

INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO VENTAJA COMPETITIVA EN EL SECTOR HOTELERO DEL ESTADO DE MORELOS

Yadira Toledo Navarro, Universidad Politécnica del Estado de Morelos
Aáron Martínez García, Universidad Politécnica del Estado de Morelos
Miguel Ángel Ruiz Jaimes, Universidad Politécnica del Estado de Morelos

RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las empresas juega un papel muy importante en el mundo actual; contribuyen a mejorar los procesos en la organización para lograr una ventaja competitiva en estas. La presente investigación tiene como objetivo identificar la influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación como ventaja competitiva en hoteles de los municipios de Cuernavaca, Tepoztlán y Jiutepec del estado de Morelos. La muestra se calculó con un 95% de confianza y el instrumento de medición se aplicó a 72 hoteles con servicios integrados y sin servicios integrados. Para el procesamiento de la información se utilizó un programa estadístico. Los resultados indican que las TIC forman parte de las herramientas que incorporan las unidades económicas del sector estudiado; en estos hoteles se cuenta con equipos, software y redes para ofrecer un buen servicio y atención a los huéspedes. Asimismo, el comercio electrónico, la página web y las redes sociales son parte de las estrategias que utilizan como estrategia en la satisfacción de las necesidades de los clientes. Finalmente, los hoteles que cuentan con equipos e incorporan herramientas tecnológicas en sus procesos tienen una mejor comunicación tanto interna como externa, simplifican procesos de gestión y satisfacen las necesidades de los clientes.

PALABRAS CLAVE: Tecnologías de la Información y Comunicación, Comercio electrónico, Ventaja Competitiva, Hoteles

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AS A COMPETITIVE ADVANTAGE IN THE HOTEL SECTOR IN THE STATE OF MORELOS

ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ICT) in companies play a very important role in today's world; They contribute to improving the processes in the organization to achieve a competitive advantage in them. This research aims to identify the influence of Information and Communication Technologies as a competitive advantage in hotels in the municipalities of Cuernavaca, Tepoztlán and Jiutepec in the state of Morelos. The sample was calculated with 95% confidence and the measurement instrument was applied to 72 hotels with integrated services and without integrated services. For data processing, a statistical program was used. The results indicate that ICTs are part of the tools that incorporate the economic units of the sector studied; These hotels have equipment, software and networks to offer good service and attention to guests. Likewise, electronic commerce, the website and social networks are part of the strategies used as a strategy in satisfying customer needs. Finally, hotels that have equipment and incorporate technological tools into their processes have better internal and external communication, simplify management processes and satisfy customer needs.

JEL: O14, M15, Z31

KEYWORDS: Information and Communication Technologies, Electronic Commerce, Competitive Advantage, Hotels

INTRODUCCIÓN

La revolución tecnológica ha permitido transformar las prácticas tradicionales en las empresas de los diferentes sectores económicos en todo el mundo. Esto ha ocasionado que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación se vuelva de vital importancia en la ejecución de las funciones en las organizaciones, haciendo más eficiente y oportuna la prestación de servicios para lograr la satisfacción de los clientes. Al mismo tiempo, la situación de pandemia por el COVID-19 que enfrenta el mundo desde hace más de dos años; en México, las empresas buscan día con día estrategias que les permitan subsistir en el mercado. Por tal motivo, en algunos hoteles en el estado de Morelos han implementado diferentes acciones relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información que les permitan estar en comunicación interna y externa para brindar la satisfacción a los clientes. Por otro lado, en una investigación realizada por Carlos Scheel y Ángel E. Rivera (2009) señalan que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como herramienta administrativa no garantiza la competitividad si no se usan adecuadamente. Éstas deben articularlas con las competencias clave del negocio para lograr una ventaja competitiva. Como parte de los resultados obtenidos en la investigación realizada a 98 empresas latinoamericanas para evaluar el impacto de las TIC, se obtuvo que el 57% de las empresas utilizan la tecnología para ventas/comercialización; De ahí que el 50% de las empresas la usan en logística/manejo de información; y el 43% de las empresas la emplean en los procesos centrales de manufactura/producción.

