

**DECAMERON COLOMBIA Y EL NUEVO RETO DE IMPLANTAR MEJORAS
TECNOLOGICAS EN SUS LOCACIONES HOTELERAS.**

DORIAN LIZETH VERA CANO

CODIGO: 20800046

DIRECTOR: Ms.c. Patricia Carreño Moreno, Magister en Investigación Social.

**Línea de investigación estudios contemporáneos en gestión y organización,
sublínea estrategia, innovación y competitividad del grupo estudios
contemporáneos en contabilidad, gestión y organizaciones.**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

PROGRAMA DE ALTA GERENCIA

2016, BOGOTÁ DC

DECAMERON COLOMBIA Y SU NUEVO RETO DE IMPLANTAR MEJORAS TECNOLOGICAS EN SUS LOCACIONES HOTELERAS.

“El verdadero progreso es el que pone la Tecnología al alcance de todos”. Henry Ford.

CONTEXTO

Los constantes cambios dados en la sociedad de lo que compete el siglo XXI, muestra que la tecnología se ha convertido en una herramienta facilitadora e importante para el sector turismo en Colombia. Dicho factor permite potenciar el crecimiento por medio de soluciones innovadoras destinadas a la solución de necesidades identificadas en el sector turismo Nacional, y generar de algún modo valor agregado en las cadenas de producción vinculadas al ámbito turístico. Sin duda y para la Gerencia de Infraestructura Tecnológica de Decameron Colombia, el tema resultante fascinante en proponer un nuevo reto el cual la tecnología girara en torno el Core del negocio.

Decameron Hotels & Resorts, fue fundada en Cartagena de Indias en el año 1987 por el Argentino Lucio García, la primera apertura fue dada en ApartaHotel Don Blass Cartagena, vislumbrando el futuro turístico de la región. Con el pasar de los años la compañía desarrolló un alto crecimiento y posicionamiento en el mercado latinoamericano por su concepto **“todo incluido”**, otorgándole a la operación la expansión y fijación en 10 Países como Colombia, México, El Salvador, Jamaica, Perú, Ecuador, Panamá entre otros. En el año 2014, Terranum Hotels Holding (Unidad de Negocio del Grupo Terranum Santo Domingo), adquiere la línea DECAMERON para ser parte del portafolio Hotelero de marca Internacional. Este negocio, además, de representar la integración de dos equipos que se complementarían para generar valor, y por un lado el posicionamiento de un modelo de negocio aplaudido en el sector hotelero y de turismo como el de Decameron, y por el otro, la solidez y la visión de Terranum Hotels. Los diversos cambios generados por la actual administración, ocasionaron el traslado de la sede principal a la Ciudad de Bogotá DC, radicada en la dirección Centro Empresarial Connecta, Av. Calle 26 No. 92-32 BTS 4. El equipo Decameron constituido en Bogotá DC

consta de 900 personas aproximadamente, distribuidas en las diferentes áreas definidas por la Compañía.

Según la Evolución dada en los diversos tiempos desde los años 80 hasta lo correspondiente del año 2016, se presenta la cronología de creación de los Hoteles Decameron. Ver tabla 1.

Tabla 1. Cronología Hoteles Decameron.

Año	Nombre del Hotel	Ciudad
1987	Decameron Cartagena	Colombia - Cartagena
1990	Decameron Galeón	Colombia - Santa Marta
1995	Decameron Isla Palma	Colombia -Cartagena
	Súper Decameron Mar Azul	Colombia – San Andrés y Providencia
1996	Decameron Los Cocos	México – Puerto Vallarta
1998	Decameron San Luis	Colombia – San Andrés y Providencia
	Súper Decameron Aquarium	Colombia – San Andrés y Providencia
	Decameron Isleño	Colombia – San Andrés y Providencia
2000	Royal Decameron Beach Resort, Golf, Spa y Casino	Ciudad de Panamá
2001	Royal Decameron Club Caribbean	Jamaica
	Decameron Maryland	Colombia - San Andrés y Providencia
2004	Radisson Decapolis	Ciudad de Panamá
	Royal Decameron Montego Beach	Jamaica
	Decalodge Ticuna	Amazonas

