

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LAS TIC'S EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO: HOTEL ORO VERDE, MANTA-MANABÍ-ECUADOR.

Daniel Sergio Duarte Valencia¹
daniel.duarte@uleam.edu.ec
Virginia Jarexi Solórzano Prado²
solorzano.m06@hotmail.com
Argenis de Jesús Montilla Pacheco³
argenismontilla@hotmail.com
Cristhian Dario Duarte Valencia⁴
duartecristhian500@yahoo.com

- ¹ Magister en economía finanzas y computación, docente de la Facultad de Hotelería y Turismo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador
² Ingeniera en administración de empresas hoteleras de la Facultad de Hotelería y Turismo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
³ Dr. en ecología tropical, docente de la Facultad de Hotelería y Turismo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
⁴ Magister en finanzas y economía empresarial, docente de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

Resumen

El sector turístico ecuatoriano se perfila como una de las principales matrices generadoras de trabajo. De acuerdo con esto el sector hotelero ecuatoriano tiene que utilizar tecnología recurrente para poder satisfacer las necesidades del mercado. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo diagnosticar cómo está la situación del uso de las herramientas tecnológicas dentro del hotel Oro Verde Manta. En base a los procedimientos existentes se aplicará métodos de evaluación, entrevista y el kit de herramientas que brinda el Cobit 5.0 de las Tic's con un marco de referencia de las normas ISO 38500 y una encuesta a los huéspedes del hotel, esta metodología es necesaria para que se desarrollen las observaciones diferentes para la mejora del hotel en donde se pueden utilizar para el crecimiento positivo, los resultados obtenidos de la entrevista proporcionara una idea más clara en cómo se encuentran los procesos de las Tic's , ya que al analizar la información se pueda dar las recomendaciones necesarias para que utilicen nuevos elementos de las Tic's en donde el hotel logre reunir todas las condiciones necesarias para todo tipo de cliente y una innovación constante del establecimiento, así mismo, dando una oportunidad de crecer turísticamente al cantón.

Palabras clave: Normas ISO 38500, Cobit 5.0, Tic's, tecnología, evaluación, diagnóstico.

SITUATIONAL DIAGNOSIS OF TIC'S IN THE HOTEL SECTOR. CASE STUDY: HOTEL ORO VERDE MANTA-MANABÍ-ECUADOR

Abstract

The Ecuadorian tourist sector is emerging as one of the main generating matrices of work. According to this, the Ecuadorian hotel sector has to use recurring technology to meet the needs of the market. The purpose of this research project is to diagnose the situation of the use of technological tools within the Oro Verde Manta hotel. The basis of the information is based on the ISO 38500 standards and the survey of hotel guests. develop different observations for the improvement of the hotel where it can be used for positive growth, the results of the interview will provide a clearer idea on how is your technological infrastructure, you that when analyzing the information, you can give the necessary recommendations for that use new ICT elements based

on the standards where the hotel will meet all the necessary conditions for all types of customers and constant innovation of the establishment. Likewise, giving an opportunity to grow tourism to the canton.

Keywords: *ISO 38500 standards, Cobit 5.0, ICTs, technology, evaluation, diagnosis.*

1. INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país lleno de contrastes, con su ubicación ecuatorial y la presencia en su territorio de los Andes, la Amazonía y el océano Pacífico transforman una original trama física y climática, de la cual se desprende una extensa diversidad ecológica, además de una sociedad pluriétnica y, por esta misma razón, rica en tradiciones culturales de todo tipo (Bustos Lozano & Fernández Rueda, 2000).

Al ser un país biodiverso, se ha caracterizado por ser una potencia turística elegida por los visitantes que han ido en aumento a lo largo de los años. Prieto, (2011) explica que existen diferentes lugares donde actúa el turismo como: playas, plazas, fragmentos de ciudades, comunidades, haciendas, parques protegidos, territorios de pueblos indígenas, ya que son lugares que suelen tener mucha historia que el turista intentara recrear disfrutando de costumbres tradicionalistas que caracterizan a los habitantes ecuatorianos.

El turismo es considerado como una actividad productiva que engloba varios sectores y servicios como el alojamiento, restaurantes, transporte, abastecimiento de alimentos y de insumos, recreación, operadores de tours, agencias y producción artesanal, formando así un sector privilegiado capaz de generar fuentes de empleo. El sector hotelero constituye en la actualidad uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional e internacional y se convirtió, a partir del uso extensivo e intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tic's), en una industria sobre ruedas, con una creciente dependencia del nivel de conectividad de diferentes clientes (Castillo, 2013).

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, (Tic's), han adquirido gran importancia para las empresas turísticas desde finales del siglo XX hasta hoy.

La aparición de los sistemas de reservas computarizados y posteriormente de Internet han abierto nuevos canales de información, promoción y distribución de los servicios.

Las tecnologías de la información tienen como idea principal difundir un mensaje de manera efectiva, y para un administrador de hoteles es indispensable darse a conocer con la ayuda de estos, con un buen uso de la información o los medios se puede llegar a abrir camino en el mercado ya que hoy en día es muy competitivo. Estas tecnologías de información transformaron el panorama de las diferentes empresas relacionadas con el turismo, entre ellas la industria hotelera. Las empresas hoteleras que no tengan implementado dentro de su infraestructura las Tic's, no podrán mantenerse a ritmo del crecimiento con respecto a los hoteles que si las poseen (Armas, 2006).

Las tecnologías de la información y comunicación han sido relevantes en los principales hoteles de cadena internacional en todo el mundo, solo por mencionar se puede considerar a los Sheraton Four Point, Marriot Hotel, la cadena Decamerón, entre otras han usado de forma efectiva las tecnologías para captar clientes en páginas web y redes sociales con promociones que hacen que sus empresas pasen un promedio de ocupación del 75% por arriba de la media de cualquier otro hotel que no use este tipo de tecnologías (Lopez, 2016).

El presente trabajo se justifica por la necesidad de introducir en las empresas hoteleras el uso de las Tic's cuyas formas de realizarlas sean cada vez más efectivas.

Según (Martínez, 2008) no todas las empresas hoteleras realizan sus promociones por medios electrónicos y están fuera de alcanzar niveles de ocupación anual en relación con aquellos hoteles que si tienen acceso a estos recursos tecnológicos.

Trabajos recientes (Sehanovic, 2017), (Llaudes, 2017) Marín Carrillo y Marín Carrillo, (2018), señalan que las inversiones en Tic's han conducido a incrementos de la calidad de los productos y servicios ofertados. Así mismo, han mejorado los sistemas de toma de decisiones y han facilitado la comunicación directa con el cliente y, por ende, acceso a un mercado más amplio y alejado que pueda solucionar en parte los problemas de estacionalidad e intermediación que caracteriza al sector.

Se han estudiado una serie de metodologías existentes en la literatura para llevar a cabo el diagnóstico, las cuales son: Entrevistas utilizando el kit de herramientas de

Cobit 5.0 ya que es un marco de referencia que tiene mucha información, propuesto por la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA, 2012) y se adapta a cualquier tipo de empresa evaluando la capacidad y criticidad de los procesos de gobierno y una encuesta a los huéspedes del hotel que permita identificar los principales problemas que están afectando sus resultados fructíferos y que podrían ser controlados con un adecuado uso de equipos tecnológicos de información y comunicación.

El resultado obtenido brindará una estadística de cómo se encuentran las Tic's y si están aportando de manera positiva al hotel para mejorar la calidad de servicio y así poder realizar las debidas recomendaciones.

Esta investigación aportará de forma positiva para la industria hotelera y sobre todo para el hotel Oro Verde, ya que los huéspedes tendrán una conexión más directa con la empresa.

1.1 Contextualización del problema.

Manabí es una de las provincias más visitadas por parte de muchos turistas nacionales e internacionales. En esta provincia se encuentran varios cantones entre ellos está el cantón Manta, conocido por ser el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador donde al año llegan al menos decenas de cruceros, convirtiéndolo en una de las potencias turísticas de la provincia.

Al ser un puerto turístico con gran actividad de exportación e importación se encuentra ubicado en una espléndida bahía llena de varios atractivos turísticos que embellecen la ciudad, que ha ido mejorando a lo largo de los años.

En la gran mayoría los sectores económicos se ven influenciados por las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones (Tic's). De esta manera, se convierten en un recurso necesario, pero no suficiente.

Es decir, las Tic's se han convertido en un insumo, por lo que es necesario combinarlas con otros recursos que les confieran verdadero valor estratégico.

En base a la información descrita anteriormente podemos mencionar que se eligió el hotel Oro Verde para diagnosticar el uso de las Tic's dentro de su infraestructura, debido a su ubicación estratégica y gran acogida por parte de los turistas nacionales y extranjeros, es decir, por ser un referente en el sector hotelero de la ciudad.

Por otro lado, el gerente general del hotel demuestra apertura, para poder obtener la información necesaria para la realización de la presente investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Tic's

Las Tic's son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación (Graells, 2010).

Las Tic's se presentan de diversas maneras han promovido que rápidamente el mundo siga su marcha de manera agilizada ya que facilita nuestra vida personal y profesional, y es que acertadamente las Tic's están revolucionando particularmente la forma de hacer negocios y llevar información.

Sirven para optimizar el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana. Están en todas partes y modifican los ámbitos de la experiencia cotidiana: el trabajo, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje y el acceso a la salud, entre otros (Mella, 2011).

La tecnología está inmersa en todos los puntos de la vida humana, ya sea de diversos enfoques, pero en los últimos años las tecnologías han evolucionado a grandes pasos y han adquirido importancia en todos los ámbitos laborales y cómo no, en el educativo. Las tecnologías han revolucionado la actualidad, hoy en día, quien no sepa desenvolverse con ellas se queda atrasado, hasta tal punto que en la actualidad se ha creado un fenómeno.

2.2. Importancia de las Tic's en el sector hotelero

Las Tic's (sobre todo el internet) le han dado a todas las organizaciones hoteleras herramientas muy útiles para dar a conocer campañas publicitarias, facilidades para la compra de productos o servicios vía internet, gracias a esto facilita que todo usuario interesado en su información tenga un fácil acceso a ella, gracias a esto las empresas turísticas tienen la oportunidad de abarcar un mayor porcentaje de oferta al cliente dentro del ámbito empresarial, dándole mayor auge y competitividad

gracias a la vanguardia e innovación, al igual que estándares de calidad y de mercado que va desarrollando a diferencia de empresas que administren el mismo tipo de servicio que esta emplee (Flores, 2013).