Sin embargo, el libro “Sociedad del conocimiento” refiere a las organizaciones como un nodo de una red de relaciones de producción, distribución e intercambio de información. En donde las TIC permiten enlaces de la cadena de valor con otras organizaciones, proveedores y clientes; destacando el uso del correo electrónico más utilizado en este contexto. Así también, el autor indica que una mala gestión de las TIC y la falta de infraestructura de un sistema de información no contribuyen a reforzar la ventaja competitiva. Resaltando que en los próximos años las TIC se verán más involucradas en el sector servicios. (Vilaseca & Tubella, 2005) En la presente investigación se realizó un estudio para identificar la influencia de las tecnologías de información y comunicación como ventaja competitiva en hoteles del estado de Morelos de los municipios de Cuernavaca, Tepoztlán y Jiutepec, los primeros son considerados uno de los destinos más visitados por turistas (SECTUR, 2022) así también, por la mayor cobertura de alojamiento en el estado. De modo que con en el trabajo se provee una contribución en el uso de las tecnologías de la información en el sector servicios para su instauración en todos los procesos administrativos y operativos de la organización. Esta investigación se encuentra organizada como sigue. En el primer apartado se plantean los argumentos teóricos que contextualizan las Tecnologías de la Información y Comunicación, además de una caracterización en el sector hotelero del estado de Morelos. Posteriormente se presenta la metodología utilizada, se describe el procedimiento para el diseño de la encuesta, la aplicación del instrumento de medición y el análisis e interpretación de la información. Seguidamente se muestran los resultados obtenidos de la investigación. Finalmente, las conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación del estudio.

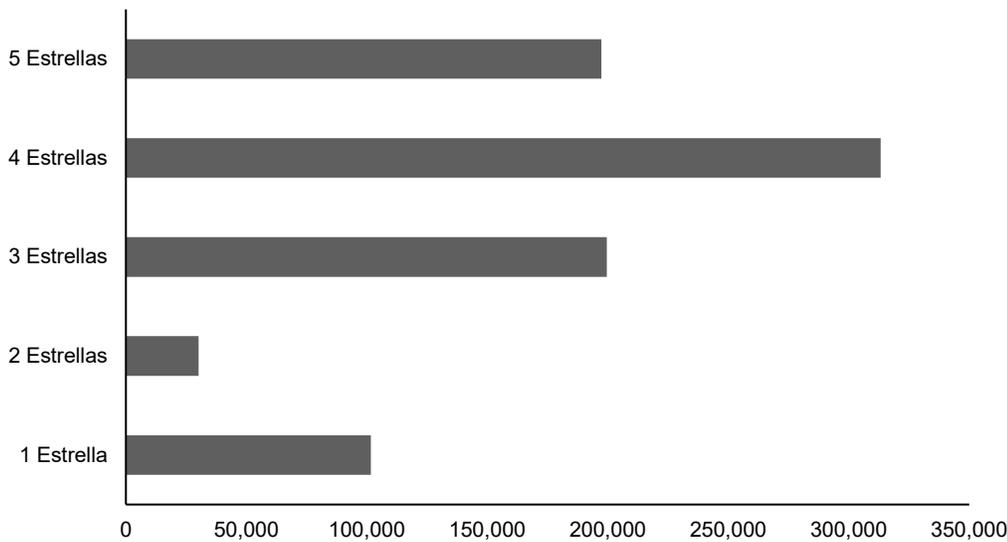
REVISIÓN LITERARIA

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se han convertido en una herramienta de trabajo en las empresas, en el sector servicios son utilizadas para el procesamiento de la información. La producción de TIC ha impulsado la productividad y el crecimiento de algunos países como Irlanda, Finlandia, Noruega, Suecia, Corea Japón y Estados Unidos. Estas empresas funcionan con mayores niveles de productividad, visualizan nuevos competidores en el mercado, y elevan la excelencia en las actividades productivas. La revolución TIC ha ampliado el entorno para usuarios y los ciudadanos han accedido al conocimiento de todo tipo de servicios ofrecidos a través de internet en cualquier parte del planeta. (Mass & Quezada, 2005) Derivado de la revolución en TIC Castillo Martínez (2010) como se citó en González (2011) menciona que las redes sociales online representan un recurso al

que cada vez con más frecuencia acuden anunciantes a la hora de elaborar sus estrategias con el fin de alcanzar sus objetivos publicitarios. Las empresas necesitarán adaptarse y transformarse a los nuevos modelos de negocio o bien, la nueva forma de hacer negocio a través del comercio electrónico. Para la Asociación para la Economía Digital citado en Ignacio Somalo (2017) el comercio electrónico se puede definir como la compra-venta de productos y servicios a través de sistemas electrónicos, principalmente internet.