2006	Parque Nacional Natural Amacayacu	Colombia - Amazonas
	Royal Decameron Salinitas	El salvador
	Decameron Boutique los Delfines	Colombia – San Andrés y Providencia
2007	Decameron Tafouk	Marruecos
	Decameron Panáca	Colombia – Región Cafetera
	Hoteles Afiliados Providencia	
	Hoteles Radisson Lima	Perú – Lima
2008	Hoteles Afiliados en Tota	Colombia - Boyacá
2009	Royal Decameron Mompiche	Ecuador
2010 - 2013	Royal Decameron Complex	México
	Royal Decameron Issil	Marruecos
	Royal Decameron Boa Vista	Cabo Verde
	Royal Decameron Bao Bab	La Samone
	Royal Decameron Punta Centinela	Ecuador
	Decameron Punta Sal	Perú
	Hard Rock Hotel Panamá Megapolis	Panamá
	Decameron las Heliconias	Colombia – Quimbaya Quindío
Royal Decameron San Jose de los Cabos	México	
2016	Decameron La Macarena	Colombia – Medellín
	Decameron Corwall	Jamaica

Sabiendo las ventajas, atributos y servicios ofrecidos por DECAMERON, existe una sólida competencia que aunque esta sea tan fuerte, la cadena se

mantiene durante el tiempo, y destacada por ser un conglomerado de empresas dedicadas a la generación de valores diferenciales y de beneficios al cliente en todo lo que concierne a la industria turística, proporcionando así grandes oportunidades económicas y desarrollo en el ámbito en el que la compañía participa.

Teniendo en cuenta el lineamiento y foco de la Misión, se genera un nuevo reto para la Gerencia de Soluciones IT de la Compañía, ya que en la actualidad la Infraestructura Tecnológica de algunas locaciones demandan mejoras prioritarias en sus soluciones activas y pasivas ofrecidas al cliente o usuario final, haciéndolos de ello partícipes de inestabilidad y déficit de acceso a la red de datos que ofrece la cadena Hotelera.

Una mirada retrospectiva en los avances tecnológicos de la competencia.

En el Año 2013, el portal Web Colombia.com sección turismo, hace público la noticia donde el Hotel Sheraton de Bogotá, rompe las brechas geográficas a través de la consolidación de un nuevo portafolio de servicio para la ejecución de eventos sociales con la inclusión de video streaming, sistema que permitió que los invitados que no pudieran asistir a los eventos, estuvieran conectados en vivo desde cualquier lugar del mundo. La innovación tecnológica en transmisiones de video con la que cuenta los servicios del Hotel Sheraton, junto con la capacidad instalada que posee, es adecuada para la ejecución de eventos de pequeña y gran escala acordes con las necesidades de cada cliente. De esta manera el Hotel Sheraton Bogotá hace frente a la nueva década donde con continuas innovaciones tecnológicas en sus servicios ofrecidos al cliente final se constituye como una de las marcas más prestigiosas de la ciudad.

La segunda Marca Tomada como referencia para permitir el desarrollo del modelo propio que requiere los Hoteles Decameron, corresponde a la línea Hotelera Hilton que apostó en el año 2014 por el avance tecnológico en sus locaciones creadas en Colombia, allí inicia la implementación de un sistema de registro de ingreso y salida del hotel a través de un dispositivo móvil manipulado por el usuario final, es decir que la novedad llega por tanto a la posibilidad de utilizar el “smartphone” como llave de habitación, lo que ahorrara al huésped el tiempo de

espera en las recepciones ganando comodidad al poder realizar dicha acción desde su teléfono personal.

Posteriormente en el año 2016, otro de los hoteles, el Marriott Hotels implantó una innovación tecnológica donde incorporó a sus servicios el denominado “**Marriott Mobile Guest Service**”, una aplicación la cual ha permitido a todos sus huéspedes tener la posibilidad de comunicarse de manera directa, desde 24 horas antes de la llegada hasta después de Check-out con el departamento de atención al cliente. Es decir cualquier tipo de petición de forma directa desde la aplicación Marriot a través del móvil será atendida mediante un chat en un tiempo máximo de respuesta de 3 minutos. El Mobile Guest Service se incorpora al resto de avances tecnológicos que se han producido en el establecimiento hasta el momento como el **Check-in Mobile**, instalación de más de 60 pantallas digitales junto con tres videowalls a lo largo del hotel y centro de congresos así como el desarrollo de la aplicación **Guestware**, entre otras, que de acuerdo con Gómez, 2016, es una herramienta interna que permite ofrecer una atención personalizada al huésped y así poder ofrecer una experiencia adaptada a sus necesidades.

