lázaro
20. Capilla del Rosario.
21. Capilla del Robo.
22. Capilla de Cantuña.
23. Capilla de la Virgen de la Escalera.
24. Capilla del Hospital San Juan de Dios.
25. Monasterio de Santa Clara de Milán.
26. Monasterio e Iglesia del Carmen Alto.
27. Monasterio de Santa Catalina de Siena.
28. Monasterio e Iglesia de la Concepción.
29. Monasterio e Iglesia del Carmen Bajo.
30. Monasterio e Iglesia de San Juan.

2.2 Las TIC y sus aplicaciones en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito

2.2.1 Destinos turísticos.

El uso de las TIC está presente en la transformación de la industria turística representando para las diferentes empresas competitividad en el mercado.

Los destinos turísticos cuentan con Internet para llegar a cada día más a los demandantes del producto que ofrecen. Según la Organización Mundial del Turismo, se recurre cada vez más a las TIC, y al Internet en especial, como medios rápidos y efectivos para promocionar productos y servicios turísticos.

Las TIC se emplean para dar respuesta a las necesidades de ciudadanos, turistas y empresas alrededor del destino turístico, convirtiéndolos en destinos turísticos inteligentes, y para lograr este propósito se reforzará el uso de toda la información que se dispone en todos los formatos disponibles poniéndola a disposición de los usuarios en el lugar donde realicen su consulta.

Los destinos turísticos transforman su oferta en un conjunto de experiencias que puedan ser disfrutadas de modo individual o colectivo. Los servicios turísticos satisfacen las necesidades de los turistas mediante el uso de las TIC con menores riesgos y menores costos.

2.2.2 Demanda del Turismo.

La demanda turística es la cantidad de bienes y servicios que se encuentran disponibles para el consumo de los turistas o el número de turistas que los están consumiendo.

2.2.2.1 Características de la demanda turística.

- “Culturalmente determinada
- Cambiante en el tiempo y en el espacio en función de factores culturales, económicos y políticos
- Asociada a lugares o puntos de interés individuales” (López & Moreira, 2010, pág. 37).

2.2.2.2. Factores de la demanda turística.

Son los determinantes que tienen las personas para la realización de los viajes, distinguiendo entre los factores internos o directos y los externos o indirectos.

2.2.2.2.1 Factores internos.

Son las condiciones propias de cada persona. Determinan la posibilidad o imposibilidad de realización del viaje, independientemente de las características del sitio turístico.

Dentro de los factores internos de la demanda turística tenemos los siguientes:

- Renta: Es el ingreso monetario obtenido de forma anual, mensual o quincenal por motivo de salario, comercialización o alquiler de bienes.
- Tiempo: Es un elemento necesario para la realización turística, debido a que representa la actividad de desplazamiento a un lugar de destino, donde se tiene una estancia temporal para el desarrollo de la actividad turística seleccionada.

Existen tres tipos de tiempos:

- Tiempo laboral: Es el tiempo que las personas dedican para realizar sus actividades laborales como los viajes de negocios.
- Tiempo libre: Es el tiempo que queda después de haber terminado la jornada laboral como los viajes vacacionales, donde la decisión es según el ámbito social y familiar.
- Tiempo de ocio: Es el tiempo, que se dedica según gusto y preferencia de cada persona, después del trabajo y de las actividades personales.
- Predisposición: Es la necesidad o el deseo de viajar que se plantean las personas cuando han cubierto necesidades primarias. La predisposición turística, surge como una necesidad secundaria que puede estar condicionadas por la dependencia familiar, el ámbito social y con el nivel cultural de las personas.

2.2.2.2.2 *Factores externos.*

Son los limitantes que tienen los sectores turísticos, afectando al turista como polo de atracción o rechazo para que las personas realicen sus actividades turísticas.

Los factores externos se pueden dividir en dos grupos:

- Grupo de factores de condiciones de zona: Son características que hacen atractiva la zona turística, distinguiendo tres factores:
 - Estado de tiempo: Se refiere a las condiciones de la zona turística en un determinado momento, analizando el clima de la misma.

- Distancia cultural: Se refiere a las diferencias existentes entre la cultura de la zona de origen del turista y la cultura del destino turístico elegido.
- Calidad de los productos y servicios turísticos: Se refiere al grado de aceptación de la producción del viaje que se mide entre la expectativa que manifiesta el turista y el grado de satisfacción de los productos y servicios turísticos recibidos. La calidad se relaciona con la categoría de los establecimientos y con el precio de los bienes y servicios turísticos.
- Factores económicos: Son aquellas condiciones del destino turístico que afectan al viaje del turista, teniendo en cuenta que los países desarrollados se desempeñan como emisores y los países menos desarrollados, como receptores, para lo cual se debe tener en cuenta la situación de renta y precios de los países.
- La temporada turística: Es el conjunto de condiciones similares que presentan los destinos turísticos, caracterizados por la situación de la oferta y el acceso de la demanda originando una modificación constante del precio según tres tipos de temporadas:
 - Temporada alta: Se caracteriza por la oferta y los atractivos turísticos que se encuentran en la mejor situación posible, esto coincide con un acceso masivo de los turistas, provocando un incremento considerable del precio, debido a la limitación temporal de los periodos vacacionales.
 - Temporada media: Se caracteriza por la pérdida de las condiciones y características de los atractivos turísticos del sitio turístico, reduciendo la demanda turística. Esta temporada es utilizada para promocionar el atractivo turístico.
 - Temporada baja: Es el periodo de tiempo donde los atractivos turísticos han perdido sus características esenciales y la demanda turística se encuentra limitada debido a que son los periodos establecidos para el trabajo, lo que provoca una

reducción progresiva de la demanda y como consecuencia el precio alcanza sus niveles más baratos generando una baja rentabilidad de las empresas es esta temporada.

2.3 Empresas turísticas y sus procesos administrativos, contables y financieros

2.3.1 Agencias de viajes.

Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes, itinerarios, elaboración, venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como son: transportistas, servicio de alojamiento, con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos (Charradi, s/f., pág. 3).

“Las agencias de viajes resultan útiles para la contratación de viajes de varios días en el extranjero, debido a que facilitan los trámites con las compañías del destino turístico elegido y resuelven los problemas de alojamiento y de la guía turística” (Aguayo, 2013, pág. 20).

El valor agregado que entregan las agencias de viajes, consiste en armar los paquetes turísticos, que combinan opciones de transporte y alojamiento con precios competitivos. Esto se logra llegando a acuerdos con las líneas aéreas y cadenas hoteleras, reservando con anticipación una gran cantidad de cupos, es decir, que por medio de estas agencias, las personas se pueden ahorrar bastante tiempo y dinero en programar sus vacaciones.

La principal utilidad de una agencia radica en los viajes cortos en el extranjero, porque facilitan los trámites con las compañías de otros países, sea en estadía, boletos, transporte, excursiones, alimentación y actividades de recreación.

2.3.1.1 *Importancia de las agencias de viajes.*

Las agencias de viajes son empresas que sirven de enlace profesional entre el turista y las empresas turísticas nacionales y extranjeras. Además, se les ha considerado empresas de apoyo, desarrollando sus funciones originales y generando nuevas, para convertirse en uno de los factores importantes en la comercialización de la oferta turística a nivel local, regional, nacional e internacional, al provocar y canalizar de manera directa el desplazamiento individual y masivo de turistas (Ballesteros, 2012, pág. 17).

Las agencias de viajes ocupan un sitio estratégico en el desarrollo y explotación de bienes y servicios del sector turístico, concentrando su labor en la comercialización del producto turístico.

2.3.1.2 *Características de las agencias de viajes.*

- a. Mandatario: Gestiona, organiza y prepara productos turísticos integrales para grupos, empresas, otras agencias y clientes directos.
- b. Intermediario: Tiene un trato con clientes y ventas como agente autorizado, para la comercialización de los productos y componentes turísticos ofertados por los proveedores, a precios y condiciones convenidos previamente.
- c. Organizador: Concibe, prepara, organiza y opera sus propios productos turísticos de forma íntegra, incluyendo estancias, eventos y actividades. La mayoría de las agencias se concentran en la organización de viajes para grupos a diferentes destinos (Ballesteros, 2012, pág. 20).

2.3.1.3 *Tipos de agencias de viajes.*

Existen tres distintos tipos de agencias de viajes:

1. Comercial:
 - a. Tour Operadoras: Son aquellas que organizan los viajes contratando directamente con los proveedores de los servicios.
 - b. Mayoristas: Son aquellas que elaboran proyectos, ofrecen y distribuyen productos y servicios turísticos a través de agencias minoristas.
 - c. Minoristas o Detallista: Son aquellas que venden directamente al consumidor, servicios y productos turísticos organizados por otras agencias o por sí mismas.
 - d. Mixta o de Organización y prestación de servicios: Es la que tiene capacidad para elaborar y organizar viajes y servicios para clientes y agentes turísticos.

2. Geográfico: Se clasifican según su cobertura.
 - a. Internacional: Tiene cobertura mundial.
 - b. Nacional: Tiene cobertura dentro de un país.
 - c. Local: Tiene cobertura en una localidad o ciudad y sus alrededores.

3. Operativa Turística:
 - a. Agencia de turismo de exportación: Es la agencia que atiende la oferta y demanda del turismo al exterior.
 - b. Agencia de turismo receptivo: Es la agencia que atiende dentro del país las corrientes turísticas provenientes del exterior.
 - c. Agencia de turismo interno: Es la agencia que atiende el movimiento interno del turismo de un país (Ballesteros, 2012, pág. 21).

2.3.1.4 *Papel de las agencias de viajes en la actividad turística.*

Las agencias de viajes realizan actividades dentro del sector turístico, siendo las siguientes:

- Informan y asesoran sobre destinos, servicios turísticos y viajes.
- Diseñan, organizan, comercializan y distribuyen servicios, viajes y productos turísticos.
- Estimulan la inquietud viajera.
- Canalizan corrientes turísticas.

2.3.1.5 *Actividades propias de las agencias de viajes.*

- Mediación en la venta de billetes o reservas en toda clase de medios de transporte y contratación de alojamiento en hoteles y de servicios o actividades ofrecidas por empresas turísticas reglamentadas.
- Organización y venta de viajes, excursiones, además de prestar a sus clientes servicios como:
 - Información turística, difusión y venta material de propaganda.
 - Cambio de divisas.
 - Formalización de pólizas de seguro turístico de pérdida o deterioro del equipaje y otros que cubran los riesgos derivados del viaje
 - Arrendamiento de vehículos
 - Reserva adquisición y venta de billetes o entradas a todo tipo de espectáculos culturales, deportivos o de ocio, museo y monumentos.
 - Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo
- Contribuyen al desarrollo de destinos turísticos.

2.3.2 Operadores turísticos.

Un operador turístico o de turismo es la agencia que se encarga de vender paquetes turísticos, ofreciendo a sus clientes todos los servicios turísticos necesarios para que disfrute durante sus vacaciones.

“Los servicios de un operador turístico o tour operador, son las transferencias desde y hacia el aeropuerto, reservas de hotel, tours guiados, guías especializados, excursiones, actividades culturales y recreacionales entre otros” (Prezi & Arboleda, 2014, pág. 1).

“Un operador de turismo cuenta con los conocimientos de todo tipo de actividades del mercado turístico, además posee la habilidad para comunicar, orientar e informar al cliente sobre todas las opciones con que cuenta para realizar unas vacaciones inolvidables” (Grosso, 2015, pág. 1).