Diversos estudios han incorporado el tema de las Tecnologías de la Información y Comunicación como herramienta para llevar a cabo las diferentes actividades en áreas de la empresa: Producción, Comercialización, Servicio, Atención a clientes, Diseño y desarrollo, Logística, Administración, Contabilidad. De ahí que, una de las contribuciones de este documento es que mide el impacto en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación a nivel del Sector Servicios en el estado de Morelos, llenando el vacío que existe en estudios relacionados respecto a su ventaja competitiva. Con respecto a la caracterización en el sector hotelero, en el estado de Morelos existen 549 hoteles, con un total de 13,271 habitaciones considerando la oferta de 1 a 5 estrellas y los de sin categoría. (DATATUR, 2022). De acuerdo a las últimas cifras disponibles al cierre del 2020 del compendio estadístico de la actividad hotelera en el estado de Morelos, en el 2020 el porcentaje de ocupación hotelera por nacionales fue de 22.6% con 788,158 cuartos ocupados; la ocupación hotelera por extranjeros de 1.5% que corresponden 53,668 cuartos ocupados por extranjeros, es decir, sumando un total de 841, 826 cuartos ocupados en el Estado de Morelos durante este periodo. A continuación, se observa la clasificación de cuartos ocupados por categoría, que va desde una estrella con 101,671 hasta cinco estrellas con 197,302. Ver figura 1.

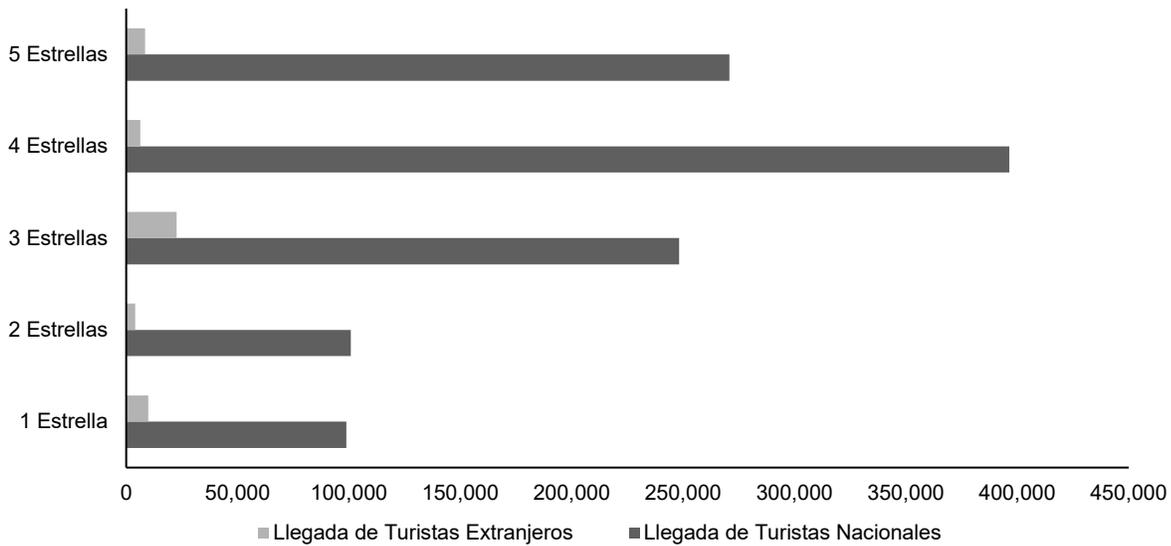
Figura 1: Cuartos Ocupados en Total



En esta figura se muestra la representación gráfica de los cuartos ocupados tanto por nacionales como por extranjeros en hoteles de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán. En la gráfica se observa que en hoteles de 4 estrellas los cuartos ocupados ascienden a 313,177, de ahí le siguen los hoteles de tres y cinco estrellas con 199,542 cuartos ocupados y 197,302 respectivamente, en último lugar se encuentran los hoteles con dos estrellas con un total de 30,134 cuartos ocupados. Fuente: elaboración propia con datos de DATATUR (2020).

Por otro lado, la estadía total por categoría de turistas en el estado de Morelos en el 2020 fue de 1.3 días tanto para la llegada de turistas nacionales como extranjeros; con la llegada de turistas por 1,166,146, de los cuales 1,114,872 fueron nacionales, entre los que destacan 98,843 en hotel de una estrella y 270,701 en hotel de 5 estrellas; la llegada de turistas extranjeros fue de 51,275 extranjeros, situando a 9,916 en la categoría de una estrella y 8,449 en categoría cinco estrellas. Ver Figura 2.

