



**ANÁLISIS DE APROPIACIÓN DE LAS TIC EN EL SECTOR
HOTELERO DE LA CIUDAD DE PAMPLONA**

**ANALYSIS OF THE APPROPRIATION OF ICT IN THE HOTEL SECTOR
IN THE CITY OF PAMPLONA.**

Ricardo Luna Becerra, Leonor Jaimes Cerveleón
Programa Ingeniería Industrial, Semillero de Investigación en Ingeniería Industrial SEIND

RESUMEN

Este artículo presenta el proceso y los resultados encontrados en la investigación realizada en el sector hotelero de la ciudad de Pamplona sobre el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones Tic, a través de un ejercicio diagnóstico que se realizó con una muestra del sector; donde se realizó una revisión documental de artículos en bases de datos electrónicas, encaminando un enfoque metodológico para la investigación de tipo mixto, por medio de elementos como la encuesta, encuesta estructurada y entrevista y las matrices MEFI-MEFE para un análisis adecuado del sector, donde se logró establecer que la mayoría de los hoteles a pesar de contar con el servicio de internet, desconocen los servicios de comercio electrónico que brinda este medio para optimizar recursos y ser competitivos en el mercado. De igual forma el personal administrativo con el que cuentan no está capacitado, sin embargo los gerentes y dueños expresaron su interés en incorporar estrategias como Mi Pyme Digital.

PALABRAS CLAVE: Aprovechamiento, TIC, ventajas, organización, metodología, pymes

ABSTRACT

This article presents the process and the results found in the research carried out in the hotel sector in the city of Pamplona on the use and exploitation of information technologies and Tic communications, through a diagnostic exercise that was carried out with a sample of the sector; where a documentary review of articles in electronic databases was carried out, directing a methodological approach for mixed type research, by means of elements such as the survey, structured survey and interview and the MEFI-MEFE matrices for an adequate analysis of the sector, where it was possible to establish that the majority of hotels, despite having the Internet service, are unaware of the e-commerce services that this means offers in order to optimize resources and be competitive in the market. In the same way, the administrative staff they have is not trained, however the managers and owners expressed their interest in incorporating strategies such as Mi Pyme Digital.

KEY WORDS: Use, TIC, advantages, organization, methodology, SMEs

I. INTRODUCCION

La acelerada evolución tecnológica y la globalización han hecho que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) faciliten nuestra vida. Están presentes en la mayoría de



las actividades que realizamos: educación, comunicación, ocio, en la forma de relacionarnos con los demás y en el mundo de los negocios. Las últimas décadas han sido testigo del papel fundamental que han desempeñado las tecnologías como motor de cambio cultural, político y económico de las sociedades. Según el informe *Talent Mobility 2020, The next generation of international assignments* tales la importancia que las tecnologías tienen en la sociedad y en el mercado, que quienes no sepan subirse a la ola tecnológica, no podrán sobrevivir. La globalización de la economía y el conocimiento suponen día a día una oportunidad y a la vez un reto para el desarrollo empresarial, si las pequeñas, medianas y grandes empresas no adoptan este tipo de iniciativas, no podrán mantenerse en el tiempo. Las TIC permiten un fácil y rápido acceso a los recursos contribuyendo a mejorar la gestión, la productividad y la competitividad en los negocios. El sector hotelero ha sido uno de los sectores en los cuales se han incorporado las TIC con mayor rapidez, por tanto, el objetivo de esta investigación fue evaluar el efecto de la incorporación de las TIC. (Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) en Bucaramanga Santander, Colombia).

El continuo crecimiento tecnológico informado por Mintic en Colombia, presenta que:

“en los últimos dos años creció el 14% el uso de las Tic, paso del 7% en 2010, a 75% en 2015, Las conexiones de internet son usadas con un 31% a la administración de la empresa, el 28% a la dirección, el 21% de procesos productivos y el 20% comercial El 75% de la Mi pyme digital están conectadas a internet solo el 26% de las empresas están adoptando una estrategia de transformación digital, sino avanza puede quedar rezagado, el 36% de las MiPymes tienen presencia web 38% de Mipymes usan redes sociales, de estas, las medianas empresas usan las redes sociales el 48%, las pequeñas el 42% hace uso de las redes sociales y el 37% las micro” (MinTic, 2018)

Estos resultados de la política nacional evidencia que la empresa o el sector económico que no se incorpore rápidamente y adecuadamente puede quedar rezagado del mercado, y es precisamente aquí donde nace la necesidad de conocer y analizar el estado del tic en el sector hotelero en Pamplona, teniendo en cuenta que es una ciudad histórica, cultural, estudiantil con potencial turístico alto.

