

La influencia de la tecnología en el estudio del capital intelectual hotelero

QUADRINI, Fabiana Andrea
fabianaquadrini@yahoo.com.ar

MOLINA, Marcela Silvana
fliasokos@yahoo.com.ar

Facultad de Turismo
Universidad Nacional del Comahue

Resumen

Este ensayo pretende reflejar la experiencia de la aplicación de la virtualidad en el ámbito de la investigación, y se remite al logro de uno de los objetivos establecidos en el plan de actividades y cronograma del Proyecto de investigación “Capital Intelectual en el sector hotelero: un modelo para su medición”, que se encuentra en su etapa inicial. En el mismo, se plantea el estudio sobre el abordaje del tema CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR HOTELERO, en el período comprendido entre los años 2007 y 2011, favoreciendo así la transformación y construcción del conocimiento.

El análisis del tema se efectuó a través de diferentes criterios de búsqueda avanzada en internet y teniendo en cuenta ciertos caracteres especiales, que permitieron aplicar herramientas tecnológicas para conocer otros lenguajes del mundo digital y la posibilidad de convertirnos en productores de contenidos en línea, promoviendo la integración de las TIC en las tareas de investigación. La metodología incluyó la búsqueda de artículos publicados en los motores de búsqueda de internet más notables, en español e inglés. El análisis de la información cuantitativa se realizó en los siguientes motores de búsqueda: Google, Yahoo, Bing, Altavista, entre otros, a través de la consulta de diferentes links, seleccionados dentro de un abanico de posibles sitios, por considerarlos idóneos para lograr un análisis eficiente del proceso de búsqueda y obtener conclusiones generales válidas para valorar el efecto del capital intelectual en el sector hotelero.

Sin duda, el uso de TIC, posibilitan en el ámbito de la investigación reconstruir y personalizar el conocimiento.

Palabras clave: Internet - capital intelectual hotelero - conocimiento - tecnologías

Introducción

Este ensayo pretende reflejar la experiencia de la aplicación de la virtualidad en el ámbito de la investigación, y se remite al logro de uno de los objetivos establecidos en el plan de actividades y cronograma del Proyecto de investigación “Capital Intelectual en el sector hotelero: un modelo para su medición”, que se encuentra en su etapa inicial. En el mismo, se plantea el abordaje del tema CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR HOTELERO, favoreciendo así la transformación y construcción del conocimiento.

Desarrollo

El mundo actual se caracteriza por un cambio incesante en el campo de las tecnologías, y por una creciente globalización, lo cual ha cambiado el paradigma clásico de una universidad tradicional a nuevas realidades y demandas sociales y científicas. En el campo del turismo, lo que está tomando importancia en las universidades son las innovaciones apoyadas en la tecnología. Un cambio trascendental en estos procesos de incorporar las TIC a la educación, es la importancia que se le asigna a la construcción del conocimiento, donde la investigación se constituye en una herramienta de transformación para facilitar los procesos en la adquisición de nuevos conocimientos.

Las TIC a través de sus diversas formas y herramientas, introducen un modo de interacción, con las informaciones y el conocimiento, nuevo y diferente de otros medios utilizados hasta el presente. Esta necesidad ha sido una de las premisas que más ha consolidado la aplicación de las TIC en los procesos de investigación en el área del turismo.

En tal sentido, la investigación y el posgrado son funciones clave para apoyar la innovación, conjuntamente con la pertinencia, la *virtualización* y la integración. La función de formación del docente - investigador universitario también debe interactuar con la innovación.

Se puede decir que la comunidad educativa, desde sus diferentes roles, está inmersa en una etapa de adaptación al uso y manejo de Tic, donde los recursos tecnológicos son un excelente complemento de la formación y de construcción del conocimiento.

Describir los avances virtuales sobre el abordaje del tema CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR HOTELERO, a partir de una revisión bibliográfica de las publicaciones de revistas científicas en inglés y en español en el período comprendido entre los años 2007 y 2011, fue el objetivo de este ensayo que se intenta desarrollar. La producción de información se realizó mediante la revisión documental entre los días 16 y 27 del mes de septiembre del año 2011.

Para la revisión bibliográfica especializada: libros, artículos, ensayos, journals, etc., se realizó un proceso de análisis de innovación en los diferentes buscadores de internet, que incluyó el análisis de la información cuantitativa a través de los siguientes motores: Google, Yahoo, Bing, Altavista, entre otros. Los mismos permitieron la posibilidad de convertirnos

en productores de contenidos en línea, promoviendo la integración de las TIC en las tareas de investigación. El análisis se ha basado en los resultados de la consulta de diferentes links, seleccionados dentro de un abanico de posibles sitios, por considerarlos idóneos para lograr un análisis eficiente del proceso de búsqueda y obtener conclusiones generales válidas para valorar el efecto del capital intelectual en el sector hotelero.

Por ello, y a los efectos de facilitar su comprensión y proporcionar un mayor conocimiento, este trabajo se propone identificar de forma exploratoria y contextualizada, los aspectos más relevantes sobre los avances del estudio del capital intelectual en el sector hotelero.

En la fase de recogida de información, además del carácter cuantitativo de la misma, se ha considerado de manera importante el aspecto cualitativo, obteniendo un listado de artículos bibliográficos de cada buscador consultado.

En tal sentido, el criterio de la investigación se basó en la búsqueda desde un aspecto macro o genérico a un aspecto específico del tema, es decir la búsqueda se inició tomando como base al capital intelectual, luego el capital intelectual en el sector hotelero, el capital intelectual en empresas hoteleras, la medición del capital intelectual en el sector hotelero, la medición del capital intelectual en empresas hoteleras, índices de medición de capital intelectual en el sector hotelero, indicadores de medición de capital intelectual en empresas hoteleras, variables de medición de capital intelectual en el sector hotelero, y por último variables de medición de capital intelectual en empresas hoteleras. A su vez se condicionó dicha búsqueda por años dentro del período de tiempo en estudio.

Con el fin de optimizar interactivamente las bondades y beneficios del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, se efectuaron distintos métodos de búsqueda, desde una búsqueda más minuciosa condicionada por año específico, sobre el capital intelectual en el sector hotelero, donde surgían sitios de otros años vinculados al rango temporal en estudio.

Por otro lado, al realizar la revisión bibliográfica en idioma inglés, los resultados de la búsqueda contenían además sitios relacionados a la temática en idioma español. Cabe destacar que esta situación prevalecía en los últimos años del rango 2009-2011. Además al buscar el tema en ambos idiomas, puntualmente en años concretos, arrojaba como resultado que los 3 o 4 principales artículos se repetían para cada año.

En cuanto a la procedencia y origen de las publicaciones en todos los buscadores consultados en español, se destacan los siguientes países: España, Cuba, México, Argentina, Chile, República Dominicana, entre otros. En tanto que para el idioma inglés se destacan Estados Unidos, Irán, Pakistán, Tailandia, Eslovenia, Turquía, Irlanda, y Australia, etc.

Sin duda, la incorporación de las TIC en el ámbito de la investigación del turismo es paulatina y satisfactoria, ya que es acompañada de innovaciones referidas a diferentes dimensiones como las estructuras y modos de organización, los métodos de investigación o sistemas evaluativos, utilizando múltiples recursos que les otorgan herramientas para

desarrollar los proyectos planteados, que resultan eficaces y necesarias en el ámbito de la investigación.

Esta propuesta trata de valorar la importancia del acceso al conocimiento y de información donde es posible diferenciar los efectos de las tecnologías en dicho campo, que propicie nuevas habilidades de pensamiento como efectos de la aplicación de la tecnología de la información y de la comunicación.

En relación con las tecnologías y con el objeto de favorecer conocimientos cada vez más complejos, se reconoce el valor de su utilización como puertas de entrada a la construcción del conocimiento. Se trata de valorar la importancia del acceso al mismo a través de las tecnologías, como uno de los soportes más importantes. La prueba de la potencia de la misma, consiste en distinguir cuándo el investigador encuentra un interrogante más sutil o más sofisticado que implica detenerse, consultar, analizar la respuesta posible. Sólo en esos casos estaríamos encontrando una tecnología que posibilita el desarrollo de la mente.

Se puede decir que estamos inmersos en una etapa de adaptación al uso y manejo de Tic, donde los recursos tecnológicos son un excelente complemento en la construcción del conocimiento, un recurso más y un servicio de la institución que facilita las tareas propias de las tareas de investigación.

Es importante destacar, que en tal sentido sólo se describen resultados generales de carácter preliminar, en tanto los resultados de esta experiencia no pretenden ser excluyentes y definitorios.

Conclusión

Realizada la revisión sobre los avances del estudio del capital intelectual hotelero en publicaciones y producciones científicas en internet, a través del uso de las TIC, podemos decir que la incidencia del capital intelectual en el desarrollo de la hotelería reviste importancia considerable, pero no se destacan grandes e innovadoras publicaciones. En tal sentido, en el período analizado se observa una reiteración de trabajos, independientemente de los diferentes años analizados y de los buscadores seleccionados.

Las publicaciones se caracterizan por ser descriptivas en la mayoría de las búsquedas encontradas y remiten en algunos casos a sólo un establecimiento hotelero concreto.

En la actualidad no existe consenso a escala internacional sobre como medir el Capital Intelectual, como tampoco un procedimiento único y homogéneo para su medición en instalaciones hoteleras, el cual continúa perfeccionándose en la búsqueda de un cálculo que haga cada vez más veraz el proceso de cuantificar los intangibles, permitiendo el máximo valor añadido a dichas empresas.

Al respecto, el concepto del Capital Intelectual, resulta necesario instrumentarlo como una práctica de gestión en las empresas del sector hotelero.

En síntesis, las prácticas con tecnologías no son nuevas en las tareas de investigación ni son privativas de un nivel de enseñanza en particular, los usos de las herramientas en el propio proceso de construcción del conocimiento resultan eficaces y necesarias en el ámbito de la educación.

La utilización de dichas herramientas resignifica el sentido de las actividades propias de la investigación en el campo del turismo y también señala el valor de las TIC al proporcionar nuevos conocimientos pertenecientes al campo la investigación.

Bibliografía

ADELL, JORDI (2001) Suplemento del boletín de educaweb, N8

CASAS ARMENGOL, MIGUEL(2005) Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Vol 2.Nro 2

MANACORDA ANA MARÍA, MC CORMACK LELIA: *Uso de tics en cátedras de nivel universitario, con modalidad presencial*. ESSA. Universidad Nacional del Comahue

TAYLOR, J.C (1999) "*Distance Education - The Fith Generation*". En la Conferencia Internacional del ICDE – Viena