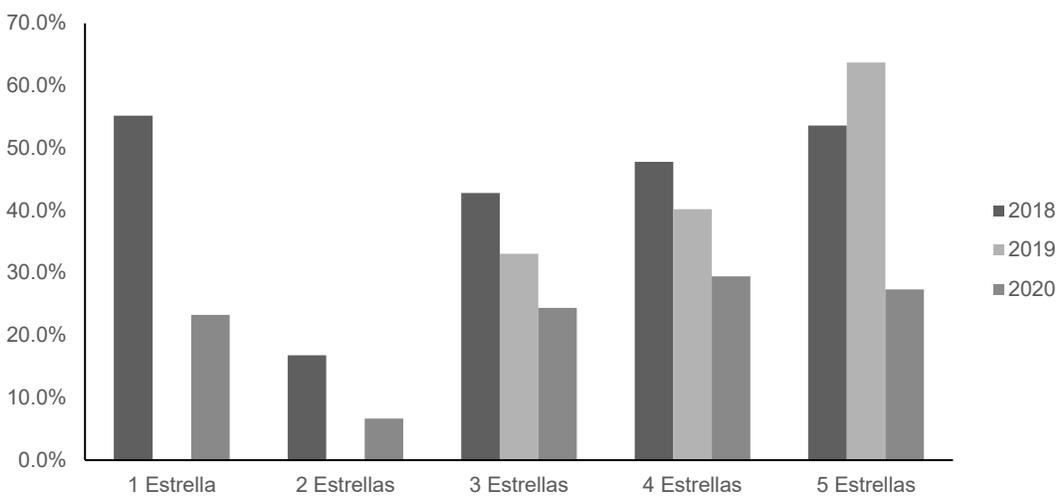
Figura. 2: Llegada de Turistas Por Categoría



En esta figura se muestra la llegada de turistas nacionales y extranjeros por noche clasificados por la categoría de los hoteles. En los hoteles de 3 estrellas con servicios integrados y sin servicios integrados se observa una llegada de turistas extranjeros que representa el 44% del total durante el año 2020. Sin embargo, la llegada de turistas nacionales se ubica en la categoría de hoteles con servicios integrados y sin servicios integrados en 35% para la categoría de 4 estrellas. Fuente: elaboración propia con datos de DATATUR (2020).

Aunado a lo anterior, y con base en un análisis realizado a los resultados publicados en el DENU (2020) la ocupación hotelera en el estado de Morelos se encuentra en los niveles más bajos desde los últimos años, datos que se consideran para análisis durante el periodo 2018-2020. El porcentaje de ocupación hotelera durante el 2018 en hoteles de una estrella fue de 55.2%, para el 2019 no existe información al respecto y en el año 2020 corresponde a 23%; para hoteles de cinco estrellas el porcentaje de ocupación en el 2018 fue de 53%, en el 2019 fue de 63.7% y en el año 2020 un 27.3%; obteniendo un promedio total de 43.9%, 43.7% y 24.1% para los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente. Ver Figura 3.

Figura. 3: Porcentaje de Ocupación Hotelera Por Categoría



En esta gráfica se observa un análisis comparativo de los años 2018, 2019 y 2020 del porcentaje de ocupación hotelera por categoría conforme al sistema de clasificación hotelera en México. En el 2019 se identifica un porcentaje de mayor ocupación hotelera correspondiente al 63.7 en hoteles de 5 estrellas. Sin embargo, el menor porcentaje de ocupación se ubica en el año 2020 en hoteles de 2 estrellas. Fuente: elaboración propia con datos de DATATUR (2020).

En los trabajos relacionados que se han realizado, se encuentra el de Pinilla y Alarcón (2018) que realizaron un análisis del impacto de las TIC en el sector hotelero de la candelaria en la ciudad de Bogotá, obteniendo como resultado que las nuevas tecnologías han mejorado la gestión y competitividad de las empresas. En el mismo sentido, Monge-González, Alfaro-Azofeifa & Alfaro-Chamberlain (2005) llevaron a cabo un estudio para determinar el impacto de la adopción de las TIC en el desempeño de las empresas, encontrando una brecha digital en el acceso a las TIC principalmente al internet conforme el tamaño y actividad productiva de la empresa. El Instituto Federal de Telecomunicaciones (2019) presenta los resultados de un estudio sobre el uso de las TIC y actividades por internet en México. Estos indican que el Internet es la TIC más usada a nivel nacional, ya que el 66% de las personas lo utilizan para las redes sociales, incrementándose un 24.6% con una mayor prevalencia en las zonas urbanas.