Actualmente, el sector hotelero cuenta con ingresos limitados, pues su mayor flujo de ventas se concentra solo en festividades como Semana Santa, Navidad y en ocasiones en fecha de indecencia como el 4 de julio o evento académicos de orden nacional e internacional liderados por la Universidad de Pamplona.

Sin embargo, el no aprovechamiento de todas las herramientas digitales les limita, la posibilidad de venta de sus servicios y el posicionamiento mercado. La implementación del comercio electrónico y otros servicios en la web, redes sociales y más le facilitarían la generación de ingresos adicionales, y activarían la dinámica del turismo en la ciudad fundadora de ciudades que cuenta con patrimonio cultural, histórico y natural, gracias a su ubicación estratégica entre las capitales de Cúcuta y Bucaramanga, Pamplona, centro de la provincia se comunica con varios municipios que se encuentran en los complejos de los páramos: Santurbán y del Almorzadero y que no cuenta con la infraestructura hotelera, convirtiéndose oportunidad de mercado.

Es por ello que el proyecto de investigación analizó el nivel de incidencia de las Tic en el sector hotelero de Pamplona, identificando las principales falencias y potencialidades que permitieron el diseño de una metodología que facilitarían la implementación y dinamización de la incursión del sector hotelero en el mercado digital, través de la apropiación de las Tic que les permita visibilizar y fortalecer dicho sector optimizando los procesos de atención al cliente y



posicionamiento de cada hotel.

II. MATERIALES Y METODOS

El proyecto se realizó mediante una investigación mixta que permitió la comprensión integral sobre el fenómeno de estudio, al hacer uso de instrumentos cuantitativos y cualitativos para la recolección de información facilitando el cruce de variables y el análisis del comportamiento del sector hotelero de Pamplona en el uso y apropiación de las TIC.

La metodología cuantitativa facilitó la recolección y el análisis de los datos de uso de las TIC por parte de los hoteles a través de unas encuestas que midieron el uso, la frecuencia y acceso del internet y otras herramientas digitales, estableciendo los patrones comportamiento.

La metodología cualitativa ofrece diversas técnicas para obtener respuestas acerca de la percepción de las personas, para esta investigación se hizo uso de la entrevista en profundidad, observación de campo. Estas técnicas se utilizaron junto con las técnicas cuantitativas para vincular y complementar el “por qué” y las razones del uso o no de las Tic en el sector hotelero.

Nivel de investigación: Es investigación explicativa porque se busca establecer la relación de causa-efecto sobre el aprovechamiento de las TIC en el sector hotelero de la ciudad Pamplona.

Diseño de investigación: Para este proyecto se hizo uso de la investigación documental que consiste en obtener y analizar datos provenientes de materiales impresos o digitales para ello, se hará uso de la revisión de estrategia de mi pyme digital del MinTic y de otras experiencias TIC en el sector hotelero. De igual forma se implementó una investigación de campo que consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos; para este caso se realizaron visitas a los hoteles y entrevistas a sus gerentes.

Población: La población se refiere a todo el universo o personas instituciones o cosas) que hacen parte del conjunto de la investigación para el cual se emplearan las conclusiones. Para este la población será de **30 hoteles** registrado en la cámara de comercio de la ciudad de Pamplona con un paralelo con los hoteles que se encuentran en Cotelco y Fontore

Tipo de muestra Se hizo uso de un tipo de muestreo probabilístico estratificado dado que el tamaño de la muestra es homogénea pudiendo llegar casi a la totalidad de hoteles que comprenden el área de Pamplona y de esta manera dar una categorización de acuerdo a la selección.

Criterios de selección: Los criterios que se tomaron en cuenta para darle categorización a cada tipo de hotel y residencia de la ciudad de Pamplona fueron dimensión, tipo clientela, ubicación, servicio.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Para el análisis de la información recolectada se aplicará el método correlacionar, que permite relacionar las variables de acceso, uso y apropiación de las Tic por parte del Sector Hotelero.

Una vez realizado la tabulación de los datos se realizó el respectivo análisis de las falencias y oportunidades encontradas dentro de la muestra con el fin de empezar a crear las categorías.