Para este mismo año, el portal Web de Avaya publica un nuevo caso de éxito mencionado por el Gerente IT de la línea Marriot Bogotá William Garzón, donde hace referencia en el escrito que estos hoteles incorporaron una solución llamada **Hospitality** del proveedor de tecnología marca Avaya. La solución instalada es utilizada en las principales cadenas Hoteleras del mundo, donde por la gran magnitud o cobertura en el mercado requieren de la integración de las plataformas tecnológicas estandarizadas por cada línea de Hotel. La integración está dada entre el software PMS Opera, las terminales hoteleras “Teledex”, los equipos de red LAN marca Extreme Networks, el software Profiwatch y la solución de mensajería para hoteles marca Innovations que garantizan el estricto cumplimiento de las normas y de los estándares corporativos del servicio al cliente. En lo que se refiere a los equipos de telefonía, se optó por implementar una solución híbrida donde en las habitaciones se instalaron terminales telefónicas análogas de escritorio e inalámbricas del fabricante Teledex y en todas las áreas comunes y administrativas

del hotel por terminales IP. Esta solución integrada facilitó la gestión eficiente de los recursos tecnológicos y humanos, permitiendo mantener los altos estándares de servicio al cliente de la cadena Marriott.

Con base en estos modelos clasificados como tendencia tecnología avanzada y aplicada en la Industria Hotelera Colombiana para el año 2016, DECAMERON se ve obligado a realizar un proceso de evaluación, identificación, y toma de decisión donde incorpore en algunas de sus locaciones el mejoramiento de toda la Infraestructura Tecnológica en elementos que estén en etapa de finalización de vida útil. De esta forma es como se toma referencia las herramientas y políticas establecidas del entorno que lo compromete, para que esta sea partícipe y este dentro del Top 10 de Hoteles al buen servicio del cliente. La evidencia tomada en el inicio del año 2016 por el área de Infraestructura IT de Decameron Bogotá, muestra que las locaciones con mayor antigüedad de ser construidas son las identificadas y llevadas a un proceso de mejora continua hasta finalizar el proceso de transformación en Obras civiles e Infraestructura Tecnológica, implicando el alistamiento tanto de cuartos técnicos y zonas públicas donde deba pasar el cableado estructurado, como del alistamiento de equipos activos que permitirán la correcta Interacción y comunicación del usuario final.

Este cambio implica, adoptar un adecuado modelo que incluye reacondicionamiento de recursos tecnológicos así como el rediseño de áreas de mantenimiento y alojamiento de recursos propios del cableado y cuartos de operaciones donde generará al hotel una mejor imagen y garantizará un confort a la altura de las mejores cadenas internacionales.

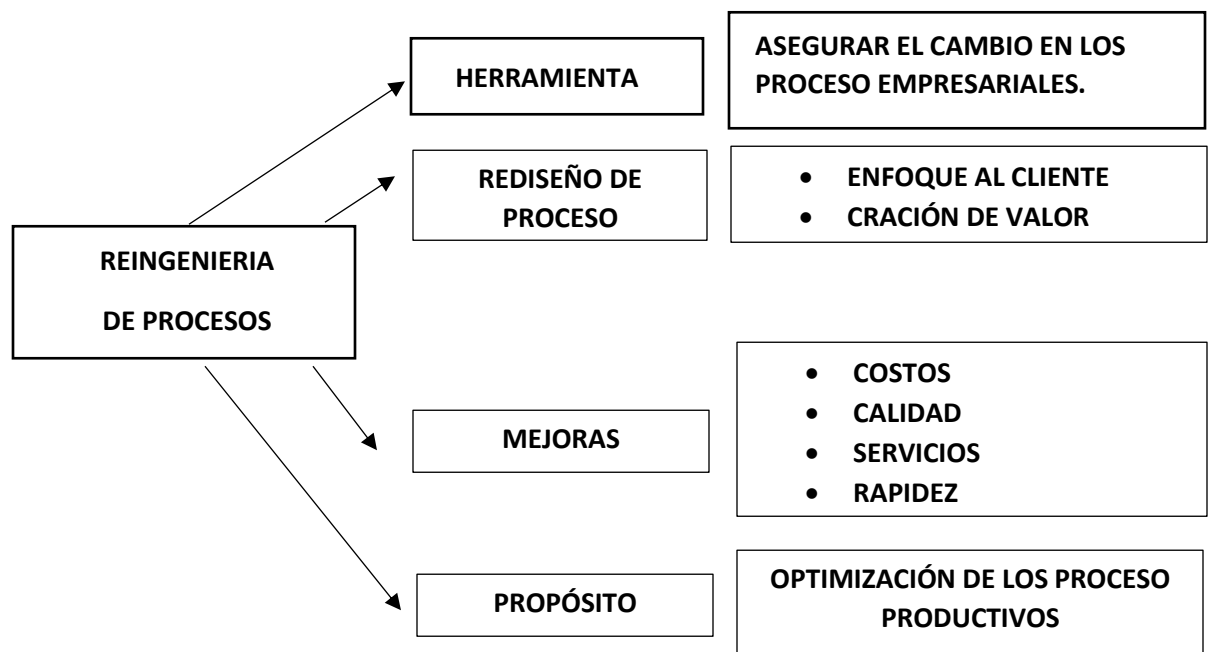
¿La reingeniería se integraría nuestro modelo de negocio?