METODOLOGÍA

El sector turístico se ha visto muy afectado derivado de la situación de emergencia sanitaria y el impacto de la pandemia Covid-19. Por lo que ha sido complicado para las empresas del sector hotelero mantenerse vigentes durante este tiempo. Según datos estadísticos de (DATATUR, 2020) la ocupación hotelera ha disminuido en los últimos años, en el año 2018 la ocupación hotelera en el Estado de Morelos fue de 43.9%, para el año 2019 de 43.7% y en el año 2020 de 24.1%; en los últimos dos años se registró una disminución de 19.6%. La Secretaría y turismo y Cultura del estado de Morelos informó que durante los últimos días del 2020 y primeros 2021 Morelos presento un promedio del 22% de ocupación hotelera. Durante este periodo, la ocupación hotelera en Cuernavaca fue de 20% y Tepoztlán 23%. Para medir el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en hoteles de tres municipios en el estado de Morelos, se diseñó una encuesta estructurada que mide el impacto en cinco dimensiones que son: Comercio electrónico, Productividad, Capacitación, TIC y Organización. La encuesta fue aplicada durante el segundo semestre del año 2020, realizándola de manera personal a los Directivos o responsables de la Administración en cada uno de los hoteles participantes. Ver Tabla 1.

Tabla 1: Variables de Proyecto de Investigación

Variable	Definición
Comercio electrónico	Comercialización de productos y/o servicios a través de medios electrónicos.
Productividad	Con la presencia de TIC la gestión el proceso productivo mejora significativamente la calidad del servicio que se ofrece.
Capacitación	Habilitación del recurso humano en materia de TIC como herramienta de trabajo.
Tecnologías de la Información y Comunicación	Adopción de las TIC como herramienta para lograr una ventaja competitiva.
Organización	La incorporación de las TIC incide sobre las estructuras organizacionales de las empresas.

En esta tabla se observa la descripción de cada una de las variables consideradas para medir el impacto de las TIC en hoteles en el Estado de Morelos de los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán, entre las que destacan: comercio electrónico, productividad, capacitación, tecnologías de la información y comunicación y organización. Fuente: elaboración propia.

Para el diseño del cuestionario se utilizó la escala de likert como unidad de medida para evaluar las respuestas del instrumento de medición, que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Ver Tabla 2.

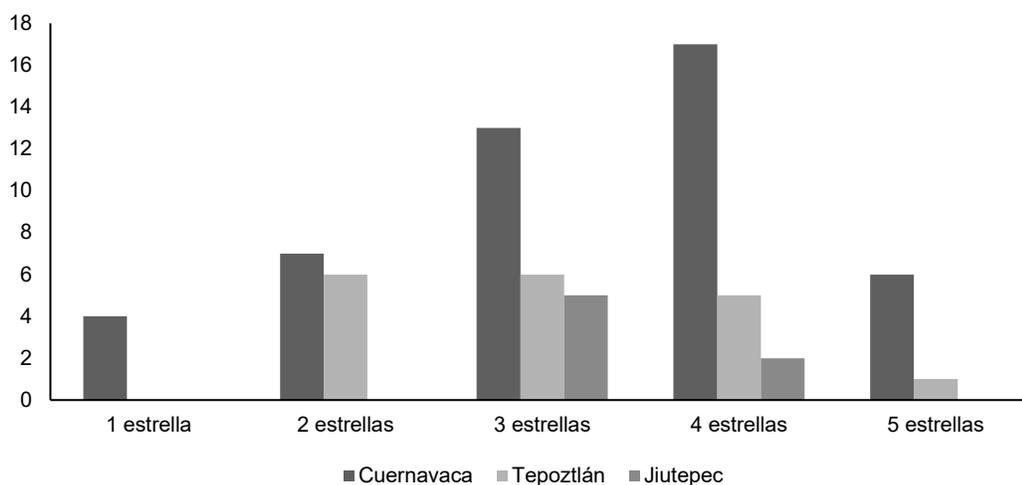
La población total de establecimientos de hoteles con servicios integrados y sin servicios integrados; considerando únicamente los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán por su mayor atractivo turístico, así como el universo de localidades con un mayor número de alojamientos con estas características es de 135. (DENUE, 2019). Considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10% se obtuvo un tamaño de muestra poblacional de 57 empresas. Sin embargo, cabe resaltar que la encuesta fue respondida por 72 unidades de negocio, información que se consideró para procesar y obtener los resultados de la investigación. La distribución de los participantes por localidad en el proyecto de investigación corresponde al 65% del municipio de Cuernavaca, el 10% de hoteles en Jiutepec y el 25% al pueblo mágico de Tepoztlán. La Secretaría de Turismo (2013) clasifica a los hoteles por categoría de una a cinco estrellas. Ver Figura 4.