Los operadores turísticos hacen contratos de gran alcance con los proveedores, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros, y puede hacer frente a otras entidades, como las oficinas de turismo y autoridades gubernamentales.

Las empresas operadoras de turismo todavía tienen la ventaja de dar un toque personal al suministrar todos los arreglos de viajes para aquellos que no tienen tiempo para hacerlo.

2.3.3 Empresas de servicios turísticos complementarios y de reservar de alojamiento.

2.3.3.1 *Empresas de servicios turísticos complementarios.*

Son empresas de servicios turísticos complementarios los Centros recreativos turísticos, parques temáticos y aquéllas dedicadas a proporcionar, mediante precio, actividades y servicios para el esparcimiento y recreación de sus clientes,

de tipo deportivo, medioambiental, cultural, recreativas o de salud y que reglamentariamente se clasifiquen como tales.

Los centros recreativos turísticos se configuran como áreas de gran extensión en las cuales se ubican de forma integral las actividades propias de los parques temáticos de atracciones de carácter recreativo o cultural y usos complementarios deportivos, comerciales, hoteleros y residenciales, con sus servicios correspondientes.

A tal fin, reglamentariamente se establecerán los requisitos mínimos exigibles en cuanto a:

- Inversión inicial.
- Inversión correspondiente al parque temático de atracciones.
- Superficie del Parque temático de atracciones.
- Número de atracciones.
- Puestos de trabajo que crean.
- Superficie del área deportiva y de espacios libres.
- Zona para usos hoteleros, residenciales y sus servicios.
- Edificabilidad máxima para usos residenciales (Boe.es, s/f., pag.1)

2.3.3.2 *Empresas turísticas de reserva de alojamiento.*

Son empresas de reserva de alojamiento las que se dedican a proporcionar a las personas alojamiento por un precio establecido por cada empresa.

2.3.3.2.1 *Clasificación de las empresas turísticas de reserva de alojamiento.*

Las empresas podrán ser de alojamiento hotelero o de alojamiento extra-hotelero.

1. Las empresas de alojamiento hotelero, serán los establecimientos hoteleros cuyos grupos de clasificación se determinarán reglamentariamente.
2. Dentro del alojamiento turístico extra-hotelero, estarán incluidos los campamentos públicos de turismo, los apartamentos turísticos, las casas rurales y cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen (Melgosa, 2007, pág. 541).

Los establecimientos de alojamiento estarán dotados de las instalaciones y servicios mínimos que reglamentariamente estén determinados para cada tipo, grupo, modalidad y categoría, identificándose mediante los símbolos y en los términos que reglamentariamente estén establecidos para cada uno de ellos en atención a la oferta de dichas instalaciones y servicios.

2.3.4 Utilización de las TIC en empresas turísticas.

Las empresas turísticas emplean las TIC para el mejor desempeño de sus actividades y obtención de resultados optimizando los procesos comerciales, administrativos y contables – financieros, al igual que el control de la información de toda su actividad.

2.3.4.1 *Programas o software para empresas turísticas.*

Entre los programas y software más utilizados tenemos los siguientes:

- **OFIVIAJE:** Es el software para empresas turísticas que optimiza los procesos internos para el desarrollo de sus actividades, trabaja bajo la metodología de dato único, es decir, que no se tiene que volver a introducir un dato que ya se ha introducido con anterioridad, se enlaza de manera directa con la web.

- Back Office. Facilita los controles administrativos, logrando un mejor manejo de reportes, facilitando su envío a Excel y de toda información para la toma de decisiones, todo esto entre todos los módulos interconectados entre sí.
- Front Office. Es la última versión de para empresas turísticas desarrollado por Innovaciones Informáticas S.A. Este programa agiliza los procesos y reduce los errores en la gestión de la empresa, llevando un control detallado y dinámico, invirtiendo el menor tiempo posible. Se ha incorporado aplicaciones como plantillas, reproductor automático, lector de documentos o la configuración de teclas rápidas que permiten grabar y reproducir de manera sencilla todos aquellos procesos que resulten repetitivos.

Sus principales funcionalidades son las siguientes:

- Mantenimiento de clientes, agencias, empresas, representantes y centrales de reservas.
 - Historia ilimitado de huéspedes y estancias.
 - Gestión completa de tarifas, contratos, paquetes y ofertas.
 - Reservas de agencias y empresas.
 - Pre-pagos, entregas a cuenta y depósitos.
 - Control de disponibilidad.
 - Cupos garantizados y opcionales.
 - Control de estados de venta y cupos.
 - Comisiones y descuentos.
 - Facturación anticipada.
 - Impresión de cartas de reclamación.
 - Control de producción.
 - Multi-moneda.
- Gestión agencia de viajes. Este programa se introduce y controla desde el expediente y sus reservas hasta el pago definitivo al proveedor de manera automática,

contabilizando, todos los movimientos. Además, permite el manejo de las bases de datos de clientes por sectores, mailings, proveedores prioritarios, presupuestos, hojas de ruta, directorio de destinos.

La gestión de agencias de viajes ayuda a incrementar la productividad de las empresas turísticas y a controlar sus operaciones mediante:

- Indicando a cada vendedor las reservas pendientes.
- Emisión de bonos, peticiones y confirmaciones por impresora o directamente comunicando al fax de cada proveedor desde el ordenador.
- Contabilización automática del expediente tanto ingresos como gastos, con detalle analítico.
- Control de cobros.
- Permite planear las reservas libres en cada fecha.
- Facturación directa o diferida con o sin emisión de recibos para su cobro posterior.
- Control de los cobros con arqueo diario de caja por vendedor. Gestión de comisiones terceros.
- Recepción y validación automática de las facturas proveedores, integrando estos pagos en contabilidad.
- Base de datos de clientes actuales y potenciales.
- Informes comerciales sobre clientes, proveedores, vendedores, destinos y sectores, indicando el volumen de operaciones.
- Confección de presupuestos con simulación de precios y márgenes de utilidad.
- Listado de control de llegadas y salidas de clientes por fechas.

2.3.4.2 *Procesos administrativos, contables y financieros en empresas turísticas.*

Las empresas turísticas se dedican a organizar y facilitar la realización de la actividad turística, cumpliendo una función mediadora entre los proveedores directos y

consumidores, señalando que la metodología de trabajo de estas empresas se basa en la entrega del servicio después de la formalización de un contrato para la prestación del mismo.

2.3.4.2.1 *Proceso contable y financiero.*

La gestión financiera se lleva desde la propia agencia, y en el caso de tener sucursales, desde la agencia central, por lo general operan con márgenes de utilidad muy bajos, ya que sus beneficios provienen de incrementar el volumen de sus ventas.

Para el desarrollo del proceso contable y financiero existen dos tipos de documentos:

- Documentos de control
- Documentos contables

Documentos de control. Respaldan la transferencia o seguimiento de procesos o la culminación de los mismos.

Documentos contables. Respaldan las operaciones contables de las empresas y garantizan el cumplimiento de los diferentes procesos relacionados con el factor financiero y contable.

2.3.4.2.2 *Procesos administrativos.*

Debido a que la comercialización y venta de productos turísticos se caracteriza por ser intangible, para su gestión administrativa se requiere de una gran variedad y cantidad de documentos de carácter administrativos, y se clasifican en:

- Material de gestión interna
- Material de gestión externa

Material de gestión interna. Este tipo de material no está a disposición del cliente, debido a que en este material se refleja datos confidenciales de gestión y ventas de servicios turísticos, como son comisiones, beneficios y características de los clientes.

En este tipo de material se puede diferenciar impresos técnicos, impresos contables y documentos de control administrativo.

Impresos técnicos. Son documentos utilizados en la gestión interna de las empresas turísticas, y tenemos las siguientes:

- Hoja de reserva
- Fichas de clientes
- Expedientes de servicios

Hoja de reserva. Es el documento que se emplea para la recolección de los primeros datos de una petición de viaje, éste puede ser creado por la misma empresa turística, lo esencial es que facilita la información sobre el potencial cliente.

Fichas de clientes. Es el documento donde reposan los datos obtenidos de las hojas de reserva, conformando una base de datos de clientes reales.

Expediente de servicios. Es el documento más importante, donde se especifican los datos de la venta, desde la persona que la efectúa hasta la realización del pago por el servicio prestado debidamente descrito. Este tipo de documento lleva una numeración secuencial o también denominada referencia

Impresos contables. Tienen un formato universal usado por las empresas turísticas. Los más empleados son:

- Facturas de venta
- Comprobante de cobro
- Comprobante de pago
- Retenciones

Documentos de control administrativo. Por la cantidad existente de documentos generados en la gestión administrativa es necesario llevar un control de los mismos para su seguimiento respectivo. Los más usados son:

- Registro de expedientes
- Registro de facturas
- Registro de llegadas y salidas de clientes

Material de gestión externa. Son los documentos por medio de los cuales se transmite la imagen de la empresa, dado su carácter informativo y comunicativo.

El documento esencial de gestión externa es el bono o voucher, el cual es un documento informativo, emitido para un proveedor, solicitando la prestación de determinados servicios. Se debe tener cuidado en su emisión porque pueden presentarse problemas con la prestación de lo solicitado, y consecuentemente reclamos de clientes.

El proceso inicia al informarse sobre el establecimiento turístico elegido, como de su situación actual, precio y si se adapta a las necesidades del cliente, para la reservación del mismo, por vía telefónica

Para el proceso administrativo existe un argot turístico el cual se detalla a continuación:

Tabla 3. Terminología en agencias de viajes

Concepto	Terminología
PAX	Persona.
NO SHOW	No presentado.
AD	Régimen alojamiento más desayuno.
DBL	Habitación doble.
DP	Media pensión.
FP	Pensión completa.
SA	Solo alojamiento.
SGL	Habitación individual.
TWN	Habitación doble con dos camas.
AT	Apartamentos turísticos.
HS	Hostal.
H	Hotel.
M	Motel.

Nota: Tomado de (Cabarcos, 2006, pág. 62)

Tabla 4. Terminología en agencias de viajes

Concepto	Terminología
CHECK IN	Proceso de inscripción en un hotel.
CHECK OUT	Proceso de salida en un hotel.
DOBLE USO	Facturación de una habitación doble, ocupada por un solo cliente.
EP	<i>European Plan</i> . Tipo de facturación hotelera, de solo alojamiento.
KING SIZE	Camas de ancho superior a 1,50 m.
ON REQUEST	Reserva solicitada, pero en espera de confirmación.
OVERBOOKING	Sobre contratación de plazas.
RACK RATE	Tarifa oficial.
ROOMING LIST	Listado nominativo de las habitaciones de una empresa de alojamiento.
TTOO	Tour operador.
WHOLESALE	Agente mayorista.

Nota: Tomado de (Cabarcos, 2006, pág. 63)

CAPÍTULO 3

PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación para determinar el impacto de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, es de tipo exploratoria y no experimental.

- Investigación exploratoria: “Es aquella en la que se intenta obtener una familiarización con un tema del que se tiene un conocimiento general, para plantear posteriores investigaciones u obtener hipótesis” (Llopis Goig, 2004, pág. 40).

- Investigación no experimental: Es el tipo de investigación en la que no se hace variar las variables independientes, “se observa fenómenos tal y como se presentan en su contexto, para después analizarlos” (González, Yll, & Curiel, 2003, pág. 7).

3.2 Técnicas de recopilación de información

Para la recopilación de la información sobre el impacto de las tecnologías de la información y comunicación aplicada a los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, se aplicará la técnica de la encuesta.