Si bien desde la literatura se han resaltado ampliamente los efectos beneficiosos de la tecnología sobre la competitividad de la empresa turística, con especial atención a las mejoras en términos de eficiencia, se ha prestado escasa atención a la contribución de las Tic's sobre la satisfacción del cliente y la lealtad hacia el establecimiento. En este sentido, desde la literatura en el ámbito de la empresa turística se aboga por la implementación de tecnologías que permitan conocer en profundidad las necesidades y los deseos del cliente y generar valor a través de la mejora de la experiencia del usuario (Minghetti, 2008).

Se ha señalado la necesidad de estudiar el estado actual de los sistemas de información de los establecimientos del sector de la hostelería con el fin de definir cómo deberían ser y cómo deberían implementarse.

En este proceso de identificación de las aplicaciones tecnológicas más apropiadas, la evaluación de su efecto sobre la satisfacción del cliente es fundamental.

Según Santiago Melián y Jacques Bulchand, (2013) la importancia de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tic's en adelante) para la actividad hotelera es fundamental hoy en día, según estos autores han sugerido que las Tic's pueden contribuir al rendimiento organizativo hotelero por las siguientes cuatro vías:

Mejorando la productividad de los recursos humanos.

Mejorando los servicios de alojamiento.

Potenciando las actividades de marketing y comercialización.

Generando ingresos económicos.

El desarrollo de las Tic's está provocando unas nuevas necesidades entre los consumidores, la no-atención a estas nuevas necesidades implicará una disminución en la calidad de los hoteles. Será necesaria una atención a los cambios del entorno y una mentalidad de adaptación a ellos. En el Ecuador está en favoritismo por la implementación de estas metodologías, y es imposible imaginar en el trabajo de un profesional sin el uso de estas. Por tanto, el constante

cuestionamiento sobre las necesidades de los clientes debería ser un proceso que se desarrolle permanentemente en la estrategia del hotel (Perez, 2013).

2.3. Modelos de gestión para evaluar las Tic's

2.3.1 Cobit 5.0

Cobit (Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas) se diseñó inicialmente como un conjunto de objetivos de control de TI para ayudar a la comunidad de auditoría financiera a navegar mejor en el crecimiento de los entornos de las Tic's. ISACA lanzó la versión Cobit 5.0 que brinda claridad a ciertos temas y preocupaciones encontrados en Cobit 4 y 4.1, a medida que la tecnología crece en la empresa. ISACA promociona Cobit 5.0 como el "único marco comercial para el gobierno y la administración de las Tic's empresarial" (ISACA, Cobit 5.0, 2012).

Cobit 5.0 provee de un marco de trabajo integral que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos para el gobierno y la gestión de las TI corporativas. Dicho de una manera sencilla, ayuda a las empresas a crear el valor óptimo desde IT manteniendo el equilibrio entre la generación de beneficios y la optimización de los niveles de riesgo y el uso de recursos.

Cobit 5.0 permite a las TI ser gobernadas y gestionadas de un modo holístico para toda la empresa, abarcando al negocio completo de principio a fin y las áreas funcionales de responsabilidad de TI, considerando los intereses relacionados con TI de las partes interesadas internas y externas. Cobit 5.0 es genérico y útil para empresas de todos los tamaños, tanto comerciales, como sin ánimo de lucro o del sector público.

2.3.2 Principios de Cobit 5.0

Cobit 5.0 se basa en cinco principios claves para el gobierno y la gestión de las TIC empresariales mostrados en la figura 1.



Figura 1. Imagen del Gobierno Electrónico.

Fuente: ISACA, (2012).

Principio 1. Satisfacer las Necesidades de las Partes Interesadas: Las empresas existen para crear valor para sus partes interesadas manteniendo el equilibrio entre la realización de beneficios y la optimización de los riesgos y el uso de recursos.

Cobit 5.0 provee todos los procesos necesarios y otros catalizadores para permitir la creación de valor del negocio mediante el uso de TI.

- Principio 2. Cubrir la empresa de extremo a extremo: Corporativo: Cubre todas las funciones y procesos dentro de la empresa; Cobit 5.0 no se enfoca sólo en la "función de TI", sino que trata la información y las tecnologías relacionadas como activos que deben ser tratados como cualquier otro activo por todos en la empresa.
- Principio 3: Aplicar un Marco de Referencia único integrado: Hay muchos estándares y buenas prácticas relativos a TI, ofreciendo cada uno ayuda para un subgrupo de actividades de TI. Cobit 5.0 se alinea a alto nivel con otros estándares y marcos de trabajo relevantes, y de este modo puede hacer la función de marco de trabajo principal para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa.
- Principio 4. Hacer Posible un Enfoque Holístico: Un gobierno y gestión de las TI de la empresa efectivo y eficiente requiere de un enfoque holístico que tenga en

cuenta varios componentes interactivos. Cobit 5.0 define un conjunto de catalizadores para apoyar la implementación de un sistema de gobierno y gestión global para las TI de la empresa. Los catalizadores se definen en líneas generales como cualquier cosa que puede ayudar a conseguir las metas de la empresa.

- Principio 5. Separar el Gobierno de la Gestión: El marco de trabajo Cobit 5.0 establece una clara distinción entre gobierno y gestión.

2.3.3 Modelo de referencia de Cobit 5.0

Cobit5 no es prescriptivo, pero si defiende que las empresas implementen procesos de gobierno de manera que las áreas fundamentales estén cubiertas, tal y como se muestra en la figura 2.

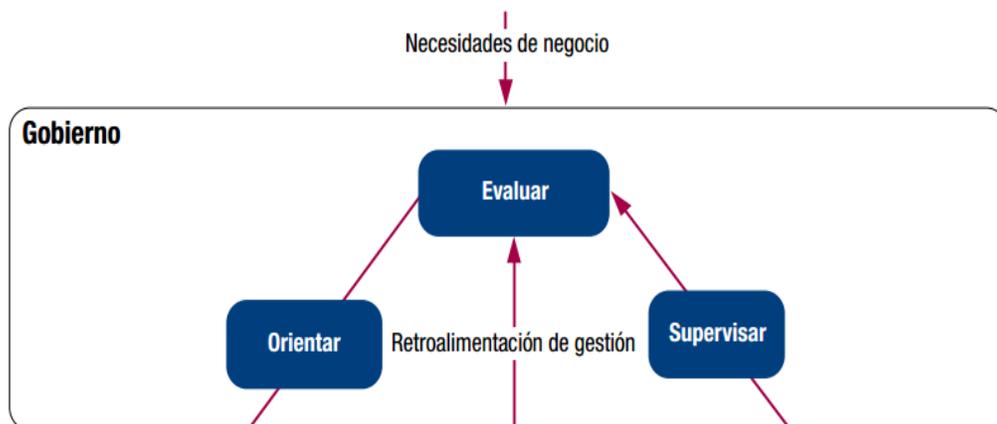


Figura 2. Procesos del Gobierno Electrónico.

Fuente: ISACA, (2012).

Una empresa puede organizar sus procesos como crea conveniente, siempre y cuando las metas de gobierno queden cubiertas. Empresas más pequeñas pueden tener pocos procesos, empresas grandes y complejas pueden tener numerosos procesos, pero todos con el ánimo de cubrir las mismas metas.

Gobierno: El Gobierno asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas corporativas equilibradas y acordadas; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; y midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

Contiene cinco procesos de gobierno; dentro de cada proceso se definen prácticas de evaluación, orientación y supervisión (EDM) con los cuales se trabajarán en este

proyecto tal y como se observa en la figura 3.

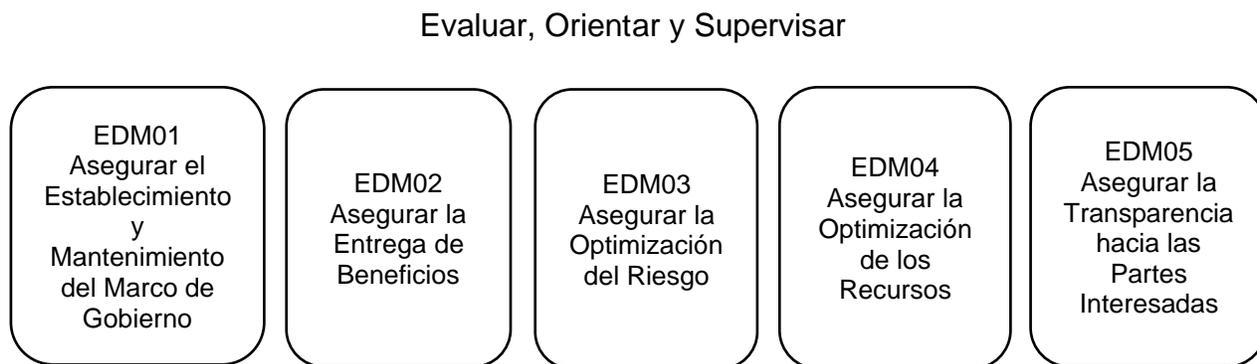


Figura 3. Imagen del Gobierno Electrónico.

Fuente: ISACA, (2012).

2.3.4 Norma ISO 38500

La norma ISO/IEC 38500:2008 se publicó en junio de 2008 en base a la norma australiana AS8015:2005. Es la primera de una serie sobre normas de gobierno de Tic's. Su objetivo es proporcionar un marco de principios para que la dirección de las organizaciones lo utilicen al evaluar, dirigir y monitorizar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (Tic's). (ISACA, NORMA ISO 38500, 2012)

En esencia, todo lo que esta norma propone puede resumirse en tres propósitos fundamentales:

Asegurar que, si la norma es seguida de manera adecuada, las partes implicadas (directivos, consultores, ingenieros, proveedores de hardware, auditores, etc.), puedan confiar en el gobierno corporativo de Tic's.

Informar y orientar a los directores que controlan el uso de las Tic's en su organización.

Proporcionar una base para la evaluación objetiva por parte de la alta dirección en el gobierno de las Tic's.

2.3.5 Objetivo de la norma ISO 38500

Garantizar la excelencia en los procesos de negocio y/o servicio como factor esencial del desarrollo de la actividad empresarial, mediante el empleo de administradores y trabajadores Idóneos y debidamente calificados.

Garantizar la elaboración y puesta en práctica de las políticas de gobernabilidad de la empresa.

Diagnosticar los cambios organizativos y estructurales que se requieran en la empresa y contribuir a perfeccionar los métodos y estilos de administración en función de propiciar una mayor participación, compromiso, espíritu creativo e innovador y motivación de todos los dirigentes y trabajadores para la formación de una cultura organizativa propia de la empresa.

Cumplir con las leyes y regulaciones de la actividad en que se desempeñe.

Gestionar los riesgos de forma eficiente.