De los casos de éxito vividos en otras compañías se llega a la determinación de tomar como guía el diseño o metodología básica de la llamada Teoría Administrativa de la Reingeniería, esta teoría hace claridad al proceso de “revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”. (Hammer, Champy, 1994, p.34). En breve, la

Teoría de la Reingeniería surge en la década de los 80 donde plantea el cambio radical en los procesos de negocio para lograr mejoras eficaces en las compañías que decidan iniciar desde cero aun sabiendo el estado y el todo de su Organización. De la definición planteada en el texto **Innovación Tecnológica de empresas** existen cuatro factores claves que enmarcan el término Reingeniería, estas palabras claves son mencionadas como Fundamental, Radical, Dramáticas y Procesos (Hammer, Champy, 1994, p.34).

La interacción de dichos elementos o palabras claves crean aspectos principales que facilitan la reconstrucción de una compañía, llevándola directamente a la Orientación o satisfacción del cliente en (Calidad de Servicio, Productos, Costos, y Tiempos de respuesta altos), a la reconsideración de la organización del trabajo (Flujos, responsabilidades, y Actividades) y a considerar la capacidad de TI para mejora en la eficiencia de los procesos. Ver gráfica 1.

Gráfica 1. (Lefcovich, 2004) Reingeniería de Procesos.



En conclusión la Base Fundamental de la Reingeniería va direccionada al servicio al cliente, medido por la rentabilidad y la participación de la Empresa en el

mercado a futuro o tiempo trazado. Sin embargo para las Organizaciones el tomar como método la teoría de Reingeniería implicaría tener traumatismos en sus procesos, por ello nace la idea de integrar a la cadena un Sistema de Mejora Continua el cual debe estar enfatizado en hacer cambios o reformas muy pequeñas en los esquemas de la organización para que estas sean incrementables, notorias y con gran resultado de la adquisición de una ventaja competitiva en el entorno del que se rodean. Para entender que es la ventaja, se toma como fuente del portal WEB Sinnexus Business Intelligence donde definen **la ventaja competitiva** como una ventaja que tienen las compañías frente a otros competidores, considerándose que una empresa que tiene ventajas competitivas es producida si su rentabilidad ha superado la media del sector Industrial del que es perteneciente el Core de trabajo. La efectividad de la ventaja competitiva es exitosa en una Empresa o Compañía solo si en ella cumplen con las características de sostenibilidad en el tiempo, de difícil imitación y con superioridad de manejo de productos en la competencia. Una empresa que cuente con una ventaja competitiva no significa que siempre deba ser la mejor, solo debe existir que el consumidor o cliente final diferencie el producto o servicio como lo mejor, y que sea motivado siempre a preferirlo dentro de la competencia. De la ventaja competitiva, se conoce que esta es dada por el proceso o sistema de mejora continua, cuyo ciclo consiste en generar hipótesis de eficacia en el “Que hacer (Planificar), Hacer lo planeado (Hacer), Como se ha realizado (Verificar), y Como mejorar (Actuar)” (Deming, 1989, p.32). Proceso definido de la cadena del ciclo Deming o también conocido como circulo PDCA.

Luego del efecto dado por la utilización del ciclo Deming, existen herramientas útiles que harían parte dentro del proceso de transformación de una organización, esta herramienta o sistema es llamada **Sistema de Mejora Continua**, la cual debe ser considerada por las compañías en la aplicación de medidas evolutivas no drásticas que afecten el comportamiento del recurso humano y del entorno del que se rodean. La técnica es reconocida por facilitar y permitir un mejor uso de datos e información disponible en el momento de la toma de decisión de las políticas y desarrollos establecidos del logro de satisfacción del usuario final. La norma ISO 9001 sustenta en el numeral 8.5.1 que el proceso de Mejora Continua,

que aplica política de calidad, objetivos de calidad, resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección lograra la eficacia en el sistema del cual pertenece su negocio.

