



## CONTRIBUCIÓN TEÓRICA A LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN HOTELES

### THEORETICAL CONTRIBUTION TO INTEGRATED MANAGEMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION IN HOTELS

Dianelys López Figueroa  
Universidad de Holguín, Cuba  
[dianelys1061@gmail.com](mailto:dianelys1061@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0009-1014-7018>

Leudis Orlando Vega de la Cruz  
Universidad de Holguín, Cuba  
[leudisvegadelacruz@gmail.com](mailto:leudisvegadelacruz@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-7758-2561>

Jhon Alejandro Boza Valle  
Universidad Técnica de Ecuador  
[jboza@uteq.edu.ec](mailto:jboza@uteq.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-3458-3844>

**Recibido:** 12 de mayo de 2025

**Revisado:** 15 de agosto de 2025

**Aprobado:** 28 de septiembre de 2025

**Cómo citar:** López Figueroa, D., Vega de la Cruz, L. O.; Boza Valle, J. O. (2025). Contribución teórica a la gestión integrada de la información y comunicación en Hoteles. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 21(3), 1-11

### RESUMEN

**Objetivo:** La evolución del turismo unido al desarrollo de la innovación y el interés creciente por una gestión turística eficiente y eficaz, han cambiado el enfoque del control. El control interno, como un tipo especial de control ha cobrado auge en los hoteles cubanos por su importancia y componentes que lo integran, donde se destaca de manera transversal la Información y Comunicación. La presente investigación tiene como objetivo desarrollar una revisión teórica para la gestión integrada del componente Información y Comunicación del control interno en hoteles. **Metodología:** A partir de un análisis documental, se aplican métodos como el histórico-lógico, el analítico-sintético y el Método inductivo-deductivo, la modulación por su importancia en la representación de procesos. **Resultados y Discusión:** La misma muestra información efectiva desde la concepción de un modelo teórico que permite tener una inteligencia competitiva en la gestión integrada de la información y comunicación en los hoteles cubanos. Se destaca en la revisión el enfoque integrado y de sistema en el componente de la información y comunicación y sus elementos en el flujo de información del turismo hotelero cubano. **Conclusión:** se centrará en la efectividad de la información y comunicación como

componente del control interno, ratificando su enfoque integral y su carácter razonable en el cumplimiento de la misión hotelera. **Aporte:** Como principal aporte se tiene la integración a los Cuadro de Mando Integral de un hotel, así como a la contribución de las rendiciones de cuenta, resulta novedoso el enfoque de eficiencia y eficacia de la integración lo que distingue al modelo teórico con respecto a otras organizaciones.

**PALABRAS CLAVE:** control interno, Información y comunicación, Cuadro de Mando Integral, gestión hotelera, efectividad

## ABSTRACT

**Objective:** The evolution of tourism, coupled with the development of innovation and the growing interest in efficient and effective tourism management, has changed the approach to control. Internal control, as a special type of control, has gained prominence in Cuban hotels due to its importance and the components it comprises, with Information and Communication playing a key role across all sectors. This research aims to develop a theoretical review for the integrated management of the Information and Communication component of internal control in hotels. **Methodology:** Based on a documentary analysis, methods such as the historical-logical, analytical-synthetic, and inductive-deductive methods are applied, along with modulation due to its importance in process representation. **Results and Discussion:** The research presents effective information from the conception of a theoretical model that allows for competitive intelligence in the integrated management of information and communication in Cuban hotels. The review highlights the integrated and systems approach to the information and communication component and its elements within the information flow of Cuban hotel tourism. **Conclusion:** This study will focus on the effectiveness of information and communication as a component of internal control, reaffirming its comprehensive approach and its reasonableness in fulfilling the hotel's mission. **Contribution:** The main contribution is the integration of information and communication into a hotel's Balanced Scorecard, as well as the contribution of accountability processes. The innovative approach to efficiency and effectiveness in this integration distinguishes the theoretical model from those of other organizations.

**KEYWORDS:** internal control, information and communication, Balanced Scorecard, hotel management, effectiveness

## INTRODUCCIÓN

La comunicación en los destinos turísticos debe ser contemplada como una actuación estratégica dentro del marketing de los destinos turísticos, para que a través de ella los turistas puedan conocer la existencia de lugares, atracciones y recursos turísticos en general, existentes en los ámbitos locales y regionales de los diferentes destinos turísticos. Los comportamientos y actitudes señalados se reflejan en unos mayores gastos de los turistas a corto y medio plazo de los que se benefician los destinos turísticos, así como en una mayor cumplimentación o superación de las expectativas de los turistas, lo que eleva la satisfacción obtenida sobre los destinos visitados. La comunicación en los destinos turísticos puede realizarse por medios personales y medios impersonales.