2.3.6 Beneficios de uso de la Norma ISO/IEC 38500:

La norma establece los principios para el uso eficaz, eficiente y aceptable de la tecnología de la información. El asegurar que sus organizaciones siguen estos principios facilitará a los directores equilibrar los riesgos y promover las oportunidades que se originan en el uso de la tecnología de la información. La norma establece un modelo para el gobierno de la tecnología de la información. El riesgo de que los directores no cumplan sus obligaciones se reduce a prestar atención debida al modelo en la aplicación correcta de los principios.

En este sentido, de acuerdo con lo anteriormente expuesto, la autora determina que el modelo a utilizar para la evaluación de las Tic's en el Hotel Oro Verde Manta, es la norma ISO 38500 usando un marco de referencia de Cobit 5.0, debido a que proporciona más información y un kit de herramientas pertinentes para la investigación.

2.3.7. El sector hotelero.

La industria Hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel Internacional y Nacional. El Ecuador no ha sido la excepción, ya que en los últimos tiempos se promueve el turismo sostenible y comunitario por lo que ha sido especialmente rentable con respecto al segmento de turistas de élite.

El sector hotelero, como la mayoría de las organizaciones turísticas, se enfrentan a un entorno continuamente cambiante y altamente competitivo, caracterizado por una serie de particularidades como una fuerte estacionalidad, una importante rigidez derivada de una elevada inversión en infraestructuras poco flexibles, una dependencia de los operadores mayoristas, así como una creciente exigencia del

cliente. Todos estos factores motivan un creciente interés por la calidad de la prestación del servicio y de la atención al cliente. Éstas son, entre otras, las variables o situaciones que fuerzan a estas organizaciones a examinar la forma en que ofrecen y prestan el servicio a sus clientes, así como el coste de este (O`Connor, 2003).

La empresa hotelera está caracterizada por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restauración. En realidad, estas empresas ofrecen una extensa variedad de servicios, combinables entre sí, completamente heterogéneos e intangibles en su mayoría. Esta característica principal de los hoteles comporta la necesidad de un cálculo exhaustivo de los costes en los que incurren para el conocimiento profundo de su gestión en aras a una mejora del proceso de toma de decisiones (Ortega, 2003).

En un entorno económico cada vez más competitivo, como el actual, las empresas hoteleras necesitan disponer de sistemas de información que constituyan un instrumento útil para controlar su eficiencia y que proporcionen un alto grado de visibilidad de las distintas actividades que se realizan. En los últimos años, el sector servicios y en especial el subsector turístico, han reflejado una tendencia positiva de crecimiento en todo el estado ecuatoriano. Además, la especialización y la competitividad de las empresas hoteleras se ha ido acentuado con el transcurso del tiempo debido al alta competencia existente en dicho sector. (Bon, 2010).

2.3.8 Sector hotelero en Manta

En la ciudad de Manta, el servicio hotelero es uno de los más requeridos en la provincia, pues es la ciudad turística más representativa de Manabí.

Sin embargo, después del fatídico fenómeno natural del 16 A que afectó gran parte de las estructuras que brindaban servicios de alojamiento. La ciudad se ha visto en la necesidad de impulsar nuevas fuentes de ingreso y así mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Manta perdió como consecuencia del terremoto de abril de 2016, 34 de sus 134 sitios de hospedaje, según el catastro turístico de la ciudad, dejando como disponibles 100 establecimientos, pero esto no fue impedimento para que el sector

hotelero avance de a poco y contará en los últimos 3 años con un flujo turístico importante a nivel nacional e internacional.

En la actualidad la planta hotelera de la ciudad cuenta con 118 establecimiento de alojamiento, con una ocupación clasificada de:

Hoteles: 3719

Hoteles apartamentos: 214

Hostería: 126

Hostales residencias: 136

2.3.9. Hotel Oro Verde Manta

Hace 30 años Kaspar Manz, un suizo hotelero junto con algunos amigos estaba explorando Perú y Ecuador, en su camino hacia Guayaquil y mientras cursaba las inmensas plantaciones de banano de la provincia del Oro, al sur del Ecuador, escribió la vidente riqueza como Oro Verde.

Una vez en Guayaquil, él y su amigo se vieron obligados a permanecer en un hotel pequeño y muy humilde cerca del mercado central, ya que el único hotel que se ajustaba a sus requerimientos estaba totalmente lleno, después de una noche de descanso muy pobre decidió con su amigo construir el primer hotel de lujo en Ecuador.

.3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

En un plano más particular la metodología incluye un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que responden a cada ciencia en relación con sus características y su objeto de estudio (Armas, 2006).

El presente trabajo se desarrolló bajo la orientación de una investigación tipo cuali-cuantitativa, en el cual se aplicó la entrevista al técnico del área de sistema y el gerente general del hotel a través de un kit de herramientas que ofrece el marco de referencia de Cobit 5.0, diseñado con el objeto de facilitar un diagnóstico rápido sobre los procesos de capacidad en el que se encuentra el hotel y una encuesta a los huéspedes, lo que condujo a un análisis estadístico y la posterior interpretación de los resultados, en relación con los planteamientos teóricos establecidos y delimitados durante el marco referencial.

3.2. Población y muestra

La población utilizada en la investigación es precisa porque se enfoca específicamente en cuanto la ocupación total del hotel Oro Verde.

La población con la que se realizó la investigación fue de 180 huéspedes, y la muestra fue de 54 individuos, la cual se obtuvo a través de la siguiente fórmula.

$$\text{FORMULA MUESTRA} \frac{N}{E^2(N-1)} \frac{N}{E^2(N-1)+1}$$

Dónde:

N = Población o universo

n= tamaño de la muestra

E = error de muestreo

3.3. Instrumentos de investigación y su validación

Se aplicó el kit de herramientas de Cobit 5.0 que incluye un modelo de capacidad y criticidad de procedimientos, basándonos en la norma internacionalmente reconocida ISO 38500.

Para obtener datos confiables se elaboró un instrumento tipo cuestionario con nueve preguntas objetivas en donde tenían los siguientes parámetros para la evaluación que coexistían en: Redacción, Pertinencia, Validación y Tendencia.

Este material fue evaluado por un juicio de expertos que permitió obtener la opinión de técnicos en las materias de: Metodología de la Investigación, Informática Básica y avanzada, lo cual posibilita la certificación del instrumento.

3.5. Nivel de capacidad.

Estos modelos se utilizan para medir la madurez actual o el estado en que se encuentran los procesos relacionados con las Tic's de una empresa, para definir un estado de madurez requerido y para determinar la brecha entre ellos y la forma de mejorar el proceso para alcanzar el nivel de madurez deseado, proporcionando al órgano de gobierno y de gestión de la empresa los porcentajes de evaluación para medir y monitorizar la capacidad actual.

El propósito de esta evaluación es conocer la capacidad de los procesos implementados por una organización.

Como resultado del proceso de evaluación se debe:

- Determinar la información y los datos que caracterizan a los procesos evaluados.
- Determinar el grado en el cual los procesos logran el propósito para el cual fueron desarrollados (ISACA, Cobit 5.0, 2012).

El estándar ISO 38500 especifica que la evaluación de la capacidad de los procesos puede llevarse a cabo para varios propósitos y con varios grados de rigor (Mera, 2013).

Existen seis niveles de capacidad que pueden alcanzar por un proceso incluida la designación de “Proceso incompleto” si las practicas definidas en el proceso no alcanzan la finalidad prevista.

Nivel 0 Proceso Incompleto: el proceso no está implementado o no alcanza su propósito. A este nivel, hay muy poca o ninguna evidencia de ningún logro sistemático del propósito del proceso.

Nivel 1 Proceso Ejecutado: el proceso implementado alcanza su propósito.

Nivel 2 Proceso Gestionado: El proceso ejecutado descrito anteriormente está ya implementado de forma gestionada (planificado, supervisado y ajustado) y los resultados de su ejecución están establecidos, controlados y mantenidos apropiadamente.

Nivel 3 Proceso establecido: El proceso gestionado descrito anteriormente esta ahora implementado usando un proceso definió que es capaz de alcázar su resultado de proceso.

Nivel 4 Proceso predecible: El proceso establecido descrito anteriormente ahora se ejecuta dentro de límites definidos para alcanzar sus resultados de proceso.

Nivel 5 Proceso optimizado: El proceso predecible descrito anteriormente es mejorado de forma continua para cumplir con las metas empresariales presentes y futuros.

3.1.3.2 Nivel de criticidad

Es un indicador proporcional al riesgo que permite establecer la jerarquía o prioridades de procesos, sistemas y equipos, creando una estructura que facilita la toma de decisiones acertadas y efectivas, y permite direccionar el esfuerzo y los recursos a las áreas donde es más importante y/o necesario mejorar la confiabilidad y administrar el riesgo.

Para determinar la criticidad de un proceso se evalúa en función de una matriz para medir los niveles críticos de las actividades que se desarrollan en el hotel.

En un eje se representa la frecuencia de fallas y en otro los impactos o consecuencias en los cuales incurrirá la unidad o equipo en estudio si ocurre una falla.

Cobit 5.0 en sus herramientas nos brinda una matriz que tiene una valoración numérica de 1 al 5 que permite identificar la menor o mayor intensidad de riesgo relacionado con el valor de criticidad de la instalación, sistema o equipo bajo análisis en donde se deberán definir los niveles en que se efectuará el análisis: instalación, sistema, equipo o elemento, de acuerdo con los requerimientos o necesidades del hotel.

-Proceso y descripción de cada uno de los dominios (EDM) con que se evaluara los procesos para los niveles capacidad y criticidad, ilustrados en la tabla 1.

Proceso	EDM01 Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de gobierno
Descripción	Analiza y articula los requerimientos para el gobierno de TI del hotel, pone en marcha y mantiene efectivas las estructuras, procesos y prácticas facilitadores, con claridad de las responsabilidades y la autoridad para alcanzar la misión, las metas y objetivos del hotel.
Proceso	EDM02 Asegurar la Entrega de Beneficios
Descripción	Optimizar la contribución al valor del negocio desde los procesos de negocio, de los servicios TI y activos de TI resultado de la inversión hecha por TI a unos costes aceptables.
Proceso	EDM03 Asegurar la Optimización del Riesgo
Descripción	Asegurar que el apetito y la tolerancia al riesgo del hotel son entendidos, articulados y comunicados y que el riesgo para el valor del hotel relacionado con el uso de las TI es gestionado e identificado
Proceso	EDM04 Asegurar la Optimización de Recursos
Descripción	Asegurar que las adecuadas y suficientes capacidades relacionadas

	con las TI (personas, procesos y tecnologías) están disponibles para soportar eficazmente los objetivos del hotel a un coste óptimo.
Proceso	EDM05 Asegurar la Transparencia hacia las Partes Interesadas
Descripción	Asegurar que la medición y la elaboración de informes en cuanto a conformidad y desempeño de TI del hotel son transparentes, con aprobación por parte de las partes interesadas de las metas, las métricas y las acciones correctivas necesarias.