Por tal efecto y teniendo en cuenta el estudio de las posibles teorías y sistemas mencionados a emplear en el modelo propio de negocio o Core de Decameron, se contempla un diagnóstico realizado en el año 2016 donde el Área de IT evidencia estados preocupantes que afectan en primera instancia la imagen de la Compañía. Se conoce que esta sintomatología o estado encontrado es dado de la siguiente manera: equipos tales como swiches, pc´s, ups, servidores en mal estado y sin garantías de soporte, cuartos técnicos en condiciones físicas no adecuadas para la operación de los equipos, déficit de cobertura en las zonas públicas que requieren del servicio de red Wifi, red eléctrica regulada no apta para el correcto funcionamiento de los equipos.

Una vez identificado el diagnóstico anterior se aplicará el modelo que contempla el proceso de transformación durante lo que resta del año 2016: renovación de equipos activos y pasivos, control del flujo de operación, adaptación de nuevos esquemas de red inalámbrica Wifi y CCTV (Circuito Cerrado de Televisión). Para el cumplimiento del objetivo o meta trazada, Decameron plantea la definición de los pasos que conllevaran al resultado y que garantizarán la mejora en de su operación tecnológica y que esta esté al alcance de todos:

Paso 1: Levantamiento de información o situación actual de las soluciones tecnológicas dadas en: Microinformática, Cableado de Datos, Cableado Telefónico, Cableado de TV, Cuarto de Datos, Networking, Planta telefónica PBX, Red Inalámbrica Wifi, Servidor Hotelero de Integración, Ampliación canales de Datos o Internet y Circuito Cerrado de Televisión CCTV.

Paso 2: Diseño de los esquemas de operación de la Red Wifi, CCTV, Networking, Red eléctrica regulada y no regulada, Red de datos (Cableado Estructurado) y Espacios físicos.

Paso 3: Aplicación de los diseños planteados y descritos en el paso 2.

Paso 4: Evaluación y entrega de la documentación de los diseños Implementados en cada locación, garantizando la correcta operación y soporte de los servicios.

Transformación del esquema tecnológico constituido por Decameron Colombia.

Proceso: Para tomar las evidencias y con exactitud descubrir las necesidades de cada locación, se hace necesario realizar visita técnica en sitio donde se analizará cada solución tecnológica desde la perspectiva de Infraestructura, estas tomas son dadas básicamente en el **tipo de equipos** a utilizar clasificándolos según la marca, las garantías, la referencia y la capacidad, **en diseño**, la solución tecnológica actual deberá ser reevaluada con el objetivo de entregar un mejor servicio al usuario final, **en implementación**, según el diseño ofertado se realizara la compra de los elementos que permitirán la ejecución del proyecto durante los tiempos estimados y criterio dado por la dirección, según las políticas corporativas establecidas en la Compañía.

Estrategia: El estudio inicial acertó que en las locaciones de Colombia se realizaran cambios y actualizaciones en equipos de Microinformática, este cambio se dará acorde a las prioridades de las máquinas requeridas para la operación y que a su vez hayan cumplido con el ciclo de vida del servicio.

El sistema de Cableado de Datos, deberá ser actualizado de acuerdo al estándar ISO/IEC 11801 2da edición 2002 y la ANSI/TIA 568 C, 2, cuyas características son dadas en: Cableado mono marca categoría 6 (Todos sus elementos) y cableado de marca reconocida con certificación de fabricación. El propósito real de la Norma ISO/IEC 11801 2da edición 2002 y la ANSI/TIA 568 C, 2, es referenciado en el portal WEB de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en toma cableado estructurado y Redes, exponiendo que la utilización de dicha estandarización logra establecer un cableado estándar genérico de telecomunicaciones que respalde un ambiente de multiproveedor, donde facilite la

planeación e instalación de un sistema de cableado estructurado basado en construcciones comerciales para mantener el criterio técnico y de ejecución en varias configuraciones de dichos sistemas.

Las consideraciones del estándar evalúan y determinan las especificaciones de instalación de los elementos, de ello se desprende las topologías y distancias recomendadas, los parámetros y medios de comunicación que determinaran el rendimiento y la vida productiva de los sistemas de telecomunicaciones por cable en más de 10 años.