La encuesta: Es una técnica de recolección de información. “Es un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica” (Malhotra, 2004, pág. 168). La encuesta será aplicada al personal que labora

en las áreas administrativa, contable y financiera de las empresas del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

3.3 Planificación de la investigación

La planificación de esta investigación se la realizó basada en la investigación exploratoria por el motivo que se investigó y estudio la relación existente entre las variables independiente y dependiente.

La variable independiente corresponde a: Las tecnologías de la información y la comunicación y la variable dependiente: Procesos administrativos, contables y financieros.

También se utilizó la investigación del tipo no experimental puesto que no se intervino en la muestra o población seleccionada solo se limitó a la recopilación de datos sin la alteración de su ambiente y desempeño laboral considerado normal, a través de la aplicación de la encuesta elaborada propiamente para el tema de investigación.

CAPÍTULO 4

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL IMPACTO GENERADO

4.1 Recopilación de la información

Determinada la planificación de la investigación, se procedió a la recolección de la información primaria, en base a encuestas realizadas a las diferentes empresas de turismo localizadas en el Distrito Metropolitano de Quito, para obtener la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

Para la ejecución y aplicación de encuestas se determinó un universo de organizaciones turísticas registrado en la base de datos de Quito Turismo, concentrándose en una cantidad de 646 organizaciones, estableciéndose sobre éste una muestra representativa a través de la implementación de la fórmula estadística planteada por (Suárez & Tapia, 2012, pág. 15) cuando se conoce la población, la aplicación de la fórmula es presentada a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96

e = Límite aceptable de error muestral 0.05

$$n = \frac{646 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(646 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 241$$

n = 241 encuestas

4.2 Procesamiento de la información

Se procesó la información mediante su sistematización a través de la elaboración de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas distribuidas de manera más adecuada y conveniente, en conjunto con la elaboración de figuras y análisis de las mismas donde se exponen los resultados obtenidos para proceder a realizar el informe de la investigación realizada.

4.3 Elaboración y presentación de tablas y gráficos estadísticos de los resultados obtenidos

1. ¿La empresa turística, donde labora, utiliza las TIC para el desempeño de sus actividades?

Tabla 5. La empresa turística utiliza las TIC para el desempeño de sus actividades.

La empresa turística utiliza las TIC para el desempeño de sus actividades		
Respuesta	Total	%
Sí	241	100%
No	0	0%
Total	241	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

La totalidad de las empresas turísticas del Distrito Metropolitano de Quito emplean las TIC para el desempeño de sus actividades laborales, ya que les permite desempeñar su trabajo de manera rápida, oportuna y eficiente, economizando tiempo y recursos de la empresa.

2. ¿Cuáles son las TIC que utiliza su institución?

Tabla 6. TIC utilizadas

¿Cuáles son las TIC que utiliza su institución?					
Respuesta	Sí	%	No	%	Total
Internet	241	100%	0	0	241
Portal turístico	116	48%	125	52	241
Wireless Application System	95	39%	146	61	241
Computadoras de bolsillo	20	8%	221	92	241
Telefonía celular	241	100%	0	0	241
Televisión Interactiva	35	15%	206	85	241
Todas	20	8%	221	92	241

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

La totalidad de las empresas turísticas encuestadas utilizan Internet y la telefonía celular para agilizar sus actividades laborales diariamente. En la investigación se observó que la mayoría de las empresas no ocupan computadoras de bolsillo, debido a que han sido reemplazados por los conocidos Smartphone y la minoría que lo emplea sólo lo hace a nivel gerencial y de jefaturas, por la conexión y compatibilidad con las bases de datos; adicionalmente, la mayoría de las empresas no posee Wireless Application System a disposición de sus empleados y clientes, por la necesidad de concentración que se requiere al momento de enfocarse en la actividad empleado - cliente; los portales turísticos no son empleados por la totalidad de las empresas debido al costo y al manejo que éste representa: como último punto en el análisis del uso o empleo de la televisión interactiva, se obtuvo resultados que indican que la mayoría de empresas turísticas no emplean televisión interactiva por inconvenientes presupuestarios y de desconocimiento de los beneficios que ésta conlleva para la entidad.

3. ¿El empleo de las TIC ha contribuido para el crecimiento comercial de la institución?

Tabla 7. Las TIC en el crecimiento comercial

¿El empleo de las TIC ha contribuido para el crecimiento comercial de la institución?		
Respuesta	Total	%
Sí	231	96%
No	3	2%
No sabe	7	4%
Total	241	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

La investigación indica que la mayoría de las empresas turísticas (96%) contribuyen a las TIC como parte esencial en el crecimiento comercial de las mismas, ya que ha generado que se den a conocer los servicios que ofertan a sus potenciales clientes; el 3% desconoce si ha contribuido o no al crecimiento comercial ya que no posee información cifrada que respalde su respuesta; y el 1% indica que el crecimiento comercial de la empresa se debe a publicidad y no a las TIC con las que cuenta para el desarrollo de sus actividades.

4. ¿Cuántas veces ha tenido la oportunidad de desarrollar su trabajo con el apoyo del uso de las TIC dentro de los procesos administrativos, contables y financieros?

Tabla 8. Uso de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros

¿Cuántas veces ha tenido la oportunidad de desarrollar su trabajo con el apoyo del uso de las TIC dentro de los procesos administrativos, contables y financieros?		
Respuesta	Total	%
Nunca	0	0%
Algunas veces	6	3%
Frecuentemente	227	96%
No sabe/No contesta	3	1%
Total	241	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En la investigación se manifiesta que la mayoría de las empresas turísticas presentan un uso frecuente de las TIC para desarrollar sus actividades en los procesos administrativos, contables y financieros, debido a la facilidad de aplicación de las TIC y agilidad en el desarrollo de los procesos. Muy pocas empresas no emplean frecuentemente las TIC por desconocimiento en el manejo y beneficios de las mismas.

5. ¿Usted considera que las TIC permiten brindar un mejor servicio a los usuarios internos de la Institución en el área administrativa, contable y financiera?

Tabla 9. Las TIC brindan un mejor servicio a usuarios internos en el área administrativa, contable y financiera

¿Usted considera que las TIC permiten brindar un mejor servicio a los usuarios internos de la Institución en el área administrativa, contable y financiera?		
Respuesta	Total	%
Sí	224	93%
No	17	7%
Total	241	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En el estudio realizado la mayoría de las empresas turísticas, concuerdan en que el uso de las TIC brindan un mejor servicio a usuarios internos en el área administrativa, contable y financiera, debido a que agiliza la entrega oportuna de información correspondiente a cada área, obteniendo y ofreciendo un mejor servicio interno en la entidad. La minoría de empresas turísticas que manifiestan que las TIC no brindan un mejor servicio a usuarios internos, indican que la causa es por la falta de profundización de resultados que proporcionan las TIC.

6. ¿Usted cree que la institución cuenta con la capacitación necesaria para la implementación y desarrollo adecuado de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros?

Tabla 10. Capacitación para la implementación de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros

¿Usted cree que la institución cuenta con la capacitación necesaria para la implementación y desarrollo adecuado de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros?		
Respuesta	Total	%
Sí	224	93%
No	17	7%
Total	241	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En un análisis global se obtuvo que la mayoría de las empresas turísticas cuentan con la capacitación para la implementación y desarrollo consecutivo de las TIC's en los procesos administrativos, contables y financieros, facilitando así el desempeño en las actividades propias de cada entidad. Las empresas que no cuentan con la capacitación para la implementación y desarrollo de las TIC manifiestan que se debe a la falta de interés por parte de los directivos de resolver este inconveniente.

7. ¿Su institución cuenta con un programa informático para el manejo de procesos administrativos, contables y financieros para empresas de turismo?

Tabla 11. Programa informático para el manejo de los procesos administrativos, contables y financieros

¿Su institución cuenta con un programa informático para el manejo de procesos administrativos, contables y financieros para empresas de turismo?		
Respuesta	Total	%
Si	232	96%
No	9	4%
Total	241	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

Los resultados obtenidos de la investigación indican que la mayoría de las empresas turísticas cuentan con un programa informático para el manejo de procesos administrativos, contables y financieros, automatizando todas las funciones propias de las labores diarias de las empresas y a la vez economizando en tiempo y recursos. Las empresas que no cuentan con un programa informático justifican a la falta de presupuesto y de necesidad para implementarlo dentro de su entidad.

8. ¿Qué programa informático utiliza su institución?

Tabla 12. Programa informático utilizado

¿Qué programa informático utiliza su institución?		
Respuesta	Total	%
Ofiviaje	23	10%
Resmanager	55	24%
Agencia de viaje 3000	42	18%
Otro	112	48%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En el análisis se obtuvo que la mayoría de las empresas turísticas utilizan un programa informático, prefieren otras opciones de programas para efectuar con eficiencia y eficacia el desarrollo de los procesos administrativos, contables y financieros, debido a los resultados obtenidos de cada uno de los mismos, adaptabilidad, integración de la información y costo.

9. ¿Durante qué tiempo se ha implementado en la institución?

Tabla 13. Tiempo de implementación del programa informático

¿Durante qué tiempo se ha implementado en la institución?		
Respuesta	Total	%
Menos de 4 años	198	85%
Entre 2 y 4 años	20	9%
Más de 4 años	14	6%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

Se observa que la mayoría de las empresas ha realizado la implementación recientemente del programa informático para el manejo de los procesos administrativos, contables y financieros, correspondiente a un tiempo menor a los 4 años, debido a la falta de conocimiento acerca de este tipo de programas que se encuentran en el mercado.

10. ¿Tiene un acceso total al programa informático que maneja su institución?

Tabla 14. Acceso total al programa informático

¿Tiene un acceso total al programa informático que maneja su institución?		
Respuesta	Total	%
Sí	0	0%
No	232	100%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En el análisis de la investigación se vio que ninguna empresa tiene acceso total al programa informático que aplica, y esto se debe por seguridad y resguardar la información que conlleva a los intereses de cada empresa.

11. ¿Cuál es el número de usuarios que acceden al programa informático institucional?

Tabla 15. Usuarios que acceden al programa informático

¿Cuál es el número de usuarios que acceden al programa informático institucional?		
Respuesta	Total	%
Entre 1 y 10 personas	90	68%
Entre 11 y 25 personas	25	19%
Entre 26 y 50 personas	17	13%
Más de 50 personas	0	0%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

Se analizó que la mayoría de las empresas tienen un acceso al programa informático entre 1 y 10 usuarios, debido al número de personas que laboran en la empresa y al cargo que ocupan dentro de la misma, y se debe a que es información a ser manejada sólo por el personal encargado y autorizado para su manipulación.

12. ¿El programa informático utilizado facilita la toma de decisiones administrativas, contables y financieros?

Tabla 16. El programa informático facilita la toma de decisiones

¿El programa informático utilizado facilita la toma de decisiones administrativas, contables y financieros?		
Respuesta	Total	%
Sí	120	91%
No	0	0%
No sabe/no contesta	12	9%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

Según el análisis de los resultados obtenidos en la investigación todas las empresas concuerdan de manera positiva que la implementación del programa informático ha facilitado la toma de decisiones a nivel administrativo, contable y financiero, debido a que la rapidez y precisión al momento de obtener resultados permite la toma de decisiones de manera ágil en base a cifras que se generan del programa informático.

13. ¿El programa informático anexa la información de los procesos administrativos, contables y financieros?

Tabla 17. El programa informático anexa la información de los procesos administrativos, contables y financieros

¿El programa informático anexa la información de los procesos administrativos, contables y financieros?		
Respuesta	Total	%
Sí	110	83%
No	12	9%
No sabe/no contesta	10	8%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En el análisis de la investigación la mayoría de las empresas encuestadas afirman que el programa informático tiene la facultad de anexar la información administrativa, contable y financiera, porque cuenta con módulos para el manejo óptimo de cada área. Las empresas que manifiestan que el programa no anexa la información se debe a que el paquete informático que emplean no cuenta con este servicio.

14. ¿El programa informático de su institución proporciona reportes administrativos de gran utilidad para la misma?

Tabla 18. El programa informático proporciona reportes administrativos

¿El programa informático de su institución proporciona reportes administrativos de gran utilidad para la misma?		
Respuesta	Total	%
Sí	110	83%
No	12	9%
No sabe/no contesta	10	8%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

En el resultado de la investigación la mayoría afirman que el programa informático proporciona reportes administrativos de gran utilidad para el desarrollo de las actividades de cada una, debido al alcance de los mismos en el área administrativa. Las empresas que indican que el programa ejecutado no les proporciona los mencionados reportes, se debe a la falta de módulos específicos para realizarlos.

15. ¿Qué tipo de reportes administrativos genera el programa informático?

Tabla 19. Reportes administrativos generados por el programa informático

¿Qué tipo de reportes administrativos genera el programa informático?						
Respuesta	Si	%	No	%	Total	%
Hoja de reserva	128	55%	104	45%	232	100%
Fichas de clientes	117	50%	115	50%	232	100%
Expedientes de servicios	198	85%	34	15%	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

Los programas informáticos de la mayoría de las empresas generan reportes administrativos como son hojas de reserva, fichas de clientes y expedientes de servicios, los cuales son de gran importancia para el desarrollo de las actividades propias del área administrativa. Y de igual manera como en casos anteriores la no generación de documentos específicos es por la falta de habilitación o existencia de funciones específicas que ayuden a generarlos.

16. ¿Qué tipo de reportes contables y financieros genera el programa informático?

Tabla 20. Reportes contables y financieros generados por el programa informático

¿Qué tipo de reportes contables y financieros genera el programa informático?						
Respuesta	Si	%	No	%	Total	%
Facturas de venta	232	100%	0	0%	232	100%
Comprobante de cobro	200	86%	32	14%	232	100%
Comprobante de pago	200	86%	32	14%	232	100%
Retenciones	192	83%	40	17%	232	100%
Registro de facturas	232	100%	0	0%	232	100%
Registro de estado de cuentas de clientes	200	86%	32	14%	232	100%
Registro de estado de cuentas de proveedores	200	86%	32	14%	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

El análisis realizado indica que la mayoría de programas informáticos utilizados por la empresas turísticas generan reportes contables y financieros como son: facturas de venta, comprobantes de cobro de pago, retenciones, registro de facturas, registro de estado de cuentas de clientes y proveedores que facilitan el desarrollo de las actividades propias de las empresas en el área contable y financiera. Las empresas cuya respuesta es negativa se debe a la falta de habilitación o existencia de funciones específicas que ayuden a generarlos.

17. ¿La información administrativa, contable y financiera es manejada entre departamentos o usuarios en forma digital?

Tabla 21. La información administrativa, contable y financiera es manejada en forma digital

¿La información administrativa, contable y financiera es manejada entre departamentos o usuarios en forma digital?		
Respuesta	Total	%
Si	150	65%
No	71	31%
No sabe/no contesta	11	5%
Total	232	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

Se puede observar que la mayoría de las empresas turísticas manejan la información administrativa, contable y financiera en forma digital, mientras que las empresas que no lo hacen se debe a que por motivos de seguridad la información es manejada en forma impresa y bajo parámetros internos establecidos.

18. ¿En qué se realiza la extracción de la información administrativa, contable y financiera solicitada por los diferentes departamentos?

Tabla 22. Extracción de la información

¿En qué se realiza la extracción de la información administrativa, contable y financiera solicitada por los diferentes departamentos?						
Respuesta	Sí	%	No	%	Total	%
Formato PDF	132	88%	18	12%	150	100%
Formato XPS	78	52%	72	48%	150	100%
Formato RTF	41	27%	109	73%	150	100%
Formato XML	105	70%	45	30%	150	100%
Otro	5	3%	145	97%	150	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta realizada por: Andrea Nataly Rodríguez.

Análisis cualitativo

La mayoría emplea el formato PDF para la extracción de la información administrativa, contable y financiera entre departamentos indicando que es el más común por motivos de seguridad, mientras que bajo el formato XML facilita la adaptación y alimentación de bases de datos, por último pocas empresas emplean otro tipo de extracción.

4.4 Comprobación de la hipótesis

Planteamiento de hipótesis:

Hi:

El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contable y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, generan un impacto positivo en la entidad.

Ho:

El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contable y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, no generan un impacto positivo en la entidad.

Criterio de aceptación o rechazo de hipótesis de investigación

Para la confirmación o rechazo de hipótesis de investigación se aplicó la fórmula estandarizada Chi-cuadrado (X^2) para la comprobación de hipótesis ocupando el 5% del margen de error.

Tabla 23. Frecuencias esperadas y observadas para la aplicación de la fórmula de X^2

Empresas observadas	Tecnologías de la información		
	Emplean	No emplean	Total
Generan impacto positivo	Nio = 220 Nie = 211.78	Nio = 0 Nie = 8.22	220
No generan impacto positivo	Nio = 12 Nie = 20.22	Nio = 9 Nie = 0.78	21
Total	232	9	241

Nota: Tomado de (Cumbal, s/f., pág. 4)

Datos esperados (frecuencia esperada)

$$Nie = \frac{tniof * tnioe}{N}$$

$$Nie = \frac{220 * 232}{241} = 211.78$$

$$Nie = \frac{21 * 232}{241} = 20.22$$

$$Nie = \frac{220 * 9}{241} = 8.22$$

$$Nie = \frac{21 * 9}{241} = 0.78$$

$$x^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$x^2 = \frac{(220 - 211.78)^2}{211.78} = 0.32$$

$$x^2 = \frac{(12 - 20.22)^2}{20.22} = 3.34$$

$$x^2 = \frac{(0 - 8.22)^2}{8.22} = 8.22$$

$$x^2 = \frac{(9 - 0.78)^2}{0.78} = 86.63$$

Valor calculado

$$\sum x^2 = 98.51$$

Grados de libertad

Nivel de significación 5% = 0.05

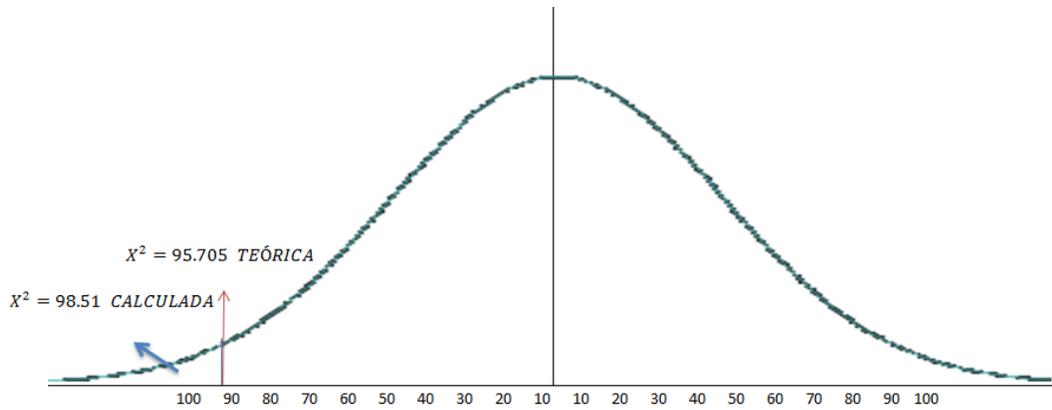
P= 1-0-05

P=0.95

$X^2 = 95.705$ TEÓRICA

$X^2 = 98.51$ CALCULADA

X^2 TEÓRICA < X^2 CALCULADA



En consecuencia se acepta la hipótesis de trabajo: El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contable y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, generan un impacto positivo en la entidad, debido a que es indispensable contar con avances tecnológicos que ayuden al mejoramiento continuo de la prestación de servicios para usuarios internos y externos.

La no aceptación de la hipótesis nula: El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, contable y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, no generan un impacto positivo en la entidad, se debe a la gran importancia que tiene la implementación de las tecnologías de la información en los procesos administrativos, contables y financieros en el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada se han determinado las siguientes conclusiones.

- Las TIC's han marcado de manera efectiva el desarrollo económico y social de las empresas de turismo localizadas en el Distrito Metropolitano de Quito, debido a su aplicación y participación en los distintos procesos administrativos, contables, financieros de las mismas, han logrado alcanzar los objetivos propios de cada empresa.
- Las TIC's han producido cambios en el desempeño laboral de las empresas de turismo, consiguiendo mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de los procesos administrativos, contables y financieros.
- Las TIC's son las encargadas de estudiar diversas técnicas y procesos que permiten el desarrollo tecnológico en todos los ámbitos empresariales, entre las características más destacadas son interactividad, interconexión, instantaneidad, parámetros de imagen y sonido, digitalización, penetración en todos los sectores y tendencia hacia la automatización; generando una gran ventaja competitiva en sus campos de aplicación.
- Las TIC's están presentes en el sector turístico para el desarrollo de la competitividad en el mercado, debido a que las empresas turísticas las emplean para satisfacer las necesidades que cada día exigen sus usuarios, puesto que se recurre a las TIC's como medios rápidos y efectivos para promocionar sus servicios turísticos.
- El diseño de investigación establecida, es de tipo exploratoria y no experimental, es decir, que se trata de una investigación exploratoria debido a que ésta se encarga de reunir datos preliminares de la verdadera situación del problema y a la vez descubrir

nuevas situaciones del mismo. Además, se trata de una investigación no experimental, debido a que se realiza sin manipular las variables establecidas.