Para la administración moderna, el tener una clara comprensión del concepto y el alcance de un Sistema de Control Interno constituye un factor clave para los propósitos de alcanzar una utilización eficaz de los recursos al evitar o disminuir las pérdidas por concepto de desvíos y despilfarros, fraudes, conductas corruptivas y la producción de un bien sin la calidad requerida por el mercado al que está dirigido. El control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa. (Mazariegos y otros, 2013)

El componente Información y Comunicación precisa que los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades deben disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas. La información debe protegerse y conservarse según las disposiciones legales vigentes. Se estructura en las normas siguientes: sistema de información, flujo y canales de comunicación, contenido, calidad y responsabilidad y rendición de cuenta.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control (Gómez, Blanco, & Conde, 2013). El análisis realizado demuestra el crecimiento de las investigaciones referentes al tema, evidenciando el aumento de su importancia. Como principales carencias en la gestión de este componente se tiene las siguientes:

- No existe una definición común del sistema de información y comunicación, como componente del control interno, en el sector hotelero lo que influye en la imagen del mismo
- Insuficiencias en la definición de los elementos que componen el sistema de Información y comunicación en hoteles
- En el entorno hotelero no se particulariza la comunicación externa dentro del componente de información y comunicación
- Baja integración del control de la información y comunicación con el control de la gestión hotelera

Lo anterior expresado en apretada síntesis, muestra insuficiencias en la gestión integrada de la Información y Comunicación como componente del control interno que limitan la efectividad de este componente del control interno en hoteles; lo cual constituye el foco de atención de este artículo. Por lo que es objetivo de este artículo contribuir al conocimiento en materia de la gestión integrada de este componente en hoteles. En el orden teórico el ordenamiento de la importancia de los elementos de la información y comunicación, sus interrelaciones, junto al diseño de la tecnología constituyen un referente para los hoteles cubanos.

## MÉTODO

Para la investigación se realizó una búsqueda en bases de datos especializadas como en Dialnet, Scopus y Google Académico, seleccionando documentos, artículos científicos de revistas indizadas en repositorios reconocidos como de 1ro, y 2do niveles, se realizaron consultas y se triangulizó la información a partir del criterio de abordar los estudios temáticos seleccionados en entidades de servicios, fue el criterio fundamental utilizado. Se utiliza el método histórico-lógico: a través del estudio histórico, se identifican tendencias, aciertos y errores en la implementación de tecnologías y estrategias comunicativas, mientras que el enfoque lógico ayuda a comprender las relaciones de causa y efecto entre dichos cambios y los resultados organizacionales. El Método analítico-sintético: para descomponer los procesos de información y comunicación en sus elementos esenciales y luego integrar esos componentes para formar una visión global coherente. El Método inductivo-deductivo: permite combinar la observación empírica de situaciones concretas en los hoteles (inductivo) con la formulación de generalizaciones o principios que orienten la gestión informativa (deductivo).

La modelación es especialmente relevante en la gestión del control de la información y comunicación, ya que permite representar de forma simplificada y estructurada los procesos y flujos informativos dentro del hotel. Mediante modelos conceptuales o tecnológicos se pueden simular escenarios, predecir resultados y optimizar la gestión de los recursos comunicativos. Esta herramienta facilita la identificación de puntos críticos en la transmisión de la información y la evaluación del impacto de nuevas estrategias o sistemas de gestión, antes de su implementación real. El Método sistémico-estructural: se ajusta de manera integral a la gestión hotelera, pues considera la organización como un sistema compuesto por estructuras interrelacionadas (departamentos, niveles jerárquicos, canales de comunicación).