Para los cuartos Técnicos, se realizará captación del espacio en sitio y alistamiento del mismo, cumpliendo los parámetros y condiciones mínimas requeridas por la compañía y estandarizadas en la Norma ANSI/TIA 942-A que integra los criterios en el diseño de DataCenter. El punto de partida de la norma es dar inicio al diseño antes de la construcción o reconstrucción del local, solo en dicha etapa se puede apreciar plenamente las características arquitectónicas del centro de datos o área central de cableado. El estándar o norma cubre los aspectos tales como: espacio del sitio y disposición, infraestructura del cableado, Tier y niveles de disponibilidad, más las consideraciones ambientales pertinentes para cubrir y salvaguardar los equipos que sean anclados en el sitio.

Para el cumplimiento de las consideraciones ambientales es necesario incluir los sistemas de enfriamiento donde cada gabinete o rack, deberán ser ordenados teniendo en cuenta el patrón de pasillo caliente y patrón pasillo frío. La energía eléctrica es otro parámetro a considerar de la Norma, dividida en energía eléctrica normal y energía eléctrica regulada o UPS. Para estimar la potencia de consumo de energía por cada equipo es necesario realizar un análisis donde se contemple la redundancia o alta disponibilidad y el crecimiento a futuro de los esquemas o soluciones integradas que operaran en el circuito.

En la actualización de los equipos activos, se toma una marca y referencia a seguir de acuerdo a las políticas establecidas por la dirección de tecnología, la renovación de dichos elementos entregara a la operación tiempos de respuesta rápidos, velocidades más altas y fácil administración para la operación cuando

requiera presentar soporte, mantenimientos correctivos y preventivos sobre el diseño.

El esquema de voz, deberá ser virtualizado en los servidores principales donde se encuentre el Core de la operación, en este espacio se configurara la planta PBX que incluya e integre tanto la telefonía análoga como IP, o también llamada solución híbrida definida por cada Hotel. El servidor principal deberá soportar otras aplicaciones tales como Hodeline, KAS, entre otros.

La solución de red Wifi debe ser diseñada acorde a los planos de cada sitio, este dará cobertura total para todas las áreas públicas descritas en el plano y el detalle de los equipos y accesorios que cumplan con el diseño y con el estándar corporativo de la compañía.

Las plataformas de seguridad de la información es otro aspecto relevante a tener en cuenta dentro del desarrollo de actualización o renovación tecnológica definida por Decameron, ya que deberá ser instalado un equipo que salvaguarde la identidad y la vulnerabilidad de la operación, este dará la salida desde el Core a toda la operación con alta disponibilidad en protección de los servicios.

La solución de CCTV o también llamada circuito cerrado de Televisión, deberá ser diseñada de acuerdo a los parámetros técnicos y referencias dadas por criterio de la administración del Hotel. Los equipos son distribuidos de acuerdo a los espacios abiertos y cerrados de cada área que comprenda el Hotel.

Para finalizar la intervención o la posible transformación se deberá realizar validación de la capacidad de cada canal de Datos de acuerdo a la eficiencia y disponibilidad que ofrezca la operación. Es importante que estos canales sean redundantes para que la solución este en un 100% disponible en todos los servicios activos e integrados para la compañía.

De la ejecución realizada en todos los esquemas de Integración de tecnología, se procederá con la debida documentación y entrega de los planos para ser soportados por la operación, es decir que dicha implementación será mantenida en soporte de Callcenter 7x24 para que el usuario final o cliente reciba una

respuesta inmediata y oportuna a las solicitudes y problemas encontrados durante el proceso de interacción de las aplicaciones.

Del mejoramiento de Infraestructura tecnológica a ejecutar se contempla que dicho cambio mantendrá en óptima operación la cadena Hotelera Decameron, que por sus nuevas políticas integradas al diseño y operación entregará al cliente final mejoras en los tiempos de respuesta reales con los que interactuarán durante la estadía, guiados por aplicaciones tales como reservas en temas de hospedaje, cena, eventos, Check-in, Check-out, u otros. El modelo definido también tendrá gran relevancia en áreas públicas y privadas, lo cual logrará una mejor adaptabilidad tanto para el cliente final como para el personal que ofrece el servicio en el Hotel, ya que por el diseño dado, la operación tendrá las herramientas necesarias para entregar un servicio con calidad, pensando en los pro que conlleven a la potencialización de la imagen corporativa al buen prestigio.

Es necesario implementar el modelo anteriormente descrito en un lapso de tiempo muy rápido para garantizar el buen servicio e imagen del Hotel, ya que es preocupante el saber que la competencia entrega al huésped múltiples herramientas que a hoy, siglo XXI, facilitan la comunicación, los procesos que harán de una vida más competente.

Algunos de los clientes que frecuentan las cadenas hoteleras, puedo afirmar que los Hoteles empiezan a despertar y a aceptar los cambios que vienen impuestos en las nuevas tendencias de la era de la tecnología. Por tal razón, los hoteles deben ser flexibles y receptivos ante las innovaciones tecnológicas para que estas no sean una opción sino más bien un deber, y que el mismo hotel asuma la tecnología como un servicio más por cumplir al huésped o un valor agregado que lo define como llamativo ante la competencia.

Posterior a ello, no solo se necesita apostar a nuevas herramientas, nuevos equipos, nuevas soluciones tecnológicas, que permitan mejoras internas y externas sino que también es requerido para el soporte y prestación del servicio un personal que esté capacitado y dispuesto a atender los cambios ocurridos a lo largo del proceso de transformación y mejora continua dentro de las compañías. Por tanto

es tan importante contar con la mejor tecnología como con las personas capaces de hacer un buen uso de las mismas, ya que es irónico que en nuestra sociedad no exista personal competente frente a los cambios dados por la globalización.

Teniendo en cuenta que la base fundamental para el manejo de la tecnología e innovación es el ser humano, Wolf (1992) afirma que el individuo se encuentra en la parte de la alfabetización tecnológica, en la posibilidad de interactuar entre diferentes puntos con diversos mensajes, de ser protagonistas directos sin intermediarios, en elaborar y desarrollar conocimiento, de ajustar gustos y diseñar mecanismos necesarios para saciar las necesidades con los instrumentos y propuestas que proponen las nuevas tecnologías que limitan el factor distancia y espacio, y que a su vez estos sean buenos e imaginarios en lo que hacen.

Contemplo que el ser humano es de fácil adaptación y aceptación al cambio, sin embargo es necesario que este sea familiarizado con las herramientas e instrumentos dados por la nueva revolución que facilitará la comunicación, el desempeño, el aprendizaje y el manejo de los elementos que permiten el logro de una vida más fácil. La contribución del ente facilitador (Tecnología) permitirá el uso y el manejo apropiado de las técnicas y diseños que a medida que pasa el tiempo son expandidos a lo largo del territorio Nacional e Internacional. Las alternativas o técnicas que gozan en la sociedad son dadas en soluciones de voz, datos y tv, donde cada uno de ellos ha evolucionado según las necesidades y la demanda que oferte el consumidor independientemente de los escenarios vividos. La razón fundamental por la que estas mejoras se han venido desarrollando es dada únicamente para la estrategia prevaleciente que apunta hacia un desarrollo gigantesco del sistema de entretenimiento electrónico considerado como la inversión más segura desde una perspectiva empresarial. Manuel Castell (1997) afirma que “en el nuevo sistema, debido a la diversidad potencial de contenidos, el mensaje es el mensaje: es la capacidad de diferenciar un producto que produzca el mayor potencial competitivo”. La objetiva frase desglosa una medida que define el potencial o ventaja competitiva, dentro de una compañía esta debe ser dada según el atributo o servicio que en el representen, que sus factores diferenciadores de las

demás empresas sean dadas según el Core o negocio ofrecido, la mezcla del objetivo del negocio con la innovación y la tecnología avanzada facilita el buen servicio, la fácil administración, el reconocimiento de marca, la fidelización entre otros factores que hacen que este se convierta en el potencial competitivo del sector al que corresponde. Es de gran ayuda el tener avances hacia la tecnología a lo largo de los días, la facilidad con la que se presenta ante las diversas situaciones en resolver y en hacer la vida más fácil, en saber que con múltiples herramientas es posible efectuar escenarios donde los procesos son evaluados por el consumidor, y que gracias a estos esquemas se define el potencial competitivo al que está sujeto.

La evolución tecnológica presentada en la época del siglo XXI es llamada sociedad del conocimiento o también llamada sociedad de la información, si bien las tecnologías de la comunicación han sido un factor clave para la aceleración en globalización económica, donde la imagen pública está siendo asociada a los servicios tales como la microelectrónica, la informática (máquinas y software), las telecomunicaciones (radio, televisión y la opto- electrónica) que la sociedad de la información ha asumido como pase de brecha digital.

Según Castell (1998) define como “la revolución tecnológica no es el carácter central del conocimiento, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información. Donde surge un círculo de retroalimentación acumulativa entre la innovación y sus usos. Existe una estrecha relación entre los procesos sociales de creación y manipulación de símbolos (la cultura de la sociedad) y la capacidad de producir y distribuir bienes y servicios (las fuerzas productivas)”. Es decir que la mente humana no sólo es un elemento decisivo del sistema de producción, sino una fuerza productiva directa que determina que el proceso sea realizado, garantizando el cambio, la transformación y los buenos modelos para definir el foco de cada negocio. Castell también hace énfasis en su libro la revolución de la tecnología de la información donde desglosa los 5 aspectos medulares que constituyen el prototipo de las tecnologías de la información, de ellas se define lo siguiente:

El diseño de las redes IT siempre serán caracterizadas por la lógica de la interconexión, los diseños o topologías presupuestados entre las soluciones que facilitan la operación deben ir siempre integradas facilitando el transporte del mecanismo dado a ejecutar basados en los requerimientos del cliente o de la compañía que desee implementar alguna solución en pro de facilitar la operación e integración de las tecnologías.

La información es la base de TI, ya que la innovación de tecnología es creada para actuar sobre dicho eje. La información es el ente fundamental de la comunicación entre los seres humanos, al ser la información parte de la vida diaria del ser humano, los nuevos medios tecnológicos tiene la particularidad de entrar en la existencia del individuo desglosando los múltiples estados anímicos que permiten que se tenga libertad de expresión, fácil interacción de unos con otros, facilidad en la administración de procesos y en prestar buen servicio con calidad en el negocio.

Las TIC se caracterizan por integrar otras tecnologías específicas, de su integración se ve reflejado la garantía y estabilización del negocio basados en la modernización, actualización y suplencia de las necesidades dadas según el entorno en el que se viva.

BIBLIOGRAFIA

[1] Castell, M. (1996). The Rise of Network Society. Recuperado de <http://actualidadylasticadonisestrada.blogspot.com.co/2013/04/manuel-castell-aportes-y.html>

[2] Castells, M. (1997-1998). La revolución de la tecnología de la información. Recuperado de http://tecnologiadelainformacion2009.blogspot.com.co/2009/08/la-revolucion-de-la-tecnologia-de-la_9563.html?view=sidebar

[3] Garzón, W. (2016). Caso de éxito Hotel Marriot Bogotá: Avaya. Bogotá. Recuperado de <http://www.avaya.com/mx/case-studies/hotel-bogota-marriott/>

[4] Hammer, M.J. (1994): Reingeniería. Bogotá DC. Editorial Castellana Norma.

[5] Herramientas para sistemas de calidad. (1994). Normas 9000. Recuperado de <http://www.normas9000.com/iso-9000-59.html>

[6] Innovaticias. (2014). Los hoteles Hilton apuestan por el avance tecnológico. Innovaticias. Recuperado de <http://www.innovaticias.com/innovacion/25121/hoteles-hilton-apuestan-avance-tecnologico>

[7] Madrid Marriot Auditorium. (2016, 21 de junio). Novedades tecnológicas – Marriott Mobile Guest Service [web log post]. Recuperado de <http://blog.hotelauditoriummadrid.com/instalaciones/novedades-tecnologicas-marriott-mobile-guest-service/>

[8] Revista Datacenter. (2013, Diciembre, 6). Diseño de Datacenter con TIA 942. Recuperado de <https://revistadatacenter.wordpress.com/2013/12/06/disenio-de-datacenter-con-tia-942/>

[9] Rojo, A. (2013). El ciclo Deming o Circulo PDCA. SBQ Consultores: La técnica Brainstorming. Recuperado de <http://www.s bqconsultores.es/el-ciclo-de-deming-o-circulo-pdca/>.

[10] Sinnexus. (2007). Business Intelligence: Sinnexus. Ventaja competitiva. Recuperado de http://www.sinnexus.com/business_intelligence/ventaja_competitiva.aspx

[11] Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (1997). Normas ISO/IEC 11801 y Estándar EIA/TIA568: Cableado estructurado y redes. Recuperado de [//datateca.unad.edu.co/contenidos/2150517/2150518_Temp/Material_apoyo2/normas_isoiec_11801_y_estandar_eiatia568.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/2150517/2150518_Temp/Material_apoyo2/normas_isoiec_11801_y_estandar_eiatia568.html)

[12] Wolf, M. (1992). Los efectos sociales de los media. Recuperado de <http://www.revistalatinacs.org/200502murelaga.pdf>