Tabla 2: Dimensiones en Instrumento de Medición

Dimensiones	Ítem	Unidad de Medida
Comercio electrónico	1, 2, 3, 11, 12	Escala de tipo Likert
Productividad	4	Totalmente en desacuerdo
Capacitación	5	En desacuerdo
Tecnologías de la Información y Comunicación	6, 7, 8, 10	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Organización	9	De acuerdo
		Totalmente de acuerdo

En esta tabla se observan las dimensiones, en la segunda columna los ítems y la unidad de medida utilizada para conocer el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en hoteles en el Estado de Morelos; específicamente de los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán. Fuente: elaboración propia.

Figura 4: Clasificación de Hoteles Con y Sin Servicios Integrados



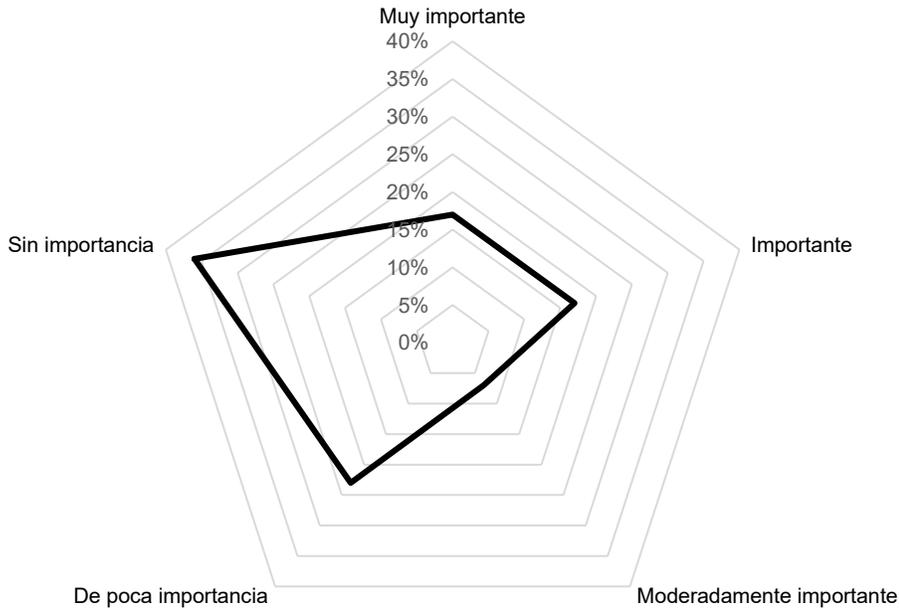
En esta figura se observa la clasificación de las unidades de negocio participantes con servicios integrados y sin servicios integrados de los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán

RESULTADOS

Como parte de los resultados obtenidos, los participantes consideran el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como una de las principales habilidades que deberá tener un directivo en la empresa. Sin embargo, muchos de ellos difieren en el grado de su importancia; El 34% de las unidades de negocio consideran importante el uso de las TIC; no obstante, más del 60% lo consideran de poca importancia o sin importancia. Ver Figura 5.

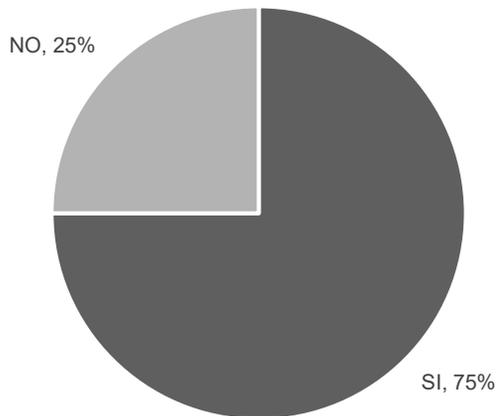
Las unidades de negocio participantes, es decir, hoteles con y sin servicios integrados cuentan con equipos de cómputo en funcionamiento que van desde los 5 hasta más de 20 ordenadores dependiendo del tamaño del negocio, con el fin de brindar un servicio de calidad a los clientes. Aunado a lo anterior, el 100% del personal que utiliza un ordenador requieren de una conexión a internet para llevar a cabo una comunicación efectiva al interior y exterior de la empresa con turistas, huéspedes, clientes, proveedores, transacciones con organismos, personal que labora en la empresa, etc. Así también, el 64% de las empresas participantes manifestaron llevar a cabo el comercio electrónico y el 34% no lo consideran necesario para ofrecer sus servicios. Una de las estrategias más utilizadas hoy día por las empresas del sector turístico es la de contar con un sitio web empresarial, en donde se puede encontrar información relacionada con la marca, descripción de la empresa, servicios que ofrece el hotel, promociones, reservaciones, información de contacto, etc. De ahí que la tercera parte de los hoteles participantes cuentan con una página web bien estructurada; en cambio el 25% de los alojamientos no cuentan con un sitio web que les permita posicionar su marca en el mercado, atraer nuevos clientes y sobre todo incrementar sus ventas. Ver Figura 6.

Figura 5: Importancia del Uso de las TIC



En esta figura se observa la importancia en el uso de las TIC de las unidades de negocio participantes con servicios integrados y sin servicios integrados de los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán

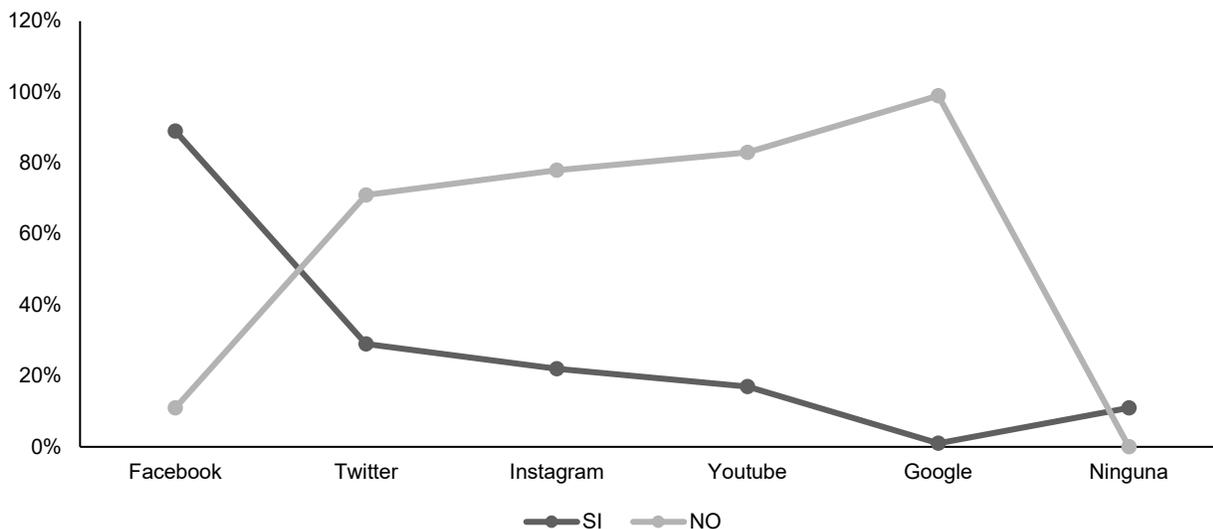
Figura 6: Sitio Web de Hoteles Con y Sin Servicios Integrados



En esta figura se observa el porcentaje de alojamientos con servicios integrados y sin servicios integrados de los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán participantes que cuentan con un sitio web, así como la relación porcentual de los que consideran lo contrario.

El uso de las TIC así como de las redes sociales posibilitan a las empresas para cumplir sus objetivos, mantenerse en la mente de las personas, además, brindar oportunidades para estar atento a los cambios del mercado y lograr una ventaja competitiva. Por ejemplo, el 89% de las empresas participantes tienen una cuenta activa en Facebook, el 29% en Twitter, 22% en Instagram, 17% Youtube y el resto en otras redes sociales. Ver Figura 7.

Figura 7: Redes Sociales



En esta figura se observa la preferencia para el uso de las principales redes sociales de las unidades de negocio participantes con servicios integrados y sin servicios integrados de los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y Tepoztlán.

Buenrostro Mercado & Hernández Eguiarte (2019) en su estudio determinan que la incorporación de las TIC impulsa el crecimiento y generación de valor en las empresas. Así también, de manera particular, en el sector hotelero las empresas son menos propensas a incorporar las TIC en sus procesos internos. De la misma manera, Carlos Scheel & Ángel E. Rivera establecen como resultado en su estudio que las TIC son utilizadas en la parte administrativa y no para generar valor agregado; se enfocan a procesos operativos como herramienta administrativa. En las empresas analizadas las TIC no son empleadas para fortalecer la competitividad e incrementar el crecimiento de las empresas. De ahí que, los resultados de la presente investigación muestran que más del 50% de las empresas participantes utilizan las TIC en sus procesos operativos de atención y servicio al cliente, comunicación interna y externa, así como para la gestión de operaciones administrativas – contables para lograr una ventaja competitiva.

CONCLUSIONES

Las Tecnologías de la Información y Comunicación son una herramienta de gran utilidad en las empresas para lograr una ventaja competitiva. Por tal motivo, los hallazgos más relevantes se resumen a continuación: En materia de conexión a internet, se identificó que todas las empresas cuentan con computadoras con acceso a internet, así también, el 90% de los hoteles brindan acceso a internet para clientes. El 61% señala que con el uso de las TIC se mejora la productividad de la organización. En los hoteles se utilizan herramientas tecnológicas para satisfacer las necesidades de los clientes, entre los que destaca el uso de las redes sociales en un 86%, sitio web oficial en 75% y el uso de un software administrativo-contable en 40%. El 68% de las empresas tiene una persona responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad online para mantener relaciones duraderas con sus clientes. El 79% de alojamientos brinda capacitación constante al personal en TIC. El 92% de unidades de negocio utilizan correo electrónico como medio de comunicación; para atención y servicio al cliente un 79%, el comercio electrónico en un 64%, lo anterior, para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, así como para lograr una ventaja competitiva. Dentro de las limitaciones a resaltar, se encuentra la falta de inversión en Tecnologías de la Información y Comunicación de vanguardia por parte de las empresas que permitan brindar mejor servicio a los clientes; así como una mayor experiencia durante su estancia en los hoteles del estado de Morelos. Futuras investigaciones podrán evaluar de manera cuantitativa el impacto en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para lograr una posición competitiva en el mercado. Asimismo, se espera que la presente investigación sirva de referencia en hoteles del estado de Morelos para la adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación que les permita lograr una posición competitiva en el sector.

REFERENCIA

Buenrostro Mercado, Héctor Edgar, & Hernández Eguiarte, María del Carmen. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía: Teoría y Práctica*, (50), 101-124. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/502019/buenrostro>

DENUE. (2019). INEGI. Obtenido de INEGI.ORG.MX: <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/?ti=6>

DATATUR. (31 de 12 de 2020). datatur.sectur.gob.mx. Recuperado el 23 de 05 de 2022, de Secretaría de Turismo. Gobierno de México: https://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_MOR.aspx

González, V. J. (2011). *La web 2.0 y 3.0 en su relación con el EEES*. Madrid, España: Visión libros.

Mas, I. M., & Quesada, I. J. (2005). *Las nuevas tecnologías y el crecimiento económico en España*. Bilbao: Fundación BBVA.

Monge-González, R., Cindy, A.-A., & I., A.-C. J. (2005). *TIC's en la PYMES de Centroamérica: impacto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño de las empresas*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.

Pinilla, A. E., & Alarcón, M. T. (2018). *Análisis del impacto de las TIC's en el sector hotelero de La Candelaria en la ciudad de Bogotá D.C.* Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administración_de_empresas/1520.

Somalo, P. I. (2017). *El Comercio Electrónico. Una guía completa para gestionar la venta online*. Madrid: ESIC Editorial.

SCheel, M. C., & Eustorgio, R. G. (Enero - Junio de 2009). Utilización de las TIC y su impacto en la competitividad de las empresas latinoamericanas. *Univer&Empresa*, 8(16), 71-93.

SECTUR. (2013). *Sistema de clasificación hotelera mexicana*. Centro de Estudios Superiores en Turismo. México: Factor Delta. Recuperado el 18 de 11 de 2021, de <http://sch.sectur.gob.mx:8080/SCHWEB/> Es una fuente de información que da certeza a los turistas, nacionales e internacionales, sobre la categoría que ostentan los establecimientos de hospedaje en el país.

Uso de las TIC y actividades por internet en México, i. d. (2019). ift.org.mx. Obtenido de Instituto Federal de Telecomunicaciones: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/usodeinternetenmexico_0.pdf

Vilaseca, R., & Tubella, C., (2005). *Sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC. <https://books.google.com.mx/books?id=hZDiwVbJVN8C&pg=PA28&dq=uso+de+las+tic+como+ventaja+competitiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiH5fycoz5AhVFLkQIHTaaACcQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=uso%20de%20las%20tic%20como%20ventaja%20competitiva&f=false>

BIOGRAFÍA

Yadira Toledo Navarro es Doctora en Administración, Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos adscrita al Programa Académico de la Licenciatura en Administración y Gestión.

Aáron Martínez García es Maestro en Administración en Organizaciones, Profesor de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos adscrito al Programa Académico de la Licenciatura en Administración y Gestión.

Miguel Ángel Ruiz Jaimes es Doctor en Sistemas Computacionales, Profesor de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos adscrito al Programa Académico de la Ingeniería en Tecnologías de la Información.