Tabla 1. *Procesos de capacidad y criticidad.*

Fuente: ISACA, (2012).

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta aparte muestra un análisis cuantitativo y cualitativo (mixto) a partir de los datos y resultados obtenidos durante la investigación. La sucesión se hace en función a cada uno de los objetivos planteados.

4.1. Entrevista para diagnosticar el uso de las (Tic's) en el Hotel Oro Verde

Esta entrevista se realizó al gerente general y al técnico del área de sistemas del Hotel Oro Verde, indicándonos el nivel de conocimiento que cada uno posee sobre los procesos de gobierno de las Tic's del hotel.

A continuación, se presenta la interpretación de los resultados en forma de módulos que tiene el Cobit 5.0.

Nivel de Criticidad

Proceso:		EDM01 Asegurar el establecimiento y mantenimiento del Marco de Gobierno en el hotel según las normas ISO 38500					
#	Pregunta	Valor	1	2	3	4	5
1	¿Qué tan importante es la organización de las Tic's para el éxito de la empresa?	1	muy importante	no tan importante	importante	no es necesario	critico

Tabla 2. Modulo 1, Nivel de Criticidad.

Fuente: ISACA, (2012).

El técnico del área de sistemas aseguró que en cuanto al uso de las Tic's llevan un proceso muy importante y todos estos son documentados y llevados formalmente para todos los departamentos del hotel Oro Verde, como se observa en la tabla 2.

Proceso:	EDM02 Asegurar la Entrega de Beneficios mediante las TICS
-----------------	---

Tabla 3. Modulo 2, Nivel de Criticidad

Fuente: ISACA, (2012).

En cuanto a los beneficios que tiene las Tic's indicó que no es conocido por toda la planta de empleados del hotel ya que algunos departamentos no necesita conocerlos y como todo sistema siempre tiene pequeñas debilidades pero que siempre se pueden solucionar muy rápido, tabla 3.

Proceso:		EDM03 Asegurar la Optimización del Riesgo					
#	Pregunta	Valor	1	2	3	4	5
5	El proceso de gestión de riesgo de las Tic's es medido	2	las mediciones existen y están integradas y ligadas a los objetivos de las Tic's	Es muy medido el riesgo	Es mediamente medido	No es medido mucho riesgo.	No del todo
6	¿quién realiza el proceso de riesgos?	1	el jefe de sistemas	Otro interno	Es mediamente medido	Nadie	No sabe

Tabla 4. Modulo 3, Nivel de Criticidad

Fuente: ISACA, (2012).

El proceso de riesgos es muy medido en cuanto sucede riesgo con alguna parte en cuanto a la infraestructura tecnológica del hotel personalmente lo arreglo como técnico del área de sistemas que soy del hotel, como se aprecia en la tabla 4.

Proceso:		EDM04 Asegurar la Optimización de Recursos					
#	Pregunta	Valor	1	2	3	4	5
7	¿Está claro quién debe responder por la optimización de recursos?	1	Todo el mundo en la empresa lo conoce y el responsable lo acepta.	Solo lo sabe el jefe de sistemas	Pocas personas lo saben	Solo lo sabe el gerente.	Nadie sabe
8	¿El proceso de riesgo es auditado?	1	Siempre es auditado	Es anualmente auditado	la optimización de riesgos no tiene procesos de documentos	No del todo	No responden ante los riesgos.

Tabla 5. Modulo 4, Nivel de Criticidad

Fuente: ISACA, (2012).

Aseguran la optimización de riesgo y todos en la empresa manejan de manera responsable los recursos de las Tic's y siempre es auditado cualquier problema del sistema, como se observa en la tabla 5.

Proceso:		EDM05 asegurar la transparencia hacia las partes interesadas, tanto las Tic's como la empresa.					
#	pregunta	valor	1	2	3	4	5
9	¿el proceso de transparencias de Tic's se desempeña bien?	1	todo se hace siempre bien	en parte se hace bien	algunas cosas a veces se hacen bien	algunos aspectos algunas veces	algunos aspectos raramente se hacen bien
10	¿el proceso de transparencia se lleva a cabo formalmente?	1	todos los procesos están documentados formalmente para la transparencia	es medio formal el proceso de transparencia	no llevan ningún proceso de transparencia de Tic's	las Tic's no son formales así que no llevan ningún proceso de transparencia	definitivamente no

Tabla 6. Modulo 5, Nivel de Criticidad

Fuente: ISACA, (2012).

Aseguran que todos los procesos están documentados y hechos con transparencias para que todos los departamentos del hotel conozcan el uso de los sistemas, como se ilustra en la tabla 6.

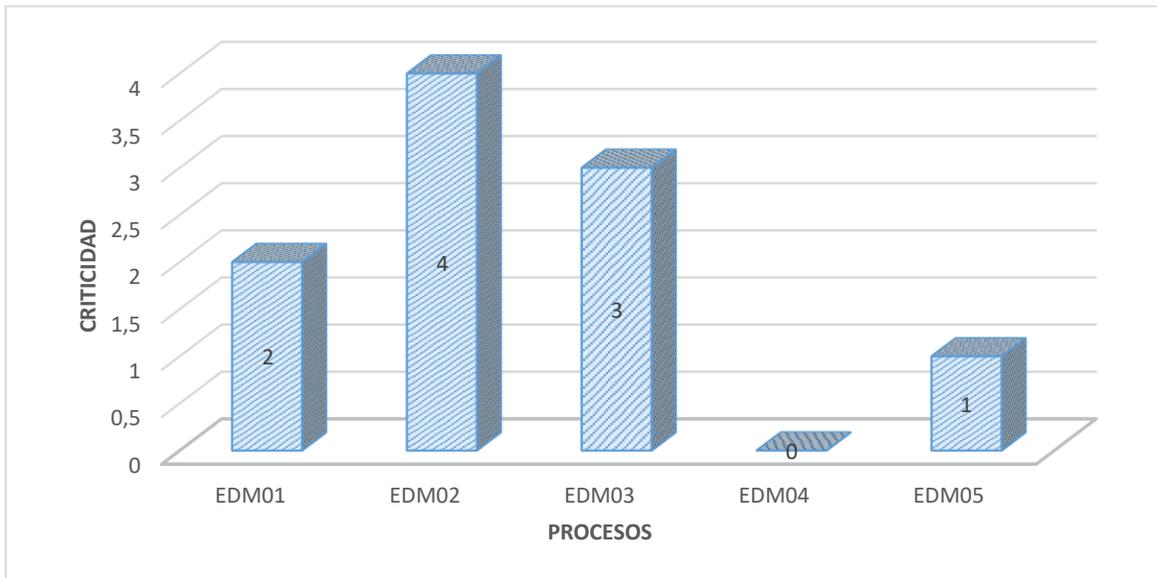


Figura 4. Análisis de criticidad del hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia.

El hotel Oro Verde mediante las respuestas indicadas por el gerente y el técnico del área de sistemas del hotel nos indica que es importante que se revise profundamente el estado crítico que refleja en cuanto al uso de beneficios que brinda el gobierno de las Tic's, ya que en el EDM02 alcanza su nivel más crítico, como se observa en la figura 4.

Nivel de Capacidad

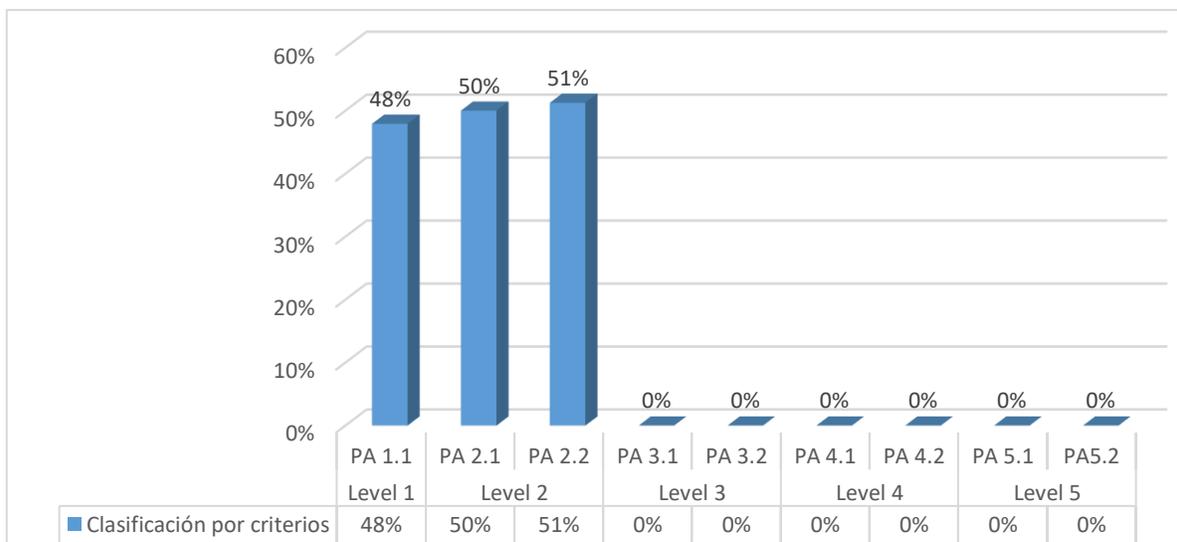


Figura 5. Análisis de Capacidad del hotel Oro Verde

Elaboración propia.

El hotel Oro Verde alcanzó en este análisis el nivel 2 de capacidad el cual nos muestra que el proceso de las Tic's esta implementado de forma gestionada. Todo está siendo controlado, documentado y mantenidos apropiadamente para beneficio del hotel, como se aprecia en la figura 5.