## RESULTADOS

Según Nogueira Rivera (2002), el sistema de información, como núcleo donde se posiciona el Control de Gestión, comprende toda la información necesaria para gestionar una empresa de forma eficaz, eficiente y competitiva, abarcando los elementos relacionados con los procesos, los recursos financieros, la cultura empresarial, los recursos humanos, el nivel de servicio prestado al cliente y el cambio y desarrollo de la organización. Deben diseñarse de acuerdo a las necesidades de la empresa y los requerimientos de los usuarios. Asimismo, definir los factores clave de la organización, permitirá que la información se pueda

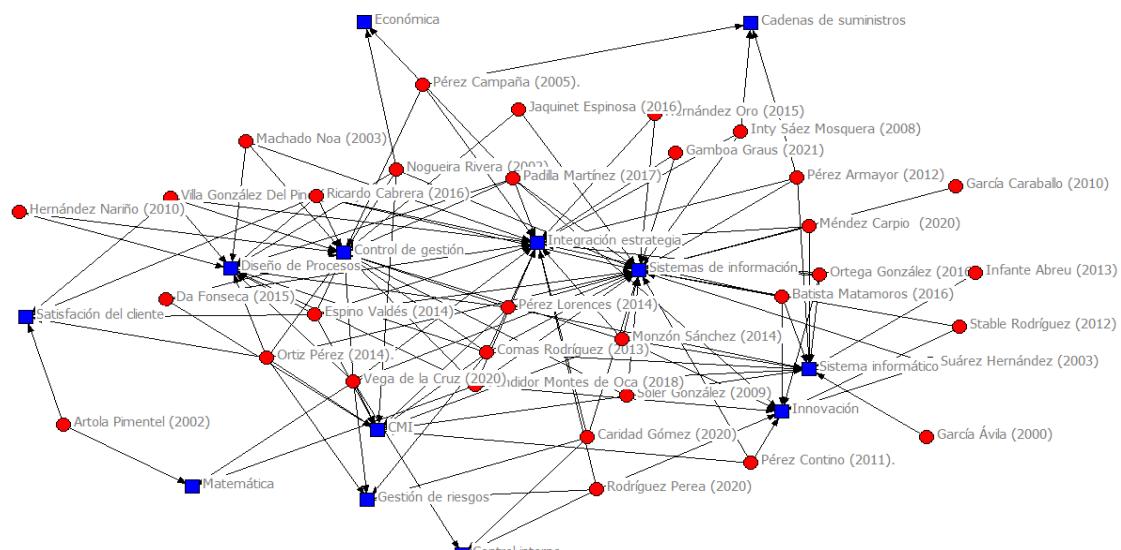
organizar en bases de datos comunes para todas las áreas o unidades de negocio de la empresa y facilitar la toma de decisiones. En la tabla 1 se muestra una comparación de las dos herramientas de control a integrar.

**Tabla 1. Comparación Sistemas de Información-Cuadro de Mando Integral**

Criterios	Información y Comunicación	Cuadro de Mando Integral
<b>Herramienta de control</b>	Componente del control interno	Herramienta del control de gestión
<b>Integral</b>	Considera la totalidad de los procesos y operaciones	Considera la totalidad de las actividades desde sus cuatro perspectiva
<b>Flexible</b>	Susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección	Permite la inclusión de nuevos indicadores y modificación de los ya presentes
<b>Razonable</b>	Diseñado para lograr los objetivos del sistema de control interno con seguridad razonable y satisfacer las necesidades del sistema	Diseñado para mejorar la efectividad del control, apoyar el autocontrol y satisfacer las necesidades de la dirección
<b>Enfoque a procesos</b>	Enfoque a proceso, enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores.	Enfoque sistémico, a proceso y de mejoramiento continuo
<b>Optimización</b>	Dispone información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características	Permite la lectura y análisis de la información de modo rápido y preciso
<b>Ligado a la estrategia</b>	Relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas	Permite una visión general, conjunta e interrelacionada de los distintos objetivos de la empresa, aterriza las estrategias de estas.
<b>Responsabilidad</b>	Logra que toda persona asuma con plena responsabilidad sus actos	Facilitar la asignación de responsabilidades

La matriz conformada para la comparación de las propuestas, en función de las características establecidas, se procesó a través de un análisis de centralidad (figura 1) con la utilización del programa UCINET 6 para Windows Versión 17.0, se empleó el análisis de correlación bajo la metodología similiralidades, utilizándose como método de agregación el método Jaccard y como medida de la proximidad entre las variables dicotómicas la distancia euclídea al cuadrado.

**Figura 1. Análisis de centralidad en la gestión de la información y comunicación**



En la primera década del siglo XXI se puede resumir que el control de gestión ha sido objeto de estudio de muchas investigaciones, así lo confirma Comas Rodriguez (2013), lo siguiente, no obstante, aún se aprecian carencias, que fundamentan la presente investigación, entre las que merecen ser destacadas:

- La necesidad de integrar la gestión por procesos a la dirección estratégica desde la planificación, así como la evaluación del alineamiento estratégico entre los objetivos y los procesos.
- La contextualización de las herramientas al marco regulatorio cubano.
- La integración de la gestión y prevención de riesgos a los procedimientos de control de gestión.
- La necesidad de un procedimiento que guie el proceso de conformación del mapa estratégico.
- La necesidad de un procedimiento para la definición de un sistema informativo automatizado.
- El desarrollo de un sistema informativo que soporte los modelos o procedimientos propuestos.

En la segunda década del siglo XXI, se puede decir, en correspondencia con Tundidor Montes de Oca (2018), en consecuencia, a tenor de las condiciones que impone la economía cubana, la actualización del modelo económico cubano, los lineamientos de la política económica y social aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba<sup>1</sup> y la posibilidad de elevar la descentralización de la economía; la presente investigación cobra mayor fuerza, importancia y pertinencia por la necesidad de contar con herramientas que permitan un control oportuno y eficaz en los diferentes niveles de dirección, se evidencian aspectos válidos a resaltar:

- Aún existe insuficiente aplicación de herramientas de control de gestión, que integren el diagnóstico, evaluación, diseño, mejora, implementación y control de los sistemas informativos.
- Poca presencia de procedimientos que contribuyan de manera integral a la toma de decisiones, con un enfoque sistémico, alineado a los sistemas informativos, las funciones, los procesos y el impacto en el cliente.
- Se carece de procedimientos que integren el control de gestión centrado en los sistemas informativos, para potenciar: el sistema de dirección y gestión estatal, el control interno, el sistema de gestión de seguridad de la información y la calidad de uso y del producto software.
- Limitada presencia de sistemas de indicadores basado en las necesidades y exigencias de las normativas y legislaciones vigente en Cuba, que mida de forma proactiva el desempeño de los sistemas informativos.

Específicamente Vega de la Cruz (2020) reconoce que las anteriores limitaciones aún persisten, algunas carencias reconocidas por esta investigación, destacándose las siguientes:

- La necesidad de integrar las herramientas del control de gestión al sistema de control interno e integrarse entre ellas como herramientas del control.
- Lograr la contextualización de las herramientas del control de gestión y de las herramientas modernas para la toma de decisiones 18 al marco regulatorio cubano desde el control interno
- La necesidad de un procedimiento que oriente la evaluación del control interno apoyado en herramientas que aumente la fiabilidad de la toma de decisiones
- El desarrollo de un sistema informativo automatizado que soporte los procedimientos propuestos en materia de control interno
- Poder reconocer el nivel de madurez del sistema de control interno de las diferentes organizaciones cubanas

---

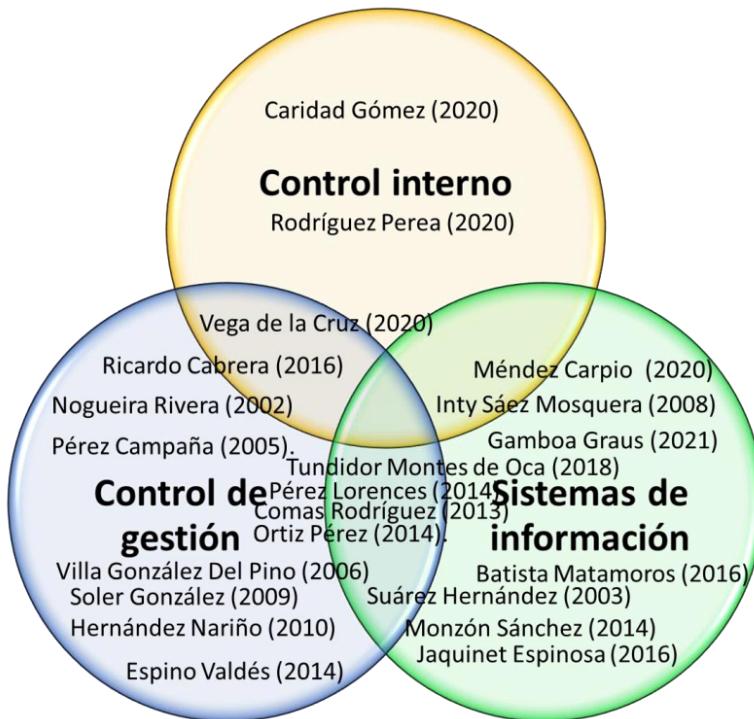
<sup>1</sup> La investigación responde principalmente a los lineamientos:

- 7. “Lograr que el sistema empresarial del país esté constituido por empresas eficientes, bien organizadas y eficaces...”.
- 8. “El incremento de facultades a las direcciones de las entidades estará asociado a la elevación de su responsabilidad sobre la eficiencia, eficacia y el control en el empleo del personal, los recursos materiales y financieros que manejan...”.
- 12. “...fortalecer su sistema de control interno, para lograr los resultados esperados...”.
- 15. “El perfeccionamiento empresarial se integrará a las políticas del Modelo Económico a fin de lograr empresas más eficientes y competitivas”.

- Lograr llevar el control desde la dirección hasta las actividades inherentes en cada proceso de las entidades para ser más viable la detección de fallas.

En la figura 2 se evidencia un conglomerado de las investigaciones según la especialización en el tema a integrar en hoteles: Control interno, Sistema de Información y Control de gestión. Se evidencia la poca especialización desde el sistema de control interno del estudio del control de la información y comunicación. Aunque existe un gran número de investigaciones en el área del control de gestión y su contribución al control interno carecen de los elementos propios del control interno desde lo legal, un ejemplo de esto es el no reconocimiento de la norma Rendición de cuenta desde la resolución 60 del 2011.

**Figura 2.** Conglomerado de estudios de la gestión de la información y comunicación



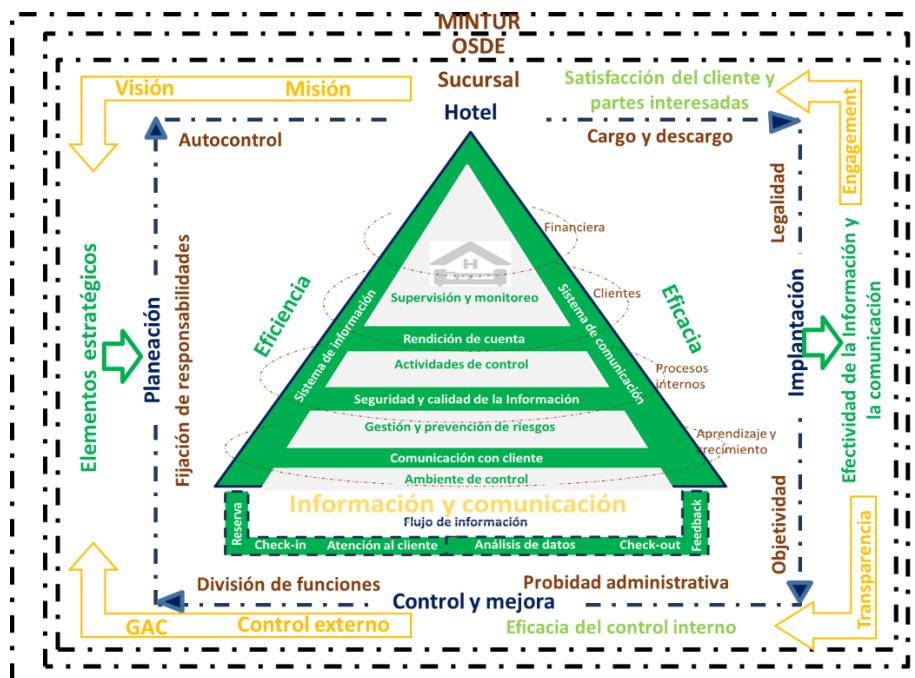
A modo de resumen se puede concluir metodológicamente tres carencias fundamentales:

- La necesidad de un procedimiento que oriente la evaluación del componente Información y comunicación del control interno apoyado en herramientas que aumente la fiabilidad de la toma de decisiones en la dirección
- Limitada presencia de sistemas de indicadores basado en las necesidades y exigencias de las normativas y legislaciones vigente en Cuba, que mida de forma proactiva el desempeño de los sistemas informativos desde el control interno
- Poca presencia de herramientas de control en hoteles que contribuyan de manera integral a la toma de decisiones, con un enfoque sistémico, alineado a los sistemas informativos, las funciones, los procesos y el impacto en el cliente

## Modelo teórico

El modelo teórico para la gestión integrada del componente información y comunicación del control interno en hoteles que se muestra en la figura 3, presenta como su principal aspecto novedoso la integración de la gestión de la información y comunicación, el Cuadro de Mando Integral que constituye una particularidad necesaria para las empresas hoteleras.

**Figura 3.** Modelo teórico de la gestión integrada de la información y comunicación en hoteles



Por otra parte, como principales enfoques se tiene:

- Enfoque a procesos: está presente en todo el modelo desde su concepción general, no solo por la adopción de la gestión por procesos como elemento de integración, en su representación se tiene delimitadas las principales entradas y salidas de esta transformación, además del reconocimiento de los procesos hoteleros como objeto de la información y que estos contribuyan a la proyección estratégica de la organización de servicios turísticos.
- Enfoque proactivo: el modelo enfrenta el cambio desde la gestión de riesgos como elemento común entre el control interno y el control de gestión.
- Enfoque a la mejora: la mejora continua se muestra al reconocer como la efectividad de la información y comunicación impacta en el control interno en la eficacia hotelera transfigurando la reflexión estratégica.
- Enfoque participativo: la participación de los cuadros y trabajadores es el principal mecanismo para que fluya la información y comunicación en los diferentes niveles estratégico, táctico y operativo.
- Enfoque estratégico: se recoge en la concepción del modelo donde se plantea la necesidad de coordinar entre los elementos que componen el sistema de dirección de la empresa para cumplir la visión del cambio y alcanzar resultados superiores.

Los destinos turísticos hacen referencia a un conjunto de recursos que generan una capacidad de atracción suficiente para inducir a un viajero a realizar los esfuerzos necesarios para desplazarse hasta él (Ejarque, 2016). La competitividad existente entre los destinos por acaparar el mayor número de turistas, consecuencia en gran medida de la irrupción de las tecnologías de la información y comunicación en la sociedad, cuya actualización constante resulta imprescindible para lograr una comunicación eficaz del producto o servicio turístico, ha impulsado la necesidad de adaptarse a nuevos escenarios

En la comunicación de destinos turísticos existen dos elementos fundamentales, la identidad y la imagen. La comunicación representa, por tanto, el elemento intermedio entre lo que el destino turístico quiere transmitir y como ello es percibido por el público, aspecto por el cual se ha de tener especial cuidado a la hora de diseñar las estrategias y herramientas de comunicación, puesto que de ello podría depender en cierta medida el éxito del destino, sobre todo en un primer momento.

El turismo está formado por diversas actividades que refuerzan su carácter complejo y sistemático. La actividad reúne actores públicos y privados, recursos naturales y culturales, y genera impactos económicos, socioculturales, ambientales y políticos, incluyendo también estructuras básicas del viaje como alojamiento, alimentación, transportes y entretenimiento (Vignati, 2008; Buhalis & Law, 2008). Dichas estructuras están constituidas por servicios, convirtiendo a la información turística sobre los polos<sup>2</sup>, destinos y sobre el propio viaje en un factor preponderante para que el visitante adquiera conocimiento sobre lo que está consumiendo (Bezerra, Luft & Dacorso, 2012). En este punto Buhalis & Law (2008) enfatizan que la información turística se vale de multimedios como fotografías y videos para hacer tangible la experiencia y enriquecer la información y la interacción.

Las Organizaciones Superiores de Dirección Empresarial (OSDE) es uno de los elementos que caracterizan los destinos turísticos en Cuba. La propia norma legal que describe la OSDE define a la empresa como el eslabón principal de este sistema, “una entidad con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada para la producción de bienes y la prestación de servicios, a los efectos de cumplir de manera eficiente su gestión empresarial, conforme al plan anual aprobado”.<sup>3</sup> Debe cubrir sus gastos con sus ingresos, asegurar su aporte al Estado --subvencionar, además, a la OSDE a la que pertenece-- y responder de manera independiente por sus obligaciones con sus recursos financieros. Se destacan en el sector hotelero cubano: Cubanacan, Islazul, Gran Caribe y Gaviota, estas se integran a grupos hoteleros extranjeros para una gestión integrada, todos bajos las pautas del control interno cubano.

Las estrategias de control interno son aquellos procesos que se llevan a cabo dentro de un hotel con la finalidad de asegurar la realización de las operaciones de forma eficiente y oportuna. Para esto se debe tener en cuenta los siguientes principios: legalidad, objetividad, Probidad administrativa, División de funciones, Fijación de responsabilidades, Cargo y descargo y Autocontrol

Ante la carencia de aplicación de herramientas de control de gestión, que integren el diagnóstico, evaluación, diseño, mejora, implementación y control de los sistemas de información, además del bajo enfoque sistémico, integral y del cliente se procede a definir la gestión integrada del componente Información y comunicación. La autora de esta investigación la define como el proceso de planificación, organización, control y mejora del componente del control interno Información y comunicación que con una característica integral, flexible y razonable se integra al sistema hotelero desde una perspectiva económica, del cliente, de procesos y de aprendizaje y crecimiento proporcionando una mejor eficiencia hotelera, una eficacia desde su sistema de información, sistema de comunicación, comunicación con el cliente, calidad y seguridad de la información y rendición de cuenta posibilitando la efectividad del componente en la instalación hotelera. Los elementos de la Información y comunicación en hoteles son:

1. **Sistema de Información:** sistema centralizado en línea que gestiona las operaciones diarias de un hotel, se diseña en concordancia con las características y necesidades de este, genera datos, documentación e información, conjunto de procesos, tecnologías y recursos que recopilan, almacenan, procesan y distribuyen la información necesaria para que el hotel funcione de manera eficiente y efectiva. Incluye software, bases de datos y procedimientos que aseguran que la información esté actualizada y sea confiable para la toma de decisiones.
2. **Sistema de Comunicación:** Se refiere a los canales y métodos utilizados para intercambiar información dentro del hotel y con terceros. Esto puede incluir reuniones, correos electrónicos, sistemas de mensajería interna, y otros medios que facilitan una comunicación clara, oportuna y efectiva entre empleados, departamentos y con los clientes.
3. **Calidad y seguridad de la información:** este elemento asegura que la información sea precisa, completa, confiable y esté protegida contra accesos no autorizados o alteraciones. Incluye controles para mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, garantizando que los

---

<sup>2</sup>extensión territorial destinada a la actividad turística, que contiene característicamente tanto atractivos naturales, dígase playas, montañas, ríos, lagos, bosques, como atractivos culturales como monumentos históricos, actividades folklóricas, eventos tradicionales, entre otros tanto para extranjeros como para la población nativa

<sup>3</sup>Decreto 335, art. 12.

datos sean útiles y seguros.depende de la exactitud y eficiencia en la entrada de los datos, su correcto almacenamiento y procesamiento, la claridad de los flujos de información, y que la salida de la información sea correcta

4. **Comunicación con el cliente:** es la interacción que el hotel mantiene con sus huéspedes, desde la reserva hasta el check-out, incluyendo atención personalizada, respuestas a consultas, encuestas de satisfacción y otros canales de contacto. Una buena comunicación con el cliente ayuda a mejorar su experiencia y fidelidad.
5. **Rendición de Cuentas:** acción en el consejo de dirección del entorno hotelero con el objetivo de elevar el papel de los colectivos y sindicatos, superando la falta de exigencia en el control administrativo y promoviendo una participación efectiva en el proceso.Implica que los responsables del hotel informen y justifiquen sus acciones y decisiones relacionadas con la gestión de la información y comunicación. Esto asegura transparencia, responsabilidad y el cumplimiento de políticas y normativas internas y externas.

**Figura 4. Gestión integrada de la Información y comunicación en hoteles**



El sistema de información debe ser flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección, en un entorno dinámico de operaciones y prestación de informes. Reglamento de información: establece el procedimiento para instrumentar todas las informaciones internas y externas de la empresa, los responsables de su ejecución, aprobación y su periodicidad. Establece además los sistemas automatizados que sustentan el proceso de la información. Los cuadros de mando de la información contienen la información necesaria para la toma de decisiones a cada nivel. Específicamente los Cuadros de Mando Integral permiten dar a la gestión de este componente un carácter integrador, destacado por sus cuatro perspectivas: económica, cliente, procesos y crecimiento.

## CONCLUSIONES

Se presenta información, evidenciada en un análisis teórico, que se centrará en la efectividad de la información y comunicación como componente del control interno, ratificando su enfoque integral y su carácter razonable en el cumplimiento de la misión hotelera. Independiente que sus principales objetivos girar alrededor de la calidad de la información, la realización de una adecuada rendición de cuenta y una

satisfacción de las partes interesadas, se relacionan con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se propone un modelo teórico que se distingue por gestionar el componente Información y comunicación del control interno, de manera integrada, que propicie la eficiencia y eficacia de este sistema en hoteles.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Amboage, Eva Sanchez, Fernández, Valentín Alejandro Martínez, Boga, Oscar Juanatey, & Fernández, María Magdalena Rodríguez. (2019). Redes sociales y promoción de destinos turísticos termales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal. *Observatorio (OBS\*)*, 13(1), 137-152. [http://scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-59542019000100008&lng=pt&tlang=es](http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542019000100008&lng=pt&tlang=es).
- Berne Manero, Carmen, Pedraja Iglesias, Marta, & Vicuta Ciobanu, Andrea. (2015). El boca-oído online como herramienta para la gestión hotelera: El estado de la cuestión. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(3), 609-626. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322015000300009&lng=es&tlang=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000300009&lng=es&tlang=es).
- Castillo, Rigoberto, & Salcedo, Maryuris Vanessa Pérez. (2022). Global and Local Knowledge for English Language Learning: A Study at a National Police School. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 14(2), 70-89. Epub August 13, 2022. <https://doi.org/10.22335/rct.v14i2.1539>
- Cruz Estrada, Isaac, Miranda Zavala, Ana María, & Lobo Rodríguez, Martha Ofelia. (2019). Innovación mediante las TIC: Retos y oportunidades en las empresas turísticas de Puerto Nuevo, Baja California. *El periplo sustentable*, (36), 372-401. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362019000100372&lng=es&tlang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100372&lng=es&tlang=es).
- Delmanto, A., & Strehlau, V. I.. (2022). A escolha de destinos turísticos por pessoas com deficiência visual usuárias de cão-guia: motivações, facilitadores e inibidores da escolha. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 16, e–2359. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2359>
- Díaz, D., Fuster, Y., Bertolotti, V., Arroyo, L., & Musto, L.. (2024). Enseñanza de la lectura, la escritura y la oralidad en las disciplinas de la facultad de información y comunicación: el proyecto LESFIC. *Trabalhos Em Linguística Aplicada*, 63(3), 608–631. <https://doi.org/10.1590/01031813v63320248672511>
- Guizi, A. A.. (2024). O TURISMO EM MEIO À SOCIEDADE 5.0: ESTUDO EM MATERIAIS DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO DE 2016 A 2023. *Turismo: Visão E Ação*, 26, e20140. <https://doi.org/10.14210/tva.v26.20140>
- Miskalo da Cruz, Marcelle, Gonçalves Gândara, José Manoel, Dias Paixão, Dario Luiz, & da Cunha Molteni, Angélica. (2020). CURITIBA (BRASIL) ¿UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE? Análisis de la percepción de los miembros del Concejo Municipal de Turismo (COMTUR). *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(2), 450-471. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322020000200450&lng=es&tlang=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322020000200450&lng=es&tlang=es).
- Pato, Lúcia. (2020). The importance of eco-labels certifications and ict in the promotion of sustainable tourism - case study of a rural tourism unit. *Millenium - Journal of Education, Technologies, and Health*, (esp5), 369-377.. <https://doi.org/10.29352/mill0205e.37.00242>
- Quezada Castro, María del Pilar, Castro Arellano, María del Pilar, Oliva Núñez, Juan Manuel, Gallo Aguila, Carlos Ignacio, & Castro, Guillermo Alexander. (2020). Perception of the Peruvian student, is the

virtual reality alternative of sustainability of the tourist destinations?. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 16(1), 79-87. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-235x2020000100079>

Santos, F. dos ., Lunardi, G. L., Maia, C. R., & Añaña, E. da S.. (2020). Fatores que influenciam a participação dos consumidores no Turismo Eletrônico. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 14(2), 139–155. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v14i2.1831>

Soares, R. A. M. da C., Albuquerque, T. V. de ., Mendes-Filho, L., & Alexandre, M. L.. (2022). Revisão sistemática da produção científica brasileira sobre turismo e tecnologia da informação e comunicação (TIC). *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 16, e–2629. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2629>