Por medio del análisis de los documentos encontrados tanto en la web como en las entidades relacionadas con este sector, se realizó un análisis mediante el diagrama causa-efecto y las herramientas de análisis MEFI-MEFE con las que se creó un paralelo que permitió comparar con otras empresas del sector que han implementado la estrategia Mi Pyme Digital, con el propósito de elaboración de realizar un adecuado análisis de fortalezas y debilidades del sector hotelero y junto a ello la de los indicadores que permitieron construir una metodología que facilite la incursión del sector hotelero de Pamplona a las TIC.



III. RESULTADOS

3.1 Impacto e implementacion de las tic en el competitividad de los hoteles de la ciudad de pamplona

Los resultados de la investigación encontraron que la Cámara de Comercio de Pamplona cuenta con un registro del sector hotelero conformado por un 54% de todos los registros encontrados son hoteles y el 46% restante se distribuyen entre hostales, hospedajes y residencias categorizados de esta manera. Entre toda esta lista de hoteles hospedajes y residencias encontrados y los resultados de las encuestas y de las indagaciones en internet y principales páginas de hoteles y estaderos en Colombia con respecto a Pamplona se pudieron encontrar que del 54% de los hoteles encontrados solo aproximadamente el 10% hacen uso de las TIC en sus labores diarias y la administración de este y dentro de ese 30% solo el 20% cuenta con información en la web de sus negocios.

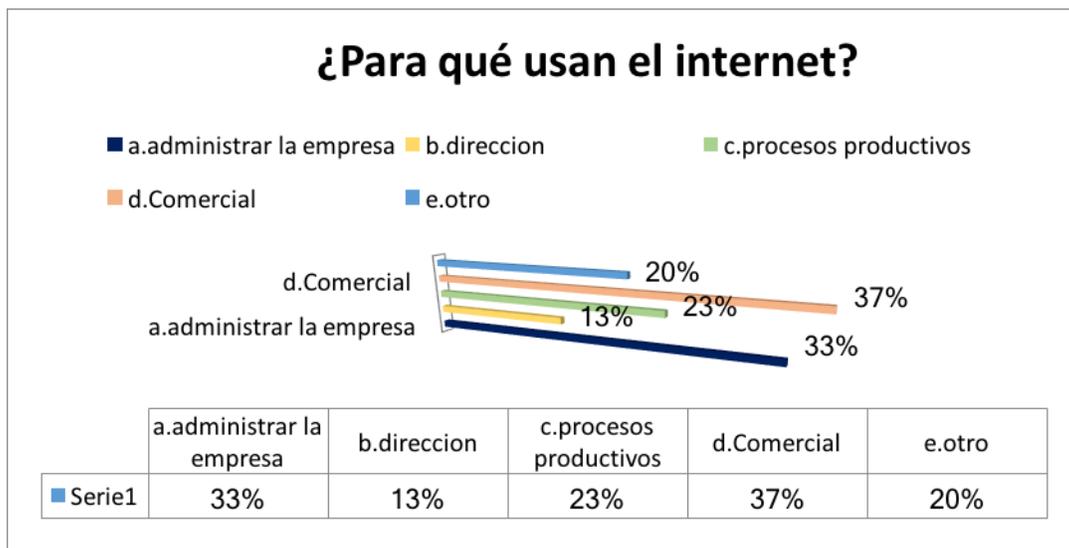
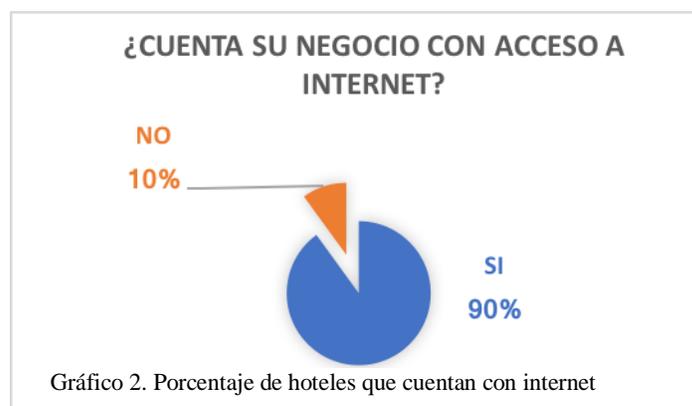


Gráfico 1. Índice del nivel de uso frecuