
Los sistemas de distribución global, la educación virtual y la **problemática de la accesibilidad tecnológica**

Global Distribution System,
Virtual Education and
**Problem of
Technological
Accessibility**

02



Pebe Niebuhr, Helen Yarushka

Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
Facultad de Ciencias Administrativas.

Lima, Perú

Correo: hpeben@unmsm.edu.pe

Resumen

El artículo pretende conocer cómo, a través de los avances tecnológicos, se ha abierto la posibilidad de acceder a Sistemas de Distribución Global en el uso de reservas en términos de turismo o sistemas operativos para un manejo interno en actividades hoteleras, y también a la posibilidad de estudios integrales de posgrado en modalidad virtual o semi-presencial en Perú, de acuerdo con disposiciones de SUNEDU. La posibilidad de concluir estudios o acceder a ellos a través de plataformas en línea, gracias a las diversas posibilidades que se ofrecen en el mercado nacional con modalidades clásicas para la credibilidad de competencias académicas; a diferencia del sistema educativo europeo y latinoamericano en su conjunto quienes ponen a disposición las modalidades de estudios presencial, semipresencial y virtual con doble certificación y la posibilidad de homologar estudios en el país a través de la apostilla de la Haya. El mercado educativo nos ofrece varias alternativas, pero qué sucede cuando no todos tienen acceso a una red segura, en donde no sólo se pierde la señal de internet o la plataforma de la universidad se cae, cuando

las posibilidades son mínimas pues la ubicación geográfica o climatológica limitan la optimización de los resultados o impiden el cumplimiento en su totalidad.

Palabras clave: Aprendizaje en línea; Educación a distancia; Brecha digital; Tecnología educacional (Fuente: Tesaurus Unesco).

Abstract

The purpose of the article is to know, how through technological advances has opened up the possibility of access to Global Distribution Systems in the use of reserves in terms of tourism or operating systems for internal management in hotel activities also to the possibility of integral studies of master degree or doctor degree in the virtual modality or interface in Peru, according to provisions of National Superintendence of University Higher Education (SUNEDU). The possibility of concluding studies or access them through various platforms implemented for this purpose, being a very used in our days, for many possibilities offered in the domestic market with traditional forms for the credibility of academic competitions; unlike the European and Latin American educational system as a whole who made available the modalities of studies face-to-face, blended and virtual with dual certification and the possibility of accrediting studies in the country through La Apostilla de la Haya. The educational market provides us with several alternatives, but what happens when not all have access to a secure network, where not only do you lose the internet signal or platform of the university falls, when possibilities are minimal because the geographic location or weather conditions limit the optimization of the results or prevent compliance in its entirety.

Keywords: Electronic learning; Distance education; Access to Computers; Educational technology (Fuente: ERIC Thesaurus).




INTRODUCCIÓN

El uso de nuevas tecnologías en la educación a distancia ha abierto la posibilidad a nivel mundial de poder llevar estudios de pregrado, maestrías, diplomados o cursos libres de perfeccionamiento con grandes ventajas para las personas con discapacidad, personas que disponen de poco tiempo o pueden llevar estudios semi presenciales para garantizar un aprendizaje de calidad.

La globalización ha puesto a disposición diversas plataformas educativas en las cuales se puede implementar diversos niveles interactivos que permiten a los participantes ser monitoreados y evaluados como cualquier educación convencional. Esto ha generado la implementación de plataformas educativas en muchas universidades a nivel mundial con la intención no sólo de aumentar su número de alumnos sino para abrir un abanico de posibilidades en un ambiente virtual de aprendizaje.

Pero que sucede cuando una institución cubre las expectativas del usuario, pero no existe una estabilidad en el servicio de internet adquirido. El problema en tal sentido responderá a ¿cómo la problemática de la accesibilidad tecnológica afecta al desarrollo de la educación virtual?



Parte del desarrollo de la educación virtual no sólo depende de las posibilidades de estudio a nivel internacional sino a la calidad del servicio de internet que brinda cada proveedor de internet en distintos países. La problemática se da cuando la empresa proveedora del servicio no cumple con los estándares de calidad ni tiene el suficiente dominio de banda para una actividad fluida entre los usuarios.

SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL COMO NUEVAS TECNOLOGÍAS

2

En la década de los setenta los canales de distribución para reservas recaían en las CRS para reservar boletos de avión, reservas hoteleras, alquiler de automóviles, paquetes turísticos, cruceros, e incluso información de destinos, como horarios comerciales, eventos culturales y espectáculos, meteorología, etc. (Uriel, et al., 2001)



Los sistemas de distribución global son un sistema de red computarizada que permite la realización de transacciones entre el proveedor de servicios y el usuario del servicio. Si destacamos su uso en la industria de viajes, principalmente en aerolíneas, hoteles, compañías de alquiler de autos y agencias de viajes.

Ambos sistemas de reservas globales (CRS y GDS), agilizaron la manera de transmitir la información entre los diferentes agentes de los mercados turísticos y los usuarios finales. Estas empresas desarrollan sus páginas web de manera que sean accesibles y fáciles de ubicar ya que con la aparición de las redes sociales la información llega al usuario de muchas maneras (Figura 1).

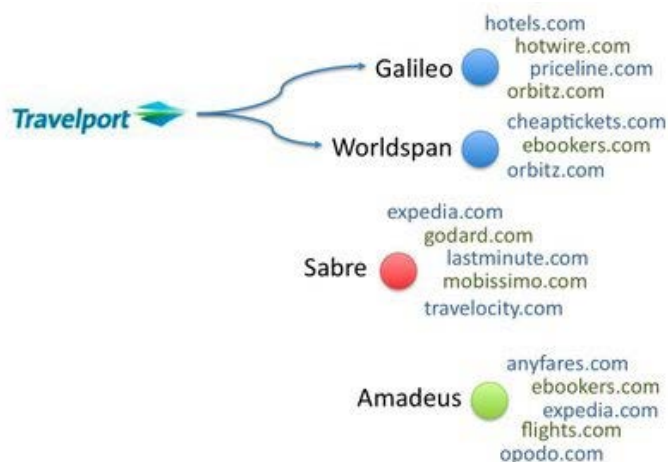


Figura 1:
Sistemas de distribución global más usados.
Fuente: Gonzalez Mazon (2012).

Un GDS puede vincular servicios, tarifas y reservas de productos y servicios en los tres sectores de viajes: esto es, reservas aéreas, reservas de hotel, alquiler de automóviles (Jonas, 2013).

VENTAJAS DEL USO DE SISTEMAS DE GLOBAL

Algunas de las ventajas más resaltantes las mencionamos a continuación:

- Puede accederse a ellas las 24 horas del día.
- La capacidad de retroalimentación es en tiempo real.
- Funcionan con sistemas empresariales de vanguardia.
- Los tiempos de respuesta se pueden realizar en una fracción de segundo.
- Pueden realizarse varias acciones en simultáneo.
- Puede ser actualizada en cuestión de segundos ante una eventualidad de cambios de reserva si existe la disponibilidad en el establecimiento.
- Es un sistema amigable que permite el acceso de forma simple.
- Permiten a los clientes a través de diversas páginas informativas disponer de información relevante para una reserva hoteleras, de aerolíneas, etc.
- Permite el almacenamiento de datos.

El desarrollo de sistemas operativos ha agilizado el mercado del turismo dando acceso a más personas a través de las diversas plataformas que ofrecen precios comparativos y ventas online.

La nueva corriente del cliente 2.0 permite el uso de diferentes medios virtuales a través de una página para la realización comparativa de

diversos establecimientos hoteleros y precios diferenciados para reservas hoteleras. El uso de redes sociales repotencia las empresas de servicios permitiendo el trato directo con el usuario quien cada vez está más informado sobre los productos que se ofertan.

Las estrategias de gestión de relaciones con clientes (Customer Relationship Management, CRM) se presenta como herramienta clave para el sector al posibilitar una diferenciación efectiva y mejorar la lealtad de los clientes y por tanto la rentabilidad de la empresa (Sigala, 2005; Piccoli, et al., 2003)

La nueva tecnología permitió la incorporación de sistemas operativos más eficientes y exclusivos software hoteleros tales como SHIOL, diseñado para ayudar a los hoteles a establecer su mejor estrategia en la planificación, administración y operación de su negocio, almacenando e integrando la información de todas las áreas para que esta esté disponible en todo momento, facilitando la toma de decisiones. SHIOL llega a convertirse en la herramienta ideal para la gestión eficaz y eficiente en hoteles y restaurantes, optimizando tiempo y recursos (Baz, 2015). De la misma manera entró al mercado OPERA de Micros Fidelio enfocada a la solución integrada que podía ser utilizada en pequeños hoteles con sólo un Front Office, hasta grandes establecimientos con múltiples departamentos.



LA EDUCACIÓN VIRTUAL

4

Diedrich, Valério Y Rigo (2017) afirman que “las salas de aula virtual necesitan de una atmosfera de interacción específica, el cual puede ser obtenida por medio de determinados recursos interactivos marcados lingüísticamente en un discurso producido por los interactuantes” (p.350).

Las plataformas más utilizadas en nuestro medio para estudios a distancia o modalidad virtual por su familiaridad y receptividad de los usuarios son tanto la plataforma Blackboard, Moodle room y Chamilo. Estas plataformas permiten el acceso rápido con el manejo y disposición de manuales de uso proporcionado por las entidades educativas que las utilizan, esto acompañado de capacitación al personal docente, la creación de tutores virtuales, manejo de herramientas en línea dedicada a transformar un espacio de estudio en una biblioteca en línea a través del material didáctico, auto instructivo, video conferencias, glosarios, foros, links o vínculos de estudios a disposición del participante. La disponibilidad del material las 24 horas del día para adaptarse a los horarios de tiempo que pueda disponer el usuario para el cumplimiento de sus metas.

El monitoreo de las sesiones y cumplimiento del programa determinará el éxito de la modalidad, pudiendo ampliar el grupo de participantes no sólo a nivel nacional sino internacional permitiendo la temporalidad según sea los criterios de evaluación y disponibilidad del tiempo para el desarrollo de cada actividad.

En el caso de participantes que realizan trabajos en zonas alejadas en donde no hay internet y se encuentran aislados por un tiempo indefinido, el cumplimiento de las actividades se dificulta y es lo que la entidad de educación virtual deberá tomar en cuenta debido al servicio que brinda teniendo una programación de actividades en un tiempo determinado y pensado en los usuarios.



LA ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA

5

La existencia de software sofisticados tanto para hotelería como para agencias de viajes permitió la agilización del servicio, una atención personalizada y sencilla de reservar un vuelo, un hotel y servicios con sólo un click. Sin embargo, el tener tantas alternativas en cuanto a páginas web de información y reservas no garantiza la accesibilidad tecnológica propiamente dicha, ya que mientras su existencia se encuentra en la nube, el no contar con un servicio de internet óptimo dificultará el acceso en línea. De la misma manera, si se tratara del mal funcionamiento de la página, el servicio se volvería lento y no se culminaría con las compras en línea ante una caída del servidor o una momentánea actualización de la página que anularía toda actividad desarrollada en el periodo de actualización.



En un artículo publicado en la página web de Fayer Wayer Internet (25 agosto 2015) sobre las mejores compañías de internet en Latinoamérica según NEFLIX en el que la compañía posee una lista donde califica a los proveedores de internet en todos los países en los que ofrece su servicio de manera oficial señalando a su vez, la tecnología con que dispone el proveedor para el país seleccionado, haciendo un total de 28 países aproximadamente lo que permite a la empresa de streaming actualizar la posición de rendimiento. Podemos hacer una comparación de acuerdo con el servicio de internet brindado lo que nos permitirá entender las dificultades que se suelen presentar por el mismo motivo.

Tabla 1:

Proveedores de internet y velocidad promedio en América del Sur

Argentina		Colombia		Chile		Perú	
Proveedor	Mbps	Proveedor	Mbps	Proveedor	Mbps	Proveedor	Mbps
Telecentro	3,43	Telmex	2,95	GTD	3,71	Movistar	2,43
Cablevisión – Fibertel	2,82	ETB	2,82	Claro	2,72	Claro	2,17
Claro	2,3	UNE	2,71	VTR	2,7	Olo	0,71
Telecom	2,07	EMCALI	1,68	Movistar	1,39		
Telered	1,81	Movistar	1,3	Entel	1,38		
Speedy	1,14						

Fuente: Ministerio de Salud Pública, Cuba (2017).

De la misma manera, Redacción BBC Mundo (19 agosto 2015) publicó un artículo en un informe de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), en donde se demuestra que el país donde la velocidad de conexión es mayor es Uruguay; que

de acuerdo con la lista de NEXFLIX sólo tiene un proveedor de internet Antel de 2.90 Mbps con conectividad de fibra óptica y DSL; a este le sigue Chile y Brasil, más alejados se encuentran Perú, Ecuador, Paraguay, Bolivia y finalmente Venezuela (BBC, 2015).

Tabla 2:

Velocidades de descarga y banda ancha global en América Latina

País	megabits
Uruguay	22,58
Chile	14,96
Brasil	12,83
Colombia	6,79
Argentina	6,34
Perú	6,29
Ecuador	5,63
Paraguay	3,54
Bolivia	2,57
Venezuela	2,31

Fuente: BBC, 2015.

Podemos encontrar información de ayuda en la web sobre distintas situaciones que nos explica pasos a seguir si hay problemas de conexión a internet y que, quizás como en muchos casos es común, se deba a un problema del router ADSL por haber perdido la línea momentáneamente la conexión con la central y se resuelve con sólo reiniciarlo; sin embargo, en muchos establecimientos que brindan cabinas con servicio de internet se congestiona por el número de máquinas habilitadas y por no poseer una banda ancha que le permita dar un óptimo servicio.

La empresa HIGH – TECH en su página web, da consejos para solucionar la falla de conectividad debido a la interrupción del servicio del proveedor de acceso a Internet o un error en la puerta de enlace o la mala configuración de conexión o un malware.

En el caso de la educación virtual, esto suele dificultar el correcto funcionamiento de los programas de aprendizaje. El problema de la internet y la poca cobertura que ofrecen algunas empresas no permiten el desarrollo total y correcto de las actividades programadas; esto sumado a la insuficiente capacidad de la plataforma de la institución que colapsa ante un número de usuarios en simultaneo y es que, aunque el producto que ofrece la universidad o institución educativa, muchas veces el problema de red no recae en la empresa de internet sino en el ancho de banda utilizado por el propietario de la plataforma. Las desventajas que puede tener un usuario de provincia son aún mayores a los usuarios de ciudades grandes cuando va sumado al clima, geografía o temporada de lluvias en algunos lugares del país.

CONCLUSIONES

6.

Las GDS han revolucionado la industria del turismo a nivel mundial, su uso y manejo se hace necesario para los prestadores de servicios turísticos que deseen posicionarse en el mercado y ser reconocidos como empresas vanguardistas.

Para brindar una educación virtual de calidad es necesario brindar las herramientas suficientes que permitan el desarrollo y cumplimiento de las metas de la institución educativa por el participante.

La implementación de plataformas amigables tanto para la educación semi presencial o virtual no sólo es una inversión para la institución educativa, sino que se debe velar por el buen funcionamiento de la red inalámbrica y de la receptividad para la calidad del producto que se ofrece.

En el Perú, el uso de Shiol, ha logrado posicionarse en el mercado gracias a su forma simple de realizar los procesos de restaurante como de hotel ganándole al INFOREST del sistema INFOHOTEL.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baz, J. (23 de Junio, 2015). Fnsrooms y shiol se integran para mejorar la gestión y comercialización online a los hoteles del Perú. En: Hotel Perú News. Recuperado de <http://hotelperunews.com/fnsrooms-y-shiol-se-integran-para-mejorar-la-gestion-y-comercializacion-online-a-los-hoteles-del-peru/>

BBC. (19 agosto, 2015). Las conexiones de internet más lentas de América Latina. En: BBC Mundo. Recuperado de: http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/08/150819_difusion_internet_america_latina_cepal_ac

Diedrich, M. S., da Silva Valério, P., & de Almeida Rigo, K. (2017). A dinâmica interacional em salas de aula virtuais: Recursos de oralidade nos materiais didáticos escritos. *Linguagem em (Dis) curso*, 17(3), 349-359. Recuperado de http://portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Linguagem_Discurso/article/view/5707

Gonzalez Mazon, C. M. (2012). Revenue Management/Yield Management/Asset Manager. Recuperado de <https://sites.google.com/site/revenueyieldmanagement/o-gds-historia-actualidad-aplicacion>

Jonas, D. (22 de Noviembre, 2013). Vision 2020: Old Dogs, New Tricks And The Future Of GDSs. En: Business Travel News. Recuperado de <http://www.businesstravelnews.com/Business-Travel-Agencies/Vision-2020-Old-Dogs-New-Tricks-And-The-Future-Of-GDSs>

Mattassi J. (25 agosto, 2015). Las mejores compañías de Internet en Latinoamérica según Netflix. En: Fayer Wayer. Recuperado de <https://www.fayerwayer.com/2015/08/las-mejores-companias-de-internet-en-latinoamerica-segun-netflix/>

Sigala, M. (2005). Integrating customer relationship management in hotel operations: managerial and operational implications. *International Journal of Hospitality Management*, 24(3), 391-413. doi: <https://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.08.008>

Uriel, E.; Monfort, V.; Ferri, J.; Fernández de Guevara, J. (2001). El sector turístico en España. Alicante, España: Caja de Ahorros del Mediterráneo.