- A través de los análisis tanto cuantitativos y cualitativos de los resultados obtenidos presentados en las tablas y gráficas se pudo comprobar que las tecnologías de la información y comunicación son de gran influencia para generar un impacto positivo en los procesos administrativos, contables y financieros de las empresas del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

RECOMENDACIONES

- Creación de un programa para la implementación y manejo de las TIC, por parte de las entidades reguladoras de las empresas turísticas del Distrito Metropolitano de Quito, para el mejor desarrollo económico de las mismas.
- Las empresas turísticas del Distrito Metropolitano de Quito deberán implementar planes de acción para la mejora continua de las TIC ya empleadas en sus procesos administrativos, contables y financieros propios de cada una de éstas, logrando así una mejor obtención de resultados de dichos procesos, siendo útiles para la toma de decisiones de sus usuarios tanto internos como externos.
- Efectuar capacitaciones para la ejecución de manera adecuada y oportuna de las TIC en el campo administrativo, contable y financiero, dirigidas a los departamentos donde se llevan a cabo, debido a su grado de complejidad al momento de ejecutarlas tanto para su manejo diario como para la obtención de diferentes reportes de gran utilidad para la toma de decisiones.
- Los sistemas empleados para el desarrollo de los procesos administrativos, contables y financieros deberán ser actualizados de manera periódica sujetándose a los reglamentos vigentes que rigen el manejo interno y externo de los mismos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguayo, C. (2013). *Repositorio.ute.edu.ec*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16491/1/53346_1.pdf
- Ballesteros, X. (2012). *Repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJES.pdf>
- Boe.es. (s/f.). *Definición ABC*. Obtenido de Boe.es: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-16377
- Cabarcos, N. (2006). *Proceso económico - administrativo basado en terminologías que ocupan en las agencias de viajes*. Ideaspropias.
- Cadillo, J. (s/f.). *WORDPRESS*. Obtenido de <https://conocimientoysistemas.wordpress.com/tag/definicion-xml/>
- Ceballos, S. R. (s/f. de s/f. de s/f.). *CAMALEO*. Obtenido de CAMALEO: <http://es.calameo.com/read/003403797c9061d167555>
- Charradi, M. (s/f.). *Projetsii.informatica.us.es*. Obtenido de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=2zBCVeGPO7Sw8wfY0YHoBQ#q=Una+agencia+de+viajes+es+una+empresa+tur%C3%ADstica+dedicada+a+la+intermediaci%C3%B3n%2C+organizaci%C3%B3n+y+realizaci%C3%B3n+de+proyectos%2C+planes%2C+itinerarios%2C+elaboraci%C3%B3n%2C+ven
- Cumbal, D. (s/f.). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/deicycumbal/chi-cuadrado-13779244>
- Definición ABC. (s/f.). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/tecnologia/tecnologia.php>
- Domínguez, S. (s/f. de s/f. de 2011). *Stella Domínguez*. Recuperado el 7 de abril de 2013, de <http://www.stelladomínguez.com/2011/03/invexploratoria/>
- EcuRed. (s/f. de s/f. de s/f.). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: http://www.ecured.cu/index.php/Servidor_de_Aplicaciones
- Fernández, J. (s/f.). *El Estado Empresario*.
- Garrigues Medio Ambiente. (2011). *Guía sobre el potencial de las TIC para el ahorro y eficiencia energética*.

- González, R., Yll, M., & Curiel, L. (2003). *Metodología de la investigación científica para las ciencias técnicas*. s/i.
- Grosso, D. (2015). <http://operadoresturístico.blogspot.com/>. Obtenido de <http://operadoresturístico.blogspot.com/>
- Idalberto, C. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Llarena, M. (2005). *Oei.es*. Obtenido de <http://www.oei.es/valores2/monografias/monografia05/reflexion05.htm>
- Llopis Goig, R. (2004). *Grupos de Discusión*. Madrid: ESIC Editorial.
- López, J., & Moreira, R. (2010). *Repositorio.utm.edu.ec/*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/2245/1/tesis.pdf>
- López, P. (2005). *Internet, información y paz : cómo la difusión de la información a través de Internet puede ser un elemento determinante para la obtención de la paz mundial*. Valencia: s/e.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados un enfoque aplicado*. México: Pearson.
- Melgosa, F. (2007). *Código turismo*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Microsoft . (2015). *Windows*. Obtenido de <http://windows.microsoft.com/es-xl/windows7/products/features/xps>
- Milla Pérez, R. (26 de noviembre de 2008). *ARCAN*. Obtenido de ARCAN: <http://www.arcan.es/?p=70>
- Montaño, L. (s/f.). *Aprender a pensar*.
- Naciones unidas. (s/f.). *Glosario de términos y conceptos fundamentales de los aii*.
- Ortiz Araujo, J. C. (22 de noviembre de 2012). *s/i*. Obtenido de s/i.: <http://queesunaredpan.blogspot.com/2012/11/v-behaviorurldefaultvmlo.html>
- Pablos, C., López, J., Romo, S., & Medina, S. (2004). *Informática y Comunicaciones en la Empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Prezi, & Arboleda, D. (2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/pzulnn1y1mzu/agencias-de-viajes-receptivas-y-operativas/>
- Romero Ternero, M. d., Barbancho Concejero, J., Benjumer Mondéjar, J., Rivera Romero, O., Roperro Rodríguez, J., Sánchez Antón, G., & Sivianes Catillo, F. (2014). *Redes Locales*. Asturias: Paraninfo S.A.

- Scribd.com . (11 de marzo de 2011). *Scribd.com* . Obtenido de Scribd.com :
<http://es.scribd.com/doc/50572158/Topologia-de-Red-en-Estrella-Y-JERARQUICA#scribd>
- Slideshare.net. (2009). *Slideshare.net*. Obtenido de
http://es.slideshare.net/leidyta12_muui/pdf-pps-rtf
- Suárez y Alonso, R. C. (2007). *Tecnología de la información y la comunicación Introducción a los sistemas de información y telecomunicación* (Primera Edición ed.). Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Suaréz y Alonso, R. C. (2007). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Vigo: Ideaspropias.
- Suárez, M., & Tapia, F. (2012). *Interaprendizaje de Estadística Básica*. Ibarra: s/i.
 Obtenido de
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CDMQFjAB&url=http%3A%2F%2Frepositorio.utn.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F765%2F1%2FC%25C3%2581LCULO%2520DEL%2520TAMA%25C3%2591O%2520DE%2520LA%2520MUESTRA.docx&ei=JFRp>
- Torres, M. (6 de abril de 2013). *Tipos de topologías*. Obtenido de tipos de topologías:
<http://mariaangelicatorres.blogspot.com/2013/04/tipos-de-topologias-ventajas-y.html>
- Trespalcios, J., Vázquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de mercados*.
- Tripod. (s/f. de s/f. de s/f.). *Tripod*. Obtenido de Tripod:
<http://abelperaza.tripod.com/malla.htm>
- Unicrom.com. (s/f. de Diciembre de 2012). *Electrónica Unicrom*. Obtenido de Electrónica Unicrom:
http://www.unicrom.com/cmp_topologia_redes_bus_anillo.asp
- Vurbia Technologies. (s/f. de s/f. de s/f.). *Vurbia Technologies*. Obtenido de Vurbia Technologies: <http://www.vurbia.com/aprender/nuestra-plataforma/servidores-fisicos>

Anexo 1. Empresas encuestadas

N°	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	WEB	PERSONA ENCUESTADA
1	ENCHANTED EXPEDITIONS	De Las Alondras N45-102 y De Los Lirios	www.echantedexpeditions.com	ADMINISTRADOR
2	CORPVIAJES	Amazonas N39-123 José Arizaga	www.carlsonwagonlit.com.ec	CONTADOR
3	CONTACTOUR	Los Shyris N37-313 El Telégrafo	www.contactour.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
4	E.F.TRAVEL	Catalina Aldaz 363 Portugal	www.efm.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
5	GALASAM INTERNACIONAL	Luis Cordero N24-214 y Av. Río Amazonas	www.galasam.com	ADMINISTRADOR
6	ISLAS GALAPAGOS TURISMO Y VAPORES	República del Salvador N41-179 Av. Naciones Unidas	www.celebretycruises.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
7	METROPOLITANA DE PROMOCIONES	Checoslovaqui E6-40 y Suiza. Edif. Anacapri Pb	www.salmor.com.ec	ADMINISTRADOR COMERCIAL
8	PALMARVOYAGES	Mariana de Jesús N31-77 y Alemania	www.palmarvoyages.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
9	PAMELA TOURS	Luis Cordero E4-311 y Av. Río Amazonas	www.pamtour.com	ADMINISTRADOR
10	CLIMBING TOUR	Av. Río Amazonas N21-221 y Vicente Ramón Roca	www.climbingtour.com	ADMINISTRADOR
11	TURISA	Av. Río Amazonas N24-122 Mariscal Foch	www.turisaquito.com	CONTADOR
12	ZENITH TRAVEL	Juan León Mera N24-264 y Luis Cordero	www.zenithecuador.com	CONTADOR
13	TIERRA DE FUEGO	Av. Río Amazonas N23-23 e Ignacio de Veintimilla	www.ecuadorterradefuego.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
14	CENTAURUSTRAVEL	Av. El Inca E4-284 Guepi	www.centaurustravel.com	ADMINISTRADOR
15	COLUMBUSTRAVEL	Leonidas Plaza N 24-73 y Mariscal Foch, Edif. Sorelsa, Piso 6	www.galapagosisland.net	ADMINISTRADOR
16	CONDOR TOURS	Cordero E10-55 y 12 de Octubre	www.galapagoscondortours.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
17	'DELGADO TRAVEL	Av. Río Amazonas N24-141 Mariscal Foch	www.delbank.fin.ec	ADMINISTRADOR
18	'ECUADORIAN TOURS	Av. Río Amazonas N21-33 Jorge Washington	www.ecuadoriantours.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
19	'ADVANTAGE AG. DE VIAJES Y TURISMO	Gaspar de Villarreal 1110 y Av. 6 de Diciembre	www.advantageecuador.com	ADMINISTRADOR

20	'AEROTRAVESIA	Whymper N30-111 Av. La Coruña	www.aerotravesia.com	ADMINISTRADOR
21	'GALACRUISES EXPEDITIONS	9 de Octubre N22-118 Veintimilla	www.galacruises.com	ADMINISTRADOR
22	'HOLIDAYS TRAVEL	Av. Francisco de Orellana E4-57 y 9 de Octubre	www.holidays-ecuador.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
23	'ISLAS DE FUEGO EXPEDITION	Av. República del Salvador N35-169 y Suecia.	www.islasdefuego.com	CONTADOR
24	'KLEINTOURS	Av. Gral. Eloy Alfaro N34-151 Catalina Aldaz	www.kleintours.com.ec	CONTADOR
25	'ECUADOR TOURS ON LINE	Jorge Erazo N52-55 y Av. La Florida	www.ecuadortoursonline.com	ADMINISTRADOR
26	'NINFA TOURS (SUC)	Av. Río Amazonas 1114 Joaquín Pinto	www.galapagosninfatour.com	ADMINISTRADOR
27	'OCEANADVENTURES	Av. República del Salvador N36-84 y Av. Naciones Unidas	www.oceanadventures.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO
28	'QUIMBAYA ECUADOR	Av. De los Shyris N32-14 y Av. Diego de Almagro	www.quimbaya-tours.com	CONTADOR
29	'ROLF WITTMER TURISMO GALAPAGOS	Mariscal Foch E7-81 Av. Diego de Almagro	www.rwittmer.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
30	'SANGAY TOURING SUC	Av. Río Amazonas N23-31 y Veintimilla	www.sangay.com	ADMINISTRADOR
31	'SARVALTOURS	Av. Río Amazonas N24-24 Joaquín Pinto	www.sangay.com	ADMINISTRADOR
32	'SEITUR	Av. De los Shyris Av. Isla Floreana	www.seitur.com.ec	ADMINISTRADOR
33	'SEVITUR	Av. Río Amazonas E4-151 y Presidente Wilson	www.seviturhotelpalmeras.com	ADMINISTRADOR
34	'SPRING TRAVEL	Av. Amazonas N36- 177 Naciones Unidas.	www.springtravelecuador.com	ADMINISTRADOR
35	'THE GREAT ADVENTURE PEOPLEGAP	Manuel Barreto E4- 132 y Gonzales Suarez	www.gapadventures.com	ADMINISTRADOR
36	'TIERRA VERDE	Juan León Mera 1574 Santa María	www.tierraverdetours.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
37	'TURISMO Y AVENTURA TURISAVEN	Coruña E13-69 y Julio Zaldumbide Edif. Key Building	www.turisaven.com	CONTADOR
38	'TURISMUNDIAL	Av. Río Amazonas N22-59 Presidente Wilson	www.turismundial.com	ADMINISTRADOR
39	'TURISVISION	Últimas Noticias N37- 97 El Espectador	www.turisvision.com	ADMINISTRADOR
40	'YUTURI TUR	Av. Río Amazonas N24-240 Luis Cordero	www.yuturi.com	ADMINISTRADOR
41	'ZITROTRAVEL	República E7-230 y Av. Diego de Almagro	www.zitrotravel.com	CONTADOR

42	'DESKUBRA	Av. Río Amazonas N36-135 y Naciones Unidas. CCI local C09	www.deskubraviajes.com	ADMINISTRADOR
43	'CONDOR TRAVEL	Lallement OE5-74 Pedregal	www.condortravel.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
44	'VIGAL TRAVEL CIA. LTDA.	Av. Naciones Unidas E9-74 y Av. de Los Shyris. Edif. Ordoñez	www.vigaltravel.com	ADMINISTRADOR
45	'WILSONTUR	Av. De Los Shyris N40-117 y Gaspar de Villarreal	www.wilson-tour.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
46	'VIAMERICA	Av. República del Salvador N24-146 Portugal ed. Prisma Norte 3er. pi. of.11	www.viamerica.com.ec	ADMINISTRADOR
47	'OTTOS TOURS	Cordero E12-182 Valladolid	www.ottostours.com	CONTADOR
48	'KLEINTOURS	Av. De los Shyris E9-134 y Holanda	www.kleintours.com.ec	ADMINISTRADOR
49	'SUNVACATION	Inglaterra E3-236 Amazonas	www.sunvacation.com	ADMINISTRADOR
50	'LAKE & MOUNTAIN	La Granja E5-34 Hungría	www.lakeandmountainecuador.com	ADMINISTRADOR
51	'NATURAL ECUADOR TRAVEL AGENCY & TOUR OPERATOR ECUNAT	Av. República del Salvador N36-161 y Naciones Unidas	www.naturalecuador.net	ADMINISTRADOR COMERCIAL
52	'EQUINOCCIAL ECOLOGIST ADVENTURE	Av. Naciones Unidas OE1-115 y Av. 10 de Agosto	www.haciendaangamarca.com	ADMINISTRADOR
53	'GALAPAGOS INTI	Av. 18 de Septiembre E4-12 y Av. 9 de Octubre	www.galapagosinti.com	ADMINISTRADOR
54	'OMAGUA EXPEDICIONES	Juan León Mera 1574 La Pinta	www.omagua.com.ec	ADMINISTRADOR
55	'PROMOVIAJES	Av. Seis de Diciembre N26-169 La Nina	www.promoviajes.com.ec	ADMINISTRADOR
56	'PUERTA AL SOL	Av. Gral. Eloy Alfaro S/N Entre Italia y Alemania	www.agenciapuertaalsol.com	CONTADOR
57	'YURQUITO	Av. De los Shyris N34-92 Av. República del Salvador	www.yuratour.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
58	'ECUADORVIEW EXPRESS	Mariscal Foch 746 Av. Río Amazonas	www.ecuadorviewexpres.com	ADMINISTRADOR
59	'SUEÑO VIAJES Y TURISMO SUVIATOUR	Inglaterra E3-121 Av. De la República	www.suviatour.com	ADMINISTRADOR
60	'METROPOLITAN TOURING No 1	Av. De las Palmeras N45-74 De las Orquídeas	www.viajesmt.com	ADMINISTRADOR
61	'TURAVEX TOUR OPERATOR & TRAVEL SERVICES	Av. 12 de Octubre N21-155 Roca Edif. Mariana de Jesús 3er	www.turavex.com	ADMINISTRADOR
62	'SU CLUB DE VIAJES SOLCARIBE	El Comercio E10-93 y La Razón.	www.solcaribe.com.ec	ADMINISTRADOR
63	'HOMETOURS	Av. De los Shyris Portugal	www.hometours.com.ec	CONTADOR

64	'DESKUBRA No 3	Av. De la Prensa N36-152 y José de Soto	www.deskubraviajes.com	ADMINISTRADOR
65	'DESPEGARTE	Isla Genovesa N41-74 La Isla Floreana	www.depegamos.com.ec	ADMINISTRADOR
66	'VIAJES TIP TOP TRAVEL	Mariscal Foch E7-91 y Av. Diego de Almagro	www.tiptoptravel.ec	ADMINISTRADOR
67	'ZONA TRAVEL ECUADOR	Av. República del Salvador N35-126 Suecia	www.aventuraecuador.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
68	'NEW TRAVEL	Av. Gaspar de Villarroel E10-121 6 de Diciembre	www.newtravel.com.ec	ADMINISTRADOR
69	'PELICANOS Y PIQUEROS ENJOYMENT	República del Salvador N35-82 y Portugal	www.mindogardens.com	ADMINISTRADOR
70	'SOUTHERN PARADISE TOURS OPERADORA DE TURISMO	Av. República E2-83 y Azuay	www.spviajes.com	ADMINISTRADOR
71	'OUTLETVIAJES	Checoslovaquia E6-40 y Suiza	www.outletviajes.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO
72	'RED MANGOVE INN	Av. de los Shyris 344 y Eloy Alfaro EDIF. Parque Central OF.503	www.redmanorove.com	ADMINISTRADOR
73	'TURTLETURIS	Francisco Hernández de Girón N35-192 y Av. República	www.galapagosunwind.com	CONTADOR
74	'INTERNATIONAL TOURISTIC SERVICES AGENCY ITSATOURS	Amazonas N22-118 Veintimilla	www.itsatours.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
75	'ECUADORIAN TOURS (SUC)	Av. Francisco de Orellana N630 Local 1. C.C. Paseo del Parque	www.ecuadoriantours.com	ADMINISTRADOR
76	'PERVOLARE	Mariscal Foch E8-42 y Av. 6 de Diciembre	www.seguroviaje.com.ec	ADMINISTRADOR
77	'ATH WORLD	Av. Naciones Unidas 5-15 y Japón	www.athecuador.com	ADMINISTRADOR
78	'KAYNAMI	Naciones Unidas N36-177 y Av. Río Amazonas	www.kaynami-travel.com	CONTADOR
79	'ALHERTRAVEL INTERNACIONAL	Jorge Washington N20-80 y Amazonas	www.alhertravel.com	ADMINISTRADOR
80	'AERO TICKET EXPRESS	Av. Río Amazonas N32-33 e Inaquito	www.aeroticketexpress.com	ADMINISTRADOR
81	'METROPOLITAN TOURING No 6	Av. Naciones Unidas Av. De los Shyris	www.viajes.mt.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
82	'CAMONTRAVEL	Checoslovaquia 609 Suiza	www.camontravel.com	ADMINISTRADOR
83	'ECUAXPEDITION TRAVEL & ADVENTURE	Av. Gaspar de Villarroel E4-11 Jorge Drom	www.misviajes.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
84	'TRAVEL CLUB VIAGGIMUNDO	Av. Río Amazonas N23-101 Presidente Wilson	www.alimundo.com.ec	ADMINISTRADOR
85	'METROPOLITAN TOURING No 4	Av. Seis de Diciembre S/N y Julio Moreno	www.viajesmt.com	ADMINISTRADOR

86	'METROPOLITAN TOURING No 5	El Bosque Av. Edmundo Carvajal	www.metropolitang-touring.com	ADMINISTRADOR
87	'MUNDOSETURIS	Eloy Alfaro N33-256 Av. 6 de Diciembre	www.mundoset.com	ADMINISTRADOR
88	'M & M ECUACONSOLIDADORA SUC.	Amazonas N3-123 José Arizaga	www.ecuaconsolidadora.com	CONTADOR
89	'ABSOLUTE JOY EXPEDITIONS	Av. Río Amazonas N23-71 Presidente Wilson	www.absolutjoyecuador.com	ADMINISTRADOR
90	'BORRERO & BORRERO TRAVEL	Juan León Mera N26- 35 Santa María	www.agenciabbtravel.com	ADMINISTRADOR
91	'BELLMUNDO TOURS	Av. Mariana de Jesús E6-201 Potosí	www.bellmundotours.com	ADMINISTRADOR
92	'SOLCANELA	Av. Gaspar de Villarreal N39-236 Japón	www.solcanelatravel.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
93	'GLOBAL TOURS	Av. República del Salvador N34-165 y Suiza	www.globaltour.com.ec	ADMINISTRADOR
94	'TRAVEL ONE	Av. Río Amazonas 1429 Av. Cristóbal Colón	www.ravelone.com.ec	ADMINISTRADOR
95	'FIRENTUR	Italia N32-10 y Av. Mariana de Jesús	www.firentur.com.ec	ADMINISTRADOR COMERCIAL
96	'CITE GERA	Suiza N34-01 Checoslovaquia	www.citetour.com	ADMINISTRADOR
97	'VITURNA VIAJES Y TURISMO NUEVO AMANECER	Roca E4-49 y Av. Río Amazonas	www.viturna.com	CONTADOR
98	'TRAVELCENTER	Inglaterra E3-214 Av. De la República	www.travelcenter-ecuador.com	CONTADOR
99	'VIAJES Y EXPEDICIONES ANDINAS	Juan de Dios Martínez N34-399 y Portugal	www.amazingecuador.com	ADMINISTRADOR
100	'UNITRAV	Av. Diego de Almagro Av. Cristóbal Colón	www.unitrav.com.ec	ADMINISTRADOR
101	'INTERSOL	Av. Río Amazonas N24-255 Av. Cristóbal Colón	www.intersolviajes.com	ADMINISTRADOR
102	'TRAVIMAR	Av. De Los Shyris N39-281 y Gaspar de Carvajal	gerencia@travimar.com.ec	ADMINISTRADOR
103	'RUTAS DE AMERICA	Selva Alegre OE1-72 Av. Diez de Agosto	www.rutasdeamerica.com	ADMINISTRADOR
104	'SAGATOUR SUC.	Jorge Washington 653 Av. Amazonas	www.sagatur.com	ADMINISTRADOR
105	'SU MUNDO	Av. De la República E8-44 Av. Diego de Almagro	www.sumundo.net	ADMINISTRADOR
106	'SUDAMERICANA DE TURISMO	Francisco Guarderas N49-84 Abelardo Moncayo	www.sudamericanatours.com	CONTADOR
107	'TECNOVIJES	Av. De los Shyris 1757 Av. Naciones Unidas	www.ltnecuador.travel	CONTADOR
108	'JET TRAVEL JETRAV	Irlanda E10-16 Av. República del Salvador	www.jet-travel.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO

109	'ICELANDIC DEL ECUADOR	Alpallana 1822 Av. Diego de Almagro	www.icelandic.com.ec	ADMINISTRADOR COMERCIAL
110	'IDIOMAS TRAVEL	Vicente Ramón Roca E10-75 Av. Doce de Octubre	www.idiomas.com.ec	ADMINISTRADOR
111	'GALAMAZONAS (SUC)	Av. Gaspar de Villarroel 90 y Av. 10 de Agosto	www.galapagos-aggressor.com	ADMINISTRADOR
112	'AGENSITUR SUC	La Niña E8-52 y Av. Diego de Almagro	www.agensitur.com	ADMINISTRADOR
113	'COLTUR	Av. De los Shyris N39-110 El Universo	www.coltur-ecuador.com	ADMINISTRADOR
114	'CARIBE VIAJES Y CONGRESOS	Av. Gaspar de Villarroel N40-23 Av. Paris	www.caribeviajesycongresos.com	ADMINISTRADOR
115	'SOL & LUNA	Gaspar de Villarroel E10-121 e Isla Floreana	www.solylunaturismo.com	ADMINISTRADOR
116	'STATUSTRAVEL TOURS	Av. Mariana de Jesús E7-8 y La Pradera	www.statustravel.net	ADMINISTRADOR COMERCIAL
117	'ANTARTICWEYS	Av. Río Amazonas N26-179 Orellana	www.antarticweys.com	ADMINISTRADOR
118	'JETWORLD	Irlanda E10-16 Av. República del Salvador	www.jetworldecuador.com	CONTADOR
119	'MAYORTUR	Av. de los Shyris 760 Av. República del Salvador Edif. Tapia	www.mayortur.com	CONTADOR
120	'DESTINOS TRAVEL	Av. Doce de Octubre N24-562 Luis Cordero	www.destinostavel.com.ec	ADMINISTRADOR
121	'TERRAMARES	Av. Río Amazonas N22-59 Ramírez Dávalos	www.terramares.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO
122	'VIAJE HOY	República E72-30 y Diego de Almagro	www.viajehoy.com.ec	ADMINISTRADOR
123	'LIKE US TURIST REPRESENTACIONES	Juan González N35-26 Juan Pablo Sanz	www.likeusecuador.com	ADMINISTRADOR
124	'METROPOLITAN TOURING No 3	Av. Río Amazonas N20-51 Dieciocho de Septiembre	www.metropolitantouring.com	ADMINISTRADOR
125	'VANGUARDIATUR	Av. América N34-503 Fco. Hernández	www.vanguadiatur.com	ADMINISTRADOR
126	'MARINA REPS	Av. Mariana de Jesús E3-40 Y Alemania Edif. Pozo Of. 8	www.marinareps.com	ADMINISTRADOR
127	'GALAODYSSEY	Av. Amazonas N24-03 y Wilson	www.galapagosodysey.com	ADMINISTRADOR
128	'EUAUNIVERSAL	Av. República 189 y Av. Diego de Almagro	www.euauniversal.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
129	'MAXITRAVEL CHARTERS ECUADOR	AV. Diego de Almagro N32-27 Y Whimper (Torres Whimper,P5 OF. 502)	www.chartersecuador.com.ec	ADMINISTRADOR
130	'SGT SERVICIOS GLOBALES DE TURISMO	Av. Amazonas N41-125 E Isla Floreana	www.goviajes.ec	ADMINISTRADOR
131	'ATC GALAVOYAGER	Amazonas N24-03 y Wilson	www.galapagos-voyager.com	ADMINISTRADOR

132	'COMBRATUR	Francisco Pizarro N26-14 Santa María	www.combretur.com	ADMINISTRADOR
133	'EGIPTUR	Juan León Mera N21- 169 y Vicente Ramón Roca	www.egiptur.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
134	'GOLDEN VACATIONS	Av. de los Shyris N37-313 y El Telégrafo	www.goldenvacations.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO
135	'TOP DESTINATIONS TOPDES	Vicente Ramón Roca E8-50 Av. 6 de Diciembre	www.topdestinations.com.ec	ADMINISTRADOR
136	'TRAVELBOUND TOURS	Juan de Dios Martínez N34-399 y Portugal	www.travelbound.com.ec	CONTADOR
137	'GAVIOTA REPS	Av. 6 de Diciembre 1100 Gaspar de Villarreal Ed. Ciprés PB of 55	www.gaviotareps.com	ADMINISTRADOR
138	'AMAZANGA EXPEDITIONS	Yáñez Pinzón N26- 131 La Niña	www.amazangaexpeditions.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
139	'ECUADOR GALÁPAGOS TRAVELS	Veintimilla E10-78 12 de Octubre	www.ecuadorgalapagostravels.ec	ADMINISTRADOR
140	'TERRAVIAJES ECUADOR	Andalucía N24-254 Luis Cordero	www.voyages-equateur.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
141	'ATLAS VIAJES	El Universo E6-94 y El Tiempo	www.atlasviajes.com.ec	ADMINISTRADOR
142	'HAUGAN CRUISES	Mariscal Foch 265 Y Av. 6 de Diciembre	www.haugancruises.com	ADMINISTRADOR
143	'HERITOURS	Av. 10 de Agosto 5282 y Naciones Unidas Ed. Comandato	www.myequatours.com	ADMINISTRADOR
144	'ECUADORDIRECT TRAVEL	Francisco de Orellana E4-57 y 9 de Octubre	www.ecuadordirect.travel	ADMINISTRADOR
145	'MAXIECUADOR	AV. 10 DE AGOSTO S/N NACIONES UNIDAS. EDIFICIO COMANDATO	www.charterecuador.com.ec	ADMINISTRADOR
146	'GREAT EXPERIENCE	Av. De Los Granados 374 Shuaras	www.greatexperience.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO
147	'LONELYTREE	Calle G1 Lote 266 Calle B Urb. el Condado Edif. Mirage 2do p	www.lonelytreetours.com	ADMINISTRADOR
148	'LEAD ADVENTURES	Mariscal Foch E8-42 Av. Seis de Diciembre	www.lead-adventures.com	CONTADOR
149	'AVE FÉNIX	Av. Río Amazonas N26-179 La Nina	www.avefenix.com.ec	CONTADOR
150	'HIGH SUMMITS	Joaquín Pinto E4-358 Juan León Mera	www.ecuador-climbing.com	ADMINISTRADOR
151	'ANDENBURO	Malaga N24-673 y Coruña	www.ecuadorline.ed	ADMINISTRADOR
152	'METROPOLITAN TOURING	De las Orquídeas N74-45 Av. De las Palmeras	www.viajesmt.com	ADMINISTRADOR
153	'ECUADORIAN PAXI & RUPAY	José Joaquín de Olmedo N7-05 José Gabriel García Moreno	www.eprtravel.com	ADMINISTRADOR

154	'ANDESPLANET TOUR OPERATOR	Av. Diez de Agosto N36-67 Juan Galindez Ed.España. Of 59	www.andesplanet.com.ec	ADMINISTRADOR
155	'GROUND CONTROL	José Calama N24C Av. Seis de Diciembre	www.groundcontroltrips.com	ADMINISTRADOR
156	'ECUAHERITAGE	Miguel Zambrano N56-66 y Cap. Alfonso Yépez	www.ecuaheritage.com	ADMINISTRADOR
157	'ECTRAVEL	Av. Seis de Diciembre 1201 Av. Cristóbal Colon	www.ectravel.com.ec	ADMINISTRADOR COMERCIAL
158	'RUTA CERO	Eloy Alfaro N33-256 y Av. 6 Diciembre	www.rutacero.com.ec	ADMINISTRADOR
159	'ECUADOR EXPERIENCE	San Ignacio N30-50 y Gonzales Suarez.	www.ecuador-experience.com	ADMINISTRADOR
160	'MOUNTAIN LEGENDS	Juan León Mera N23-41 Baquedano	www.mountainlegendsinc.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
161	'ECUADOR A COLOR	Av. Doce de Octubre N21-155 Vicente Ramón Roca	www.ecuadoracolor.com	CONTADOR
162	'YASUNI TRAVEL	Av. De los Shyris N35-174 Suecia	www.yasuniecuador.com	CONTADOR
163	'GALAPAGOS NATURAL LIFE	Joaquín Pinto E8-64 y Av. 6 de Diciembre	www.galapagoslastminute.net	ADMINISTRADOR COMERCIAL
164	'YANACUNA	Francisco Hernández N35-191 y Av. República	www.viajaecuador.com	ADMINISTRADOR
165	'ECUADOR VIAJA FACIL	De las Frutillas E12-100 y Av. Gral. Eloy Alfaro	www.expotours.com	ADMINISTRADOR
166	'SUN AND SNOW EXPEDITIONS	Bartolomé de las Casas OE9-110 y Alcocer	www.andianchallenge.com	ADMINISTRADOR
167	'TURISMO ANDES CONEXION	La Pradera E7-21 Mariana de Jesús. Plaza Vizcaya P2 OF202	www.andesconexion.com	ADMINISTRADOR
168	'GULLIVER EXPEDITIONS	Juan León Mera N24-156 y José Calama	www.gulliver.com.ec	ADMINISTRADOR
169	'ENDLESS EXPEDITIONS	Yáñez Pinzón N25-70 y Av. Colón	www.endlessexpeditions.com	ADMINISTRADOR
170	'ECUADOR JOURNEYS ECUAJOURNEY	Luis Cordero E5-43 y Juan León Mera	www.ecuadorianjourneys.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
171	'GEO REISEN	Av. Shyris N36-46 y Suecia	www.georeisentours.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
172	'EXPEDICIONES Y TURISMO EQT	Checoslovaquia E9-95 y Suiza	www.eqtouring.com	CONTADOR
173	'EXCELSIORTOURS	Juan Pio Montufar N4-62 Espejo	www.excelsiortours.com	ADMINISTRADOR
174	'YATE FLOREANA	Reina Victoria N22-58 Ignacio de Veintimilla	www.yatefloreana.com	ADMINISTRADOR
175	'TRANSPORTADORA Y OPERADORA DE TURISMO ANETA	La Pradera N30-39 San Salvador	www.aneta.org.ec	ADMINISTRADOR
176	'OPERADORA HAPPYGRINGO	Mariscal Foch E6-12 Reina Victoria	www.happygringo.com	ADMINISTRADOR

177	'GALATERRA	Libertador Oe5-202 Santa Teresa	www.galapagosislands.ec	ADMINISTRADOR
178	'ESTRELLA DEL MAR	Luis Cordero N24-214 Y AV. Amazonas	www.galasam.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
179	'ECOLOGICAL ADVENTURE TOUR ECOADVENTURE	Manuel Sotomayor E17-05 Flores Jijón	www.ecuadoradventure.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
180	'MIRANDA MELESI MIRAMETOURS ECUADOR	Alpallana E7-123 Whimper y Almagro ED. Camino Parque Pis	www.mirametours.com	CONTADOR
181	'ECUAULTIMATE TOURS	Calle A OE6-525 Calle O (Urbanización Condado)	www.ecuultimate.com	ADMINISTRADOR
182	'GREATTOURS TRAVEL AGENCY	Sucre OE6-16 y Benalcázar	www.hotspotstours.com	ADMINISTRADOR
183	'PALMAROJA TOURS	La Pinta E4-435 y Av. Río Amazonas	www.palmarojatours.com	ADMINISTRADOR
184	'LUXURY ADVENTURES LUXADVENT	Av. Doce de Octubre 2449 Av. Francisco De Orellana	www.luxadventures.com	ADMINISTRADOR
185	'GALAPAGOS TRAVEL LINE	Av. Mariana de Jesús E7-8 La Pradera	www.galapagostraveline.com	ADMINISTRADOR
186	'WORTURCIA	Francisco Jiménez OE2-37 Pedro de Alfaro	www.worturcia.com	ADMINISTRADOR
187	'SUNQUESTRIPS AND ADVENTURES	Hernando de la Cruz N31-81 Av. Mariana de Jesús	www.millenniumcatamaran.com	ADMINISTRADOR
188	'GENTIAN TRAILS THE AUTHENTIC EXPERIENCE	Av. República del Salvador N34-127 y Suiza	www.gentiantrails.com	ADMINISTRADOR
189	'LUIS TIPAN TRAVEL	Reina Victoria N24-150 Calama	www.luistipan-ecuador.com	CONTADOR
190	'GALAPAGOS Y MONTAÑAS GALAMOUNTAIN	Juan León Mera N24-220 Lizardo García	www.galamountaintours.com	ADMINISTRADOR
191	'SERENDIP	Av. Río Amazonas N32-139 La Granja	www.galapagoskankou.com	ADMINISTRADOR
192	'ABERCROMBIE & KENT ECUADOR	Av. República del Salvador N36-84 y Av. Naciones Unidas	www.akadmc.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
193	'NAPO RIVER LODGE	Av. Río Amazonas N24-03 Presidente Wilson	www.cotococha.com	CONTADOR
194	'AVENTURAS ERIC & MAGGIE	Foch 625 6 de Diciembre	www.laselvajunglelodge.com	CONTADOR
195	'PARAMO PLACES	Whimper 1105 Alpallana	www.rideandes.com	ADMINISTRADOR
196	'ECOMONTES TOUR SUC.	Juan León Mera E43-18 y Foch	www.ecomontedtours.com	ADMINISTRADOR
197	'SAMONA EXPEDITIONS	Joaquín Pinto E4-371 Av. Río Amazonas	www.samona-expedition.com	ADMINISTRADOR
198	'ECUADOR UNLIMITED	Av. De la Prensa N 45-79 Telégrafo Primero	www.galapagosecuador-tours.com	ADMINISTRADOR
199	'SUNSHINETRAVEL	Pasaje Mayamino E7-15 Y Av. 6 de Diciembre	www.sunshinetravelec.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL

200	'GREENPACIFIC	Mariscal Foch E4-167 Av. Río Amazonas	www.greenpacific.com	CONTADOR
201	'ECUADORIAN ALPINE INSTITUTE	Ramírez Dávalos 136 Av. Río Amazonas	www.volcanoclimbing.com	CONTADOR
202	'ECUADOR VERDE PAIS	José Calama E6-19 Reina Victoria	www.ecuadorverdepais.com.ec	ADMINISTRADOR
203	'EXPLORADIVING	Alemania N32-71 Av. Mariana de Jesús	www.exploradiving.com	ADMINISTRADOR
204	'TURISYACHANA	Reina Victoria E12-61 Ramón Roca	www.yachana.com	ADMINISTRADOR
205	'VIAJES DEL PACIFICO VIAPACIF	Juan León Mera N22- 37 Jerónimo Carrión	www.adventureecuador.com	ADMINISTRADOR
206	'PROACTIVE TOUR	El Telégrafo E10-80 El día	www.proactivetours.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
207	'TERRANOVA TREK	Portugal E11-06 Av. Seis de Diciembre	www.terranovatrek.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
208	'COMETA TRAVEL	Jorge Juan N30-110 y Cuero y Caicedo	www.cometatravel.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
209	'NAUTAROUTES	Foch Mariscal 746 y Amazonas	www.ecuadormultisport.com	ADMINISTRADOR
210	'MARINE TURTLE GALADVENTURE	Ramón Roca 605 Juan León Mera (Edif. Stephanie)	www.marinegalapagos.com	ADMINISTRADOR
211	'INCA HOLYDAYS	Yasuní N44-96 e Isla Isabela	www.incaholydays.com	ADMINISTRADOR
212	'ADVENTURE LIFE ECUADOR	Calle F 112 Manuel Valdivieso	www.adventure-life.com	ADMINISTRADOR
213	'ORION	Mallorca N24-500 Av. La Coruña	www.viajesorion.com.ec	ADMINISTRADOR FINANCIERO
214	'NUEVO MUNDO	Dieciocho de Septiembre N20-142 Juan León Mera	www.nuevomundoexpeditions.com	ADMINISTRADOR FINANCIERO
215	'MAGIC ADVENTURE TOUR	Alonso Gama S10-31 y Fernando de Prado	www.magicdestinationsecuador.hostei.com	CONTADOR
216	'SCUBA GALAPAGOS	Av. Río Amazonas N23-71 Ignacio de Veintimilla	www.scubagalapagos.com	CONTADOR
217	'VICTORIA TOUR	Solano E6-08 Pedro Moncayo	www.latinevoyages.com	CONTADOR
218	'WORLD BIKE AGENCIA DE AVENTURA	Joaquín Pinto E4-356 Av. Río Amazonas	www.andesworldbike.com	CONTADOR
219	'AIDA MARIA TRAVEL	Av. Río Amazonas N23-71 Ignacio de Veintimilla	www.galapagostours.net	ADMINISTRADOR
220	'AVENTURA FLYINGDUTCHMAN	Mariscal Foch E4-283 y Amazonas	www.bikingdutchman.com	ADMINISTRADOR
221	'EXPLORERTUR	Las Casas Oe3-58 Ulloa	www.explorertour-ec.com	ADMINISTRADOR
222	'TRAVEL ECUADOR	Lugo N24-255 y Vizcaya	www.travelecuador.com	ADMINISTRADOR
223	'TOURS SINLIMITES	Julio Castro E6-16 Valparaiso	www.tours-unlimited.com	ADMINISTRADOR
224	'TRAVELCOLLECTION	Av. Río Amazonas N48-181 Río Curaray	www.travelcollection.com.ec	ADMINISTRADOR
225	'TROPIC ECOLOGICAL ADVENTURES	Juan Rodríguez E8-34 Diego de Almagro	www.tropiceco.com	ADMINISTRADOR

226	'TROPICAL BIRDING TOURS	Pasaje E N43-74 y Av. Edmundo Carvajal	www.tropicalbirding.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
227	'TUR.Y EXPED.TRASCORDILLERAS T	Av. República del Salvador E9-10 y Av. De los Shyris	www.transcord.com	ADMINISTRADOR COMERCIAL
228	'NOMADA EXPEDICIONES NOMADTREK	Eloy Alfaro N29-235 e Italia	www.nomadtrek.com	ADMINISTRADOR
229	'EXPLOAVENTURE	Av.6 de Diciembre N37-351 y El Mercurio	www.exploaventure.com	CONTADOR
230	'DEGIRA TOUR OPERATOR	Isla Fernandina N43-113 y Tomás de Berlanga	www.degira.com.ec	ADMINISTRADOR
231	'DRACAENA	Joaquín Pinto E4-353 Juan León Mera	www.theamazondracaena.com	ADMINISTRADOR
232	'ECOLEVIAJES ECUADOR	Lizardo García E6-15 y Juan León Mera	www.ecoletravel-ecuador.com	ADMINISTRADOR
233	'ECOVENTURA SUC	La Niña E8-52 y Av. Diego de Almagro	www.ecoventura.com	ADMINISTRADOR
234	'EXPLORANDES	Presidente Wilson 547 Reina Victoria	www.explorandes.com.ec	ADMINISTRADOR
235	'NAUTICA GALAPAGOS	Orellana E9-38 y 6 de Diciembre. Edif. La Viña Of 404	www.nauticagalapagos.com	ADMINISTRADOR
236	'NEBLINA FOREST	Av. De los Shyris E8-129 Isla Pinzón	www.neblinaforest.com	ADMINISTRADOR
237	'NEOTROPIC TURIS	Joaquín Pinto E4-360 Juan León Mera	www.neotropicturis.com	ADMINISTRADOR
238	'OPERADORA DE TURISMO ANDEAN TRAVEL	Av. Río Amazonas N24-03 y Presidente Wilson	www.andeantc.com	ADMINISTRADOR
239	'POSITIV-TURISMO	Jorge Juan N33-38 Av. Atahualpa	www.positivturismo.com	ADMINISTRADOR
240	'RAIN FORESTUR SUC	Av. Río Amazonas N21-108 Francisco Robles	www.rainforestur.com.ec	ADMINISTRADOR COMERCIAL
241	'SANDAES TURISMO	Joaquín Pinto E4-286 Av. Río Amazonas	www.deepbluegalapagosdiving.com	ADMINISTRADOR

Anexo 2. Formato de encuesta aplicada a las empresas

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA SOBRE LAS TICS APLICADA A PERSONAS QUE LABORAN EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Este cuestionario tiene como objetivo determinar, analizar y definir el IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN APLICADOS A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, y de esta manera realizar una investigación con la mayor veracidad y eficacia.

INSTRUCCIONES:

1. Contestar con la mayor veracidad y honestidad.
2. Elija la respuesta que más sea acorde con su comportamiento y estilo de trabajo.
3. Leer claramente cada pregunta para que no haya confusiones, si tiene alguna duda comunique que necesita una aclaración de alguna de las preguntas.
4. Contestar el cuestionario con esfero azul.
5. Si se equivoca al contestar la pregunta tachar con una x y vuelva a contestar.

Datos de Identificación:

Género: _____

Fecha: _____

Encuesta

1. ¿La empresa turística, dónde labora, utiliza las TIC para el desempeño de sus actividades?

SÍ NO → Fin de la encuesta

2. ¿Cuáles son las TIC que utiliza su institución?

Internet	<input type="checkbox"/>
Portal turístico	<input type="checkbox"/>
Wireless Application System	<input type="checkbox"/>
Computadoras de bolsillo	<input type="checkbox"/>
Telefonía celular	<input type="checkbox"/>
Televisión interactiva	<input type="checkbox"/>

Todas

Otras: _____

3. ¿El empleo de las TIC ha contribuido para el crecimiento comercial de la institución?

SÍ NO NO SABE

4. ¿Cuántas veces ha tenido la oportunidad de desarrollar su trabajo con el apoyo del uso de las TIC dentro de los procesos administrativos, contables y financieros?

Nunca
Algunas veces
Frecuentemente
No sabe /No contesta

5. ¿Usted considera que las TIC brindan un mejor servicio a los usuarios internos de la Institución en el área administrativa, contable y financiera?

SÍ NO

6. ¿Usted cree que la institución cuenta con la capacitación necesaria para la implementación y desarrollo adecuado de las TICS en los procesos administrativos, contables y financieros?

SÍ NO

7. ¿Su institución cuenta con un programa informático para el manejo de procesos administrativos, contables y financieros?

SÍ NO → Fin de la encuesta

8. ¿Qué programa informático utiliza su institución?

OFIVIAJE
RESMANAGER
Agencia de viaje e3000
Otro _____

9. ¿Durante qué tiempo se ha implementado en la institución?

Menos de 2 años
Entre 2 y 4 años
Más de 4 años

10. ¿Tiene un acceso total al programa informático que maneja su institución?

SÍ NO

11. ¿Cuál es el número de usuarios que acceden al programa informático institucional?

Entre 1 y 10 personas

Entre 11 y 25 personas

Entre 26 y 50 personas

Más de 50 personas

12. ¿El programa informático utilizado facilita la toma de decisiones administrativas, contables y financieros?

SÍ NO

13. ¿El programa informático anexa la información de los procesos administrativos, contables y financieros?

SÍ NO

14. ¿El programa informático de su institución proporciona reportes administrativos de gran utilidad para la misma?

SÍ NO

15. ¿Qué tipo de reportes administrativos genera el programa informático?

Hoja de reserva

Fichas de clientes

Expedientes de servicios

Todos los anteriores

Otros

16. ¿Qué tipo de reportes contables y financieros genera el programa informático?

- Facturas de venta
- Comprobante de cobro
- Comprobante de pago
- Retenciones
- Registro de facturas
- Registro de estado de cuenta de clientes
- Registro de estado de cuenta de proveedores
- Todos los anteriores
- Otros

17. ¿La información administrativa, contable y financiera es manejada entre departamentos o usuarios en forma digital?

SÍ NO

18. Al momento de extraer información administrativa, contable y financiera solicitada por los diferentes departamentos se los realiza en:

- a. Formato PDF ()
- b. Formato XPS ()
- c. Formato RTF ()
- d. Formato XML ()
- e. Otro () _____
- f. Ninguno

Gracias por su colaboración