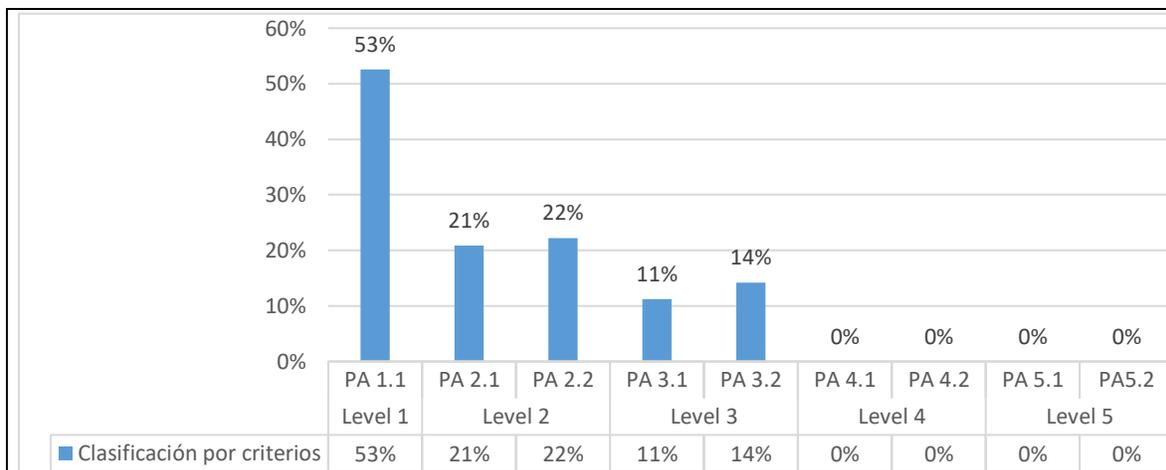


Figura 6. Análisis de Capacidad del hotel Oro Verde 2019

Fuente: Elaboración propia.

En este nivel se pudo identificar que el hotel alcanzó nivel 1 de capacidad esto quiere decir que en las medidas básicas si están alcanzando sus propósitos asegurando el valor óptimo para iniciativas, servicios y activos, dando una visión rentable de los beneficios que tienen las Tic's, como se aprecia en la figura 6.

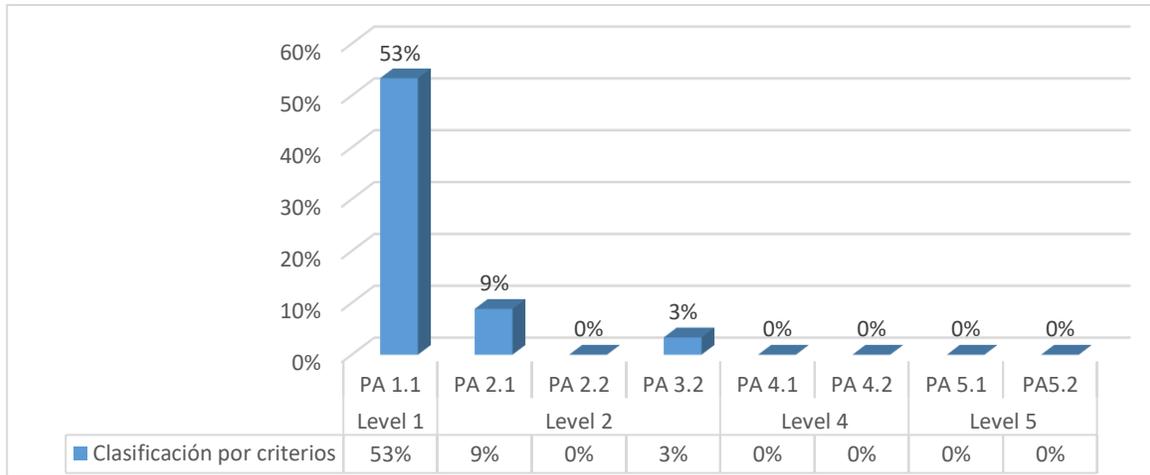


Figura 7. Análisis de Capacidad del hotel Oro Verde 2019

Fuente: Elaboración propia.

En este módulo el nivel es de 1 donde se muestra que los procesos si están siendo alcanzados. Su propósito de asegurar los riesgos y el impacto de los mismo se identifican y la falla de cumplimiento se reduce al mínimo, como se observa en la figura 7.

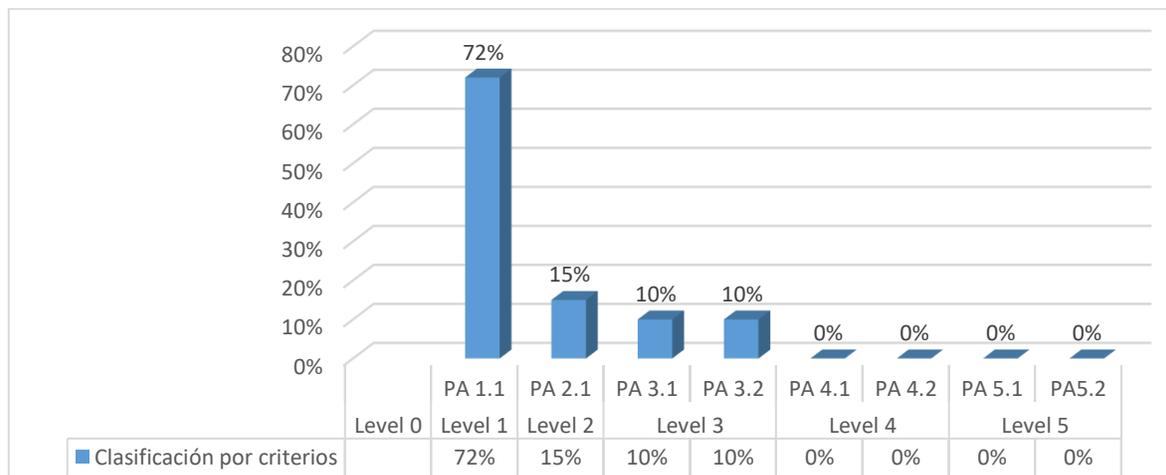


Figura 8. Análisis de Capacidad del hotel Oro Verde 2019

Fuente: Elaboración propia.

El hotel Oro Verde en el módulo 4 alcanzó el nivel 1 donde se demuestra que el proceso implementado alcanza su propósito de asegurarse que los recursos del

hotel se cumplan de forma óptima y que haya una mayor probabilidad de realización de beneficios y la preparación para un cambio futuro, como lo ilustra la figura 8.

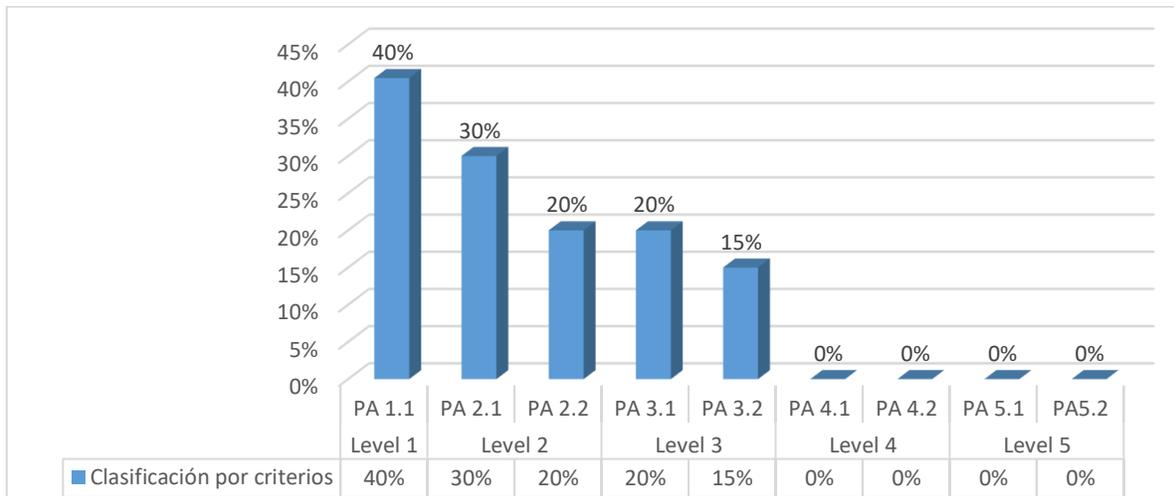


Figura 9. Análisis de Capacidad del hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia

En este módulo 5 se identificó que el nivel alcanzado de capacidad es cero (0). Eso quiere decir que el proceso no está implementado o no alcanza su propósito de asegurar la transparencia y no se asegura de la comunicación a las partes interesadas sobre las Tic's. El proceso tampoco está siendo eficaz, oportuno y no se establece la base de presentación en cuanto a los informes para aumentar el rendimiento del hotel, como se observa en la figura 9.

4.2. Encuesta a los huéspedes del hotel

Esta encuesta se les realizó a 54 huéspedes, indicando su experiencia sobre la calidad del servicio que brinda el Hotel Oro verde

¿Considera usted que las Tic's (Tecnologías de la información y comunicación) mejoran el sistema de reserva en el Hotel Oro Verde?

Si

No

Puede Ser

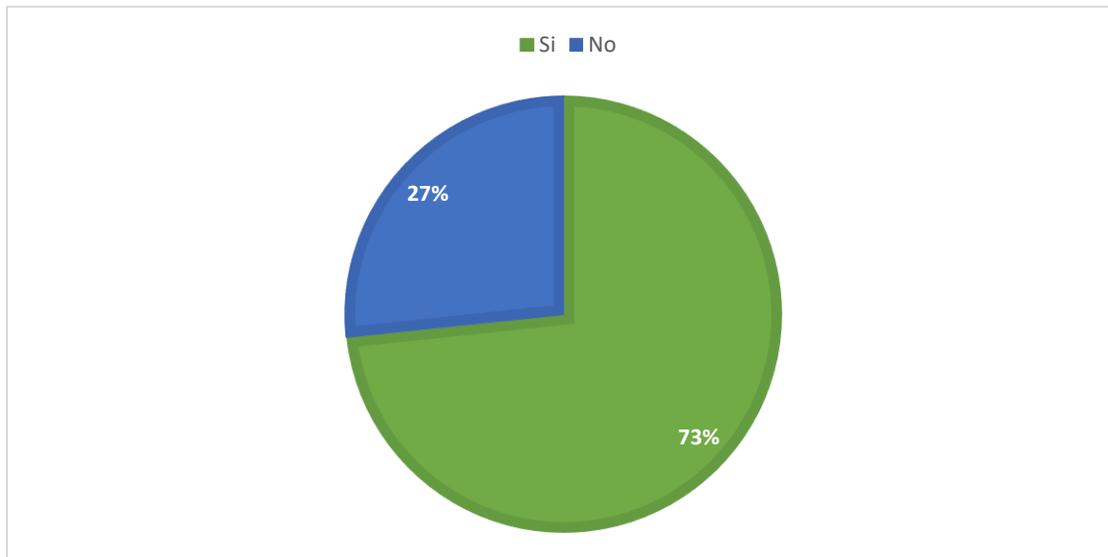


Figura 10. Mejoras de reserva del hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia

El 73% de los huéspedes encuestados opinan que las técnicas de información y comunicación si mejorarían el sistema de reservas en el hotel Oro Verde de Manta porque dan la disponibilidad de habitaciones y precios, colocan servicios, ofertas y promociones y la oportunidad de propiciar el progreso del hotel en calidad y eficiencia, mientras que un 27% considera que si puede ser posible que las Tic's optimizarían las técnicas de reservas porque dan facilidad de acceso a la información lo cual favorece al desarrollo del lugar de alojamiento, como lo muestra la figura 10.

¿Cuál de las siguientes opciones utilizó como medio para realizar su reservación en el hotel Oro Verde?

Reservas telefónicas

Reserva página web

Cuando llegó al hotel

Operadora de turismo

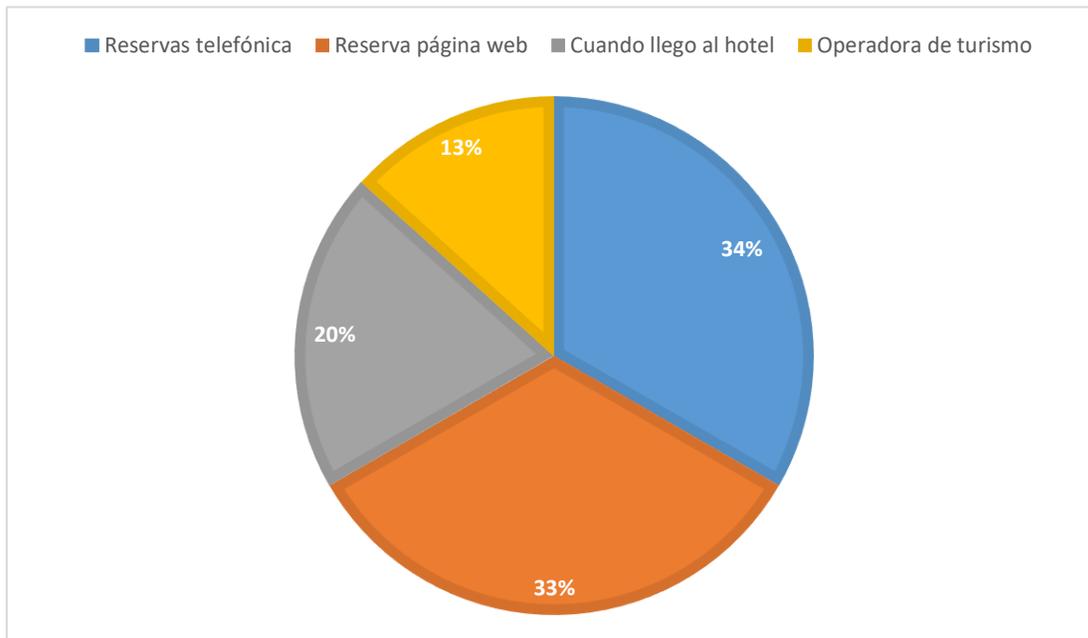


Figura 11. Medios de reserva para el hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia

El 34% de los turistas hacen a través de reservas telefónicas porque no les gusta hacer uso de intermediarios sino hablar y negociar de forma directa, otro 33% usó las páginas web por que el no haber problemas de horarios pueden conseguir de manera fácil y rápida las reservaciones e incluso no tienen problemas de idiomas para entender. El 20% de los turistas decidieron reservar cuando llegan al hotel y un mínimo 13% utilizó las operadoras de turismo debido a que les ofrecen paquetes especiales para reservar porque haciéndolo de otro modo sería difícil y costoso de poder visitar, como se observa en la figura 11.

¿Qué canales electrónicos utilizó para realizar una reservación en línea del hotel?

Trivago

Booking

Página web

Otros

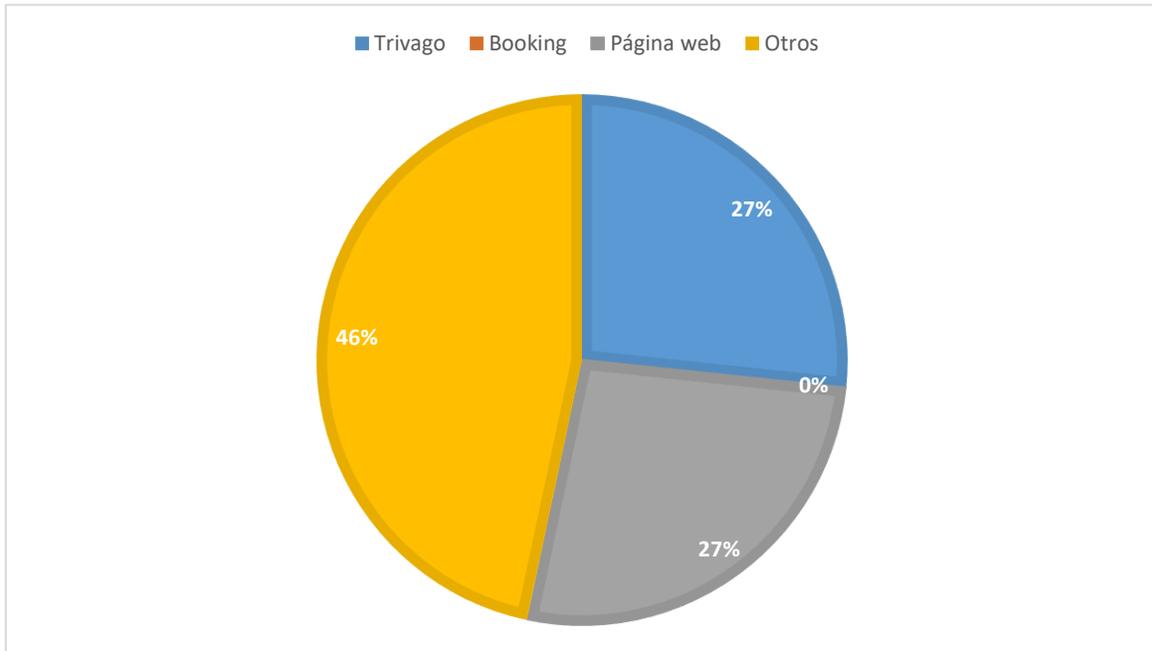


Figura 12. Canales electrónicos para reservar en el hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia

El 46% de los huéspedes usaron otros medios de reservas como fueron las llamadas telefónicas o simplemente llegaron al hotel a registrarse, 27% usaron trivago ya que es una de las plataformas más comunes al momento de reservar en algún hotel, el otro 27% utilizó las páginas web en este caso la del Oro Verde porque es la vía más rentable ya que se puede consultar, buscar ofertas y reservar las habitaciones, como se muestra en la figura 12.

¿Considera usted como turista que los canales electrónicos que utiliza el hotel son seguros para generar reservación?

Si

No

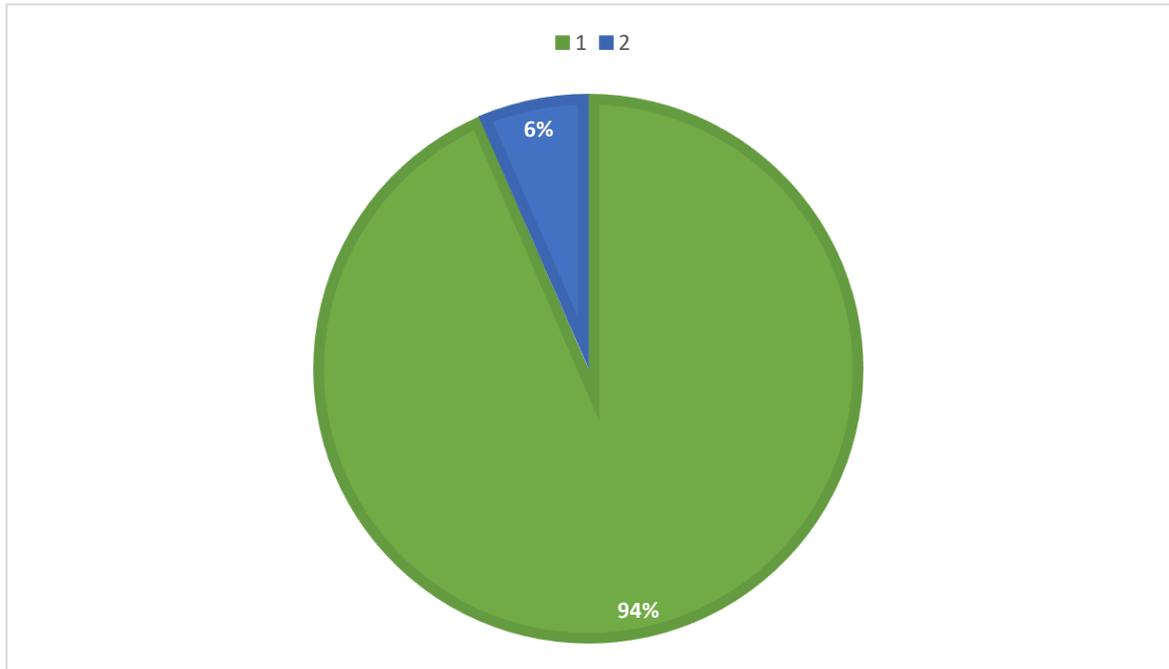


Figura 13. Canales electrónicos que utiliza el hotel Oro Verde.

Fuente: Elaboración propia

En su gran mayoría los turistas consideran que los medios electrónicos son positivos para realizar una reserva de hospedaje en el hotel Oro Verde, porque si cumple sus expectativas al ser cómodo, convincente, de alta seguridad y fiabilidad, por eso cada vez es más frecuente en los viajeros, mientras que un 6% la ven con desconfianza el usar este método para reservar, como se aprecia en la figura 13.

¿Cuál es su experiencia acerca del uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el hotel?

Excelente

Buena

Mala

Pésima

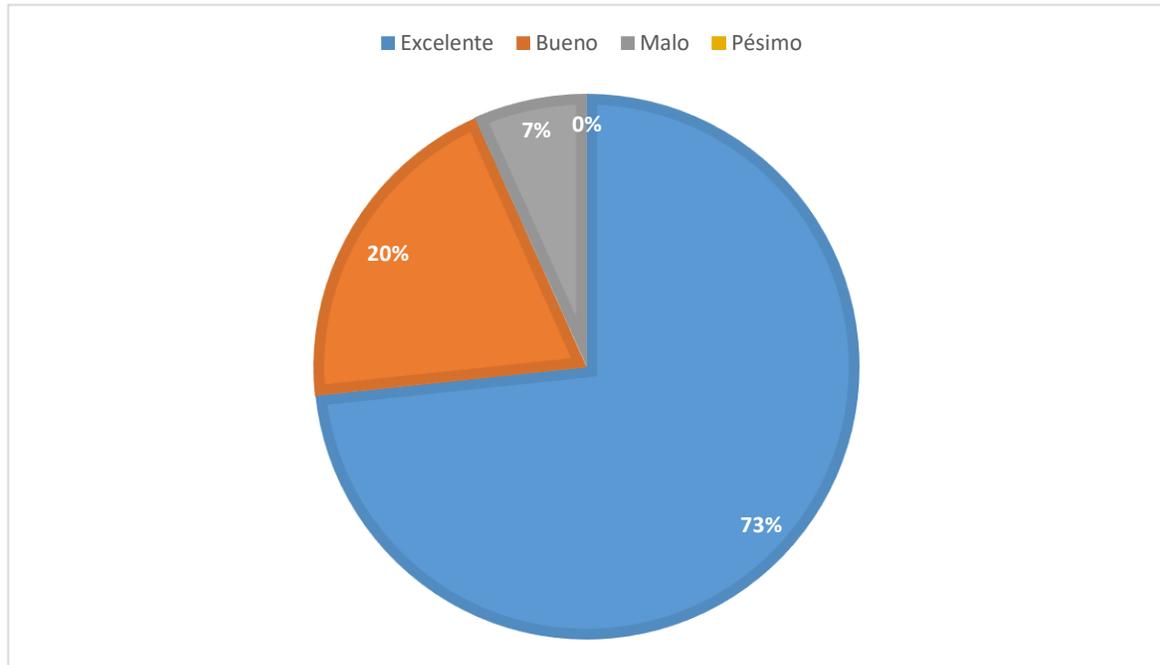


Figura 14. herramientas tecnológicas que ofrece el hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia

El 73% de los turistas encuestados piensan que reservar vía online es excelente por que le da la facilidad de ver criterios de otras personas que ya han ido al lugar, siendo esto de gran ayuda al momento de elegir además se pueden beneficiar de promociones que ciertas veces no se las consigue a través de otros medios y el 40% comenta que a más de ofrecerles mejores servicios pueden hacer sus reservas de manera más rápida y fácil y el 7% que no les gusta reservar vía online, como se observa en la figura 14.

¿Considera usted que el hotel Oro Verde debe trabajar mediante normas que regulen el uso de tecnología para mejorar su servicio?

Si

No

Desconoce

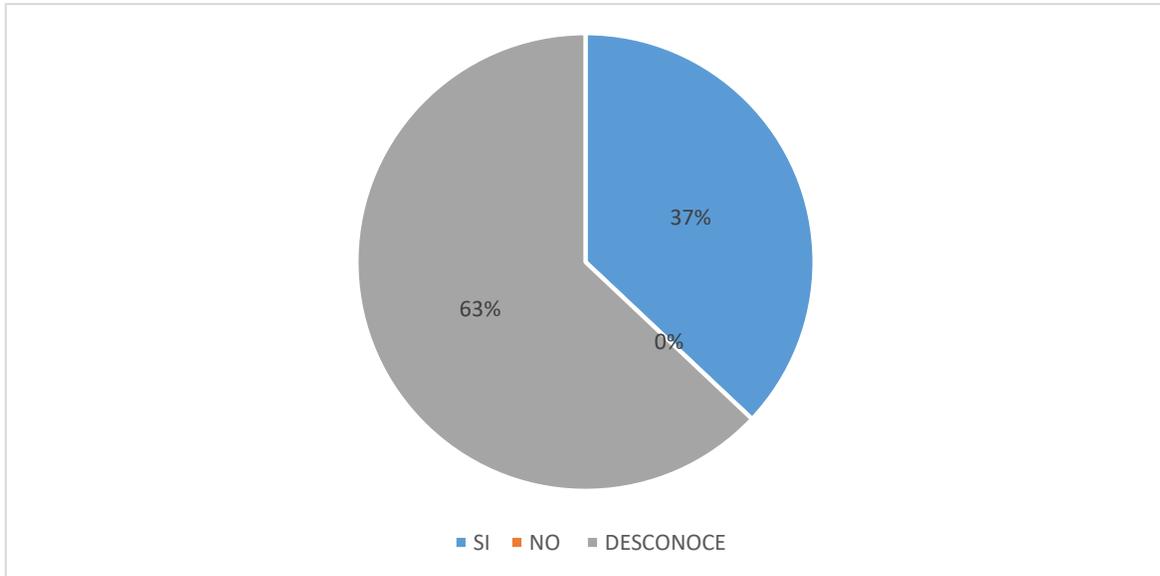


Figura 15. Normas de Tic's aplicadas al hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia

El 63% de los turistas encuestados nos dice que desconocen acerca de algunas normas que puedan regular al hotel. El 37% si consideran que el hotel Oro Verde debe estar sostenidos bajo alguna norma que proporcione el gobierno para que puedan mejorar aún más su calidad, servicio y que sea más eficaz, como lo muestra la figura 15.

¿Piensa usted que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación mejora la gestión de los servicios hoteleros?

Si

No

Desconoce

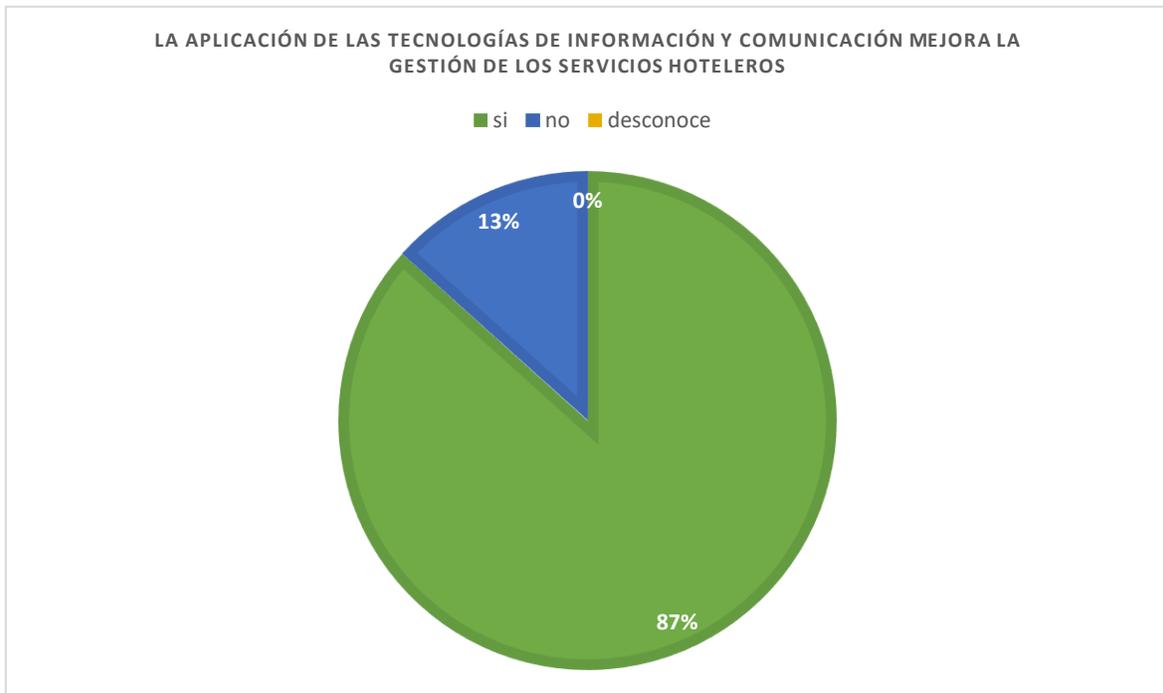


Figura 16. Aplicación de Tic's en servicios hoteleros

Fuente: Elaboración propia.

El 87% de turistas encuestados consideran que las aplicaciones de las técnicas de información y comunicación si mejoraran la gestión de los servicios hoteleros porque es una ventaja idónea un poco costosa pero fácil de reproducir e incrementar la inversión de productividad, calidad y competitividad ya que la información no desaparece, pero el 13% restante desconoce el uso e importancia de estas nuevas tecnologías como se observa en la figura 16.

¿Considera usted que el uso de la tecnología en el hotel influye en el turismo del sector hotelero en Manta?

Si

No

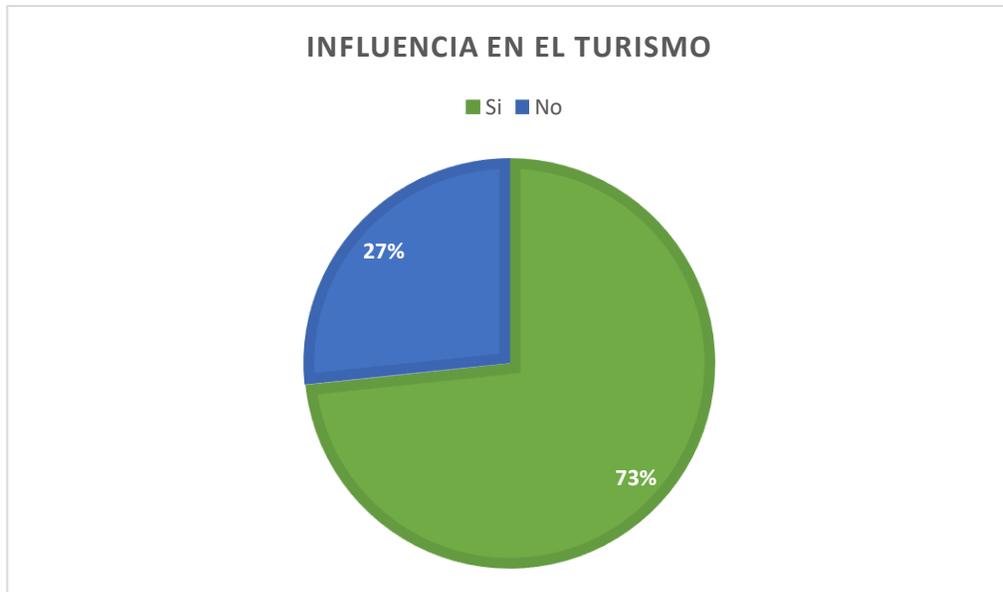


Figura 17. Promociones en medios electrónicos del hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia.

El 73% de los turistas del hotel Oro Verde creen importante a las promociones en sus páginas web porque son fundamentales para el éxito de cualquier hotel, debido a que ofrece variedad de descuentos especiales en diferentes cualidades que se lograría la tentativa de visitar considerando de manera importante la publicidad y medio de prensa, para mejorar la venta de habitaciones porque es un medio masivo de largo alcance. El 27% no considera tan importante que la tecnología influya en el turismo del hotel como se aprecia en la figura 17.

¿Cree usted que invertir en Tic's genera un mayor flujo de turistas en el hotel?

-Si

-No

-Desconoce

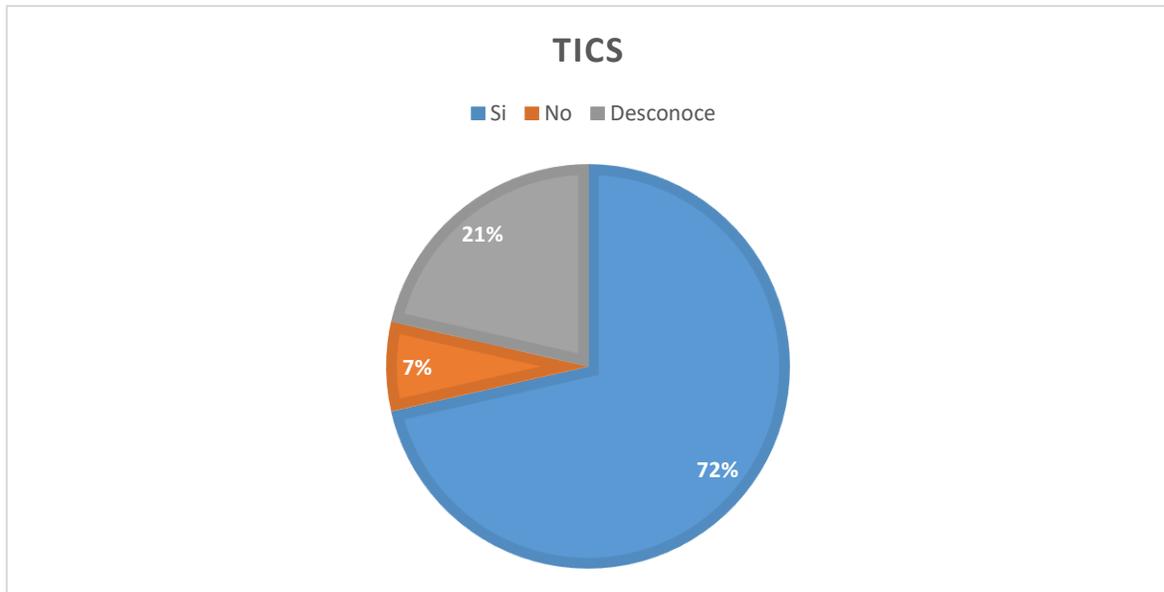


Figura 18. Uso de Tic's en el hotel Oro Verde

Fuente: Elaboración propia.

EL 72% de los huéspedes del hotel Oro Verde están de acuerdo que el uso de la tecnología atrae más clientela ya que ofrece un mejor servicio de calidad, el 21% desconoce un poco el tema. El 7% nos dice que no es necesario el uso de las Tic's ya que teniendo buenos empleados mejoran su servicio y calidad como se muestra en la figura 18.

5. CONCLUSIÓN

En base a los resultados obtenidos se han podido llegar a las siguientes conclusiones:

En función a la revisión bibliográfica se puede concluir que el hotel Oro Verde no utiliza adecuadamente los recursos tecnológicos para brindar un excelente servicio a sus huéspedes.

En la evaluación de los niveles de capacidad y criticidad no están siendo llevados de manera correcta ya que se evidencia debilidades al momento de evaluar con COBIT 5.0

En porcentajes generales, el 70% de los huéspedes encuestados manifestaron que se sienten medianamente satisfechos con los servicios tecnológicos que ofrece el hotel.

A través de la investigación realizada sobre el diagnóstico situacional de las TIC's en el Hotel Oro Verde se demostró que la empresa no trabaja su estructura tecnológica bajo ninguna norma del gobierno.

6. RECOMENDACIONES

A lo largo de todo el trabajo se ha venido escribiendo de la utilidad de la aplicación de la gobernanza de las TIC's, pero aún más de haber analizado el estado de la misma en el hotel Oro Verde de Manta donde se hará ciertas recomendaciones enfatizando lo escrito durante todo el trabajo.

Evidentemente no es un requisito, pero si es una necesidad que surge de los resultados mediantemente negativos que se producen con demasiada frecuencia y que proceden del énfasis excesivo en aspectos técnicos y de programación que tienen las TIC's en el hotel.

La aplicación de los principios de la ISO 38500 pretende guiar el comportamiento para la toma de decisiones y que las políticas establecidas expresen exactamente cuál es el comportamiento adecuado para la organización en el uso de la TIC's.

El proceso de resultados pone de manifiesto que, en estos momentos, debería prestarse más atención a las decisiones que el hotel toma acerca del uso futuro de las TIC's y cómo se compromete a que esta utilización sea un éxito.

La ISO 38500 está diseñada para dirigir y controlar los procesos de gestión y como se toman decisiones en los mismos.

En estos aspectos en los que la TIC'S es crítica para el hotel Oro Verde sería prudente que el técnico del área de sistemas aplicase estos principios que ofrece la norma ISO 38500. La norma define seis principios de un buen gobierno corporativo de TIC (Matute, 2018):

Responsabilidad—Todo el mundo debe comprender y aceptar sus responsabilidades en la oferta o demanda de TI. La responsabilidad sobre una acción lleva aparejada la autoridad para su realización.

Estrategia—La estrategia de negocio de la organización tiene en cuenta las capacidades actuales y futuras de las TIC. Los planes estratégicos de TIC satisfacen las necesidades actuales y previstas derivadas de la estrategia de

negocio.

Adquisición—Las adquisiciones de TI se hacen por razones válidas, en base a un análisis apropiado y continuo, con decisiones claras y transparentes. Hay un equilibrio adecuado entre beneficios, oportunidades, costes y riesgos tanto a corto como a largo plazo.

Rendimiento—La TI está dimensionada para dar soporte a la organización, proporcionando los servicios con la calidad adecuada para cumplir con las necesidades actuales y futuras.

Conformidad—La función de TI cumple todas las legislaciones y normas aplicables. Las políticas y prácticas al respecto están claramente definidas, implementadas y exigidas.

Los ejecutivos son los responsables de diseñar, implantar y operar los sistemas de gestión para el uso de TIC'S en el hotel y por consiguiente tienen que utilizar ampliamente la norma ISO 38500 siendo el indicador más importante del éxito de la gobernanza de Tic's.

Esta supervisión transparente significa que el equipo de gobierno pueda tener evidencias de que el proceso se sigue y logre sentirse a gusto porque las decisiones que se toman son correctas y pueden verificar que los riesgos están siendo controlados y los problemas se resuelven con rapidez cuando es necesario, mejorando la calidad y servicio que ofrece el hotel a todos sus huéspedes.

2. Referencias bibliográficas

3. Alvaro, L. (2008). *Cobit*.
4. Armas. (2006). *Metodos y tecnicas de investigación científica*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/8459/TFG-O%20435.pdf;jsessionid=3EC20277DB53A5E8D6E62D5FCA3FF7A3?sequence=1>
5. Bon, J. v. (2010). *Gobierno T.I*. Obtenido de https://www.network-sec.com/files/Gobierno_TI.pdf
6. Bustos Lozano, G., & Fernández Rueda, S. (2000). *Ecuador: su tierra y símbolos*. España: MMI EDITORIAL OCEANO.
7. Castillo, E. A. (s.f.). *EL TURISMO EN ECUADOR. NUEVAS TENDENCIAS*

- EN EL TURISMO SOSTENIBLE Y. Obtenido de <http://www.usc.es/econo/RGE/Vol24/rge2426.pdf>
8. Cruz, A. (2011). El sector turístico.
 9. Flores. (2013). *El uso de las Tic's en el sector turístico*.
 10. Hermosa, P. M. (s.f.). *Influencia de las tecnologías de información*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v13n16/v13n16a07.pdf>
 11. ISACA. (2012). *COBIT 5.0*.
 12. ISACA. (2012). *COBIT 5*. Obtenido de <https://www.isaca.org/chapters7/Monterrey/Events/Documents/20120305%20Cobit%205.pdf>
 13. ISACA. (2012). *NORMA ISO 38500*. Obtenido de <https://www.isaca.org/chapters7/Monterrey/Events/Documents/20120305%20Cobit%205.pdf>
 14. Lacromiora. (2012). Crecimiento del Turismo.
 15. Llaudes., S. P. (2002). *Tecnología y nada más: un mal negocio para las empresas turísticas en Turitec*.
 16. Marín Carrillo, M^a B. y Marín Carrillo, G. M^a. (2002). Innovaciones tecnológicas en la gestión de reservas hoteleras. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y la Tecnología.*, Monografía 4.
 17. Martínez, M. P. (04 de Abril de 2014.). Uso de Tic's en Turismo., <http://www.turismoytecnologia.com/todos-los-articulos-de-tecnologia/item/3617-uso-de-Tic's-en-turismo-nuevas-tecnologias-al-servicio-del-viajero>.
 18. Matute, F. I. (2018). *Implementación del gobierno de la TI*. Obtenido de http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/bitacora/Documents/bitacora_006/bitacora_academica_006.pdf
 19. Mela, M. (2013). *Las tecnologías de información y comunicación y su finalidad*. Buenos Aires.
 20. Mera, L. (2013).
 21. Minghetti. (2008). Análisis Turísticos. 60.
 22. Molina, L. (2016). *Evaluador de capacidad mediante Cobit*.

23. Molina, R. (2013). REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO. nº5.
24. Navarro, D. L. (2012). Innovación tecnológica.
25. O`Connor. (2003). *Competitividad hotelera*. España.
26. OMT. (2019). Obtenido de Organización mundial de turismo:
<http://www2.unwto.org/es>
27. Ortega, A. C. (2003). LAS T. I.
28. Perez, J. (2013). *La calidad en el servicio turístico*.
29. Perez, S. (2007). *La tecnología en el mundo de los negocios*.
30. Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. FLACSO.
31. Ramirez. (2015). *Las TIC`S*.
32. Rosario. (2005). *Tecnología hotelera*. España.
33. Santiago Melián y Jacques Bulchand. (2013). La tecnología en la hotelería.
HostelTur.
34. Sehanovic, J. y. (1997). "*Information Technologies and organizational structure*". España: Library Management, Vo. 18, No.2, pp-80-87.
35. Valdivieso. (2013). Calidad y servicio.
36. Valencia, F. (2018). *Gobierno de las Tecnologías de la Información. Uso y Prácticas*. Obtenido de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000300249
37. Ventura, J. L. (2017). *Poblacion o muestra*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
38. Vilaseca, J. (2012). *El impacto de las TIC en la empresas turísticas de America*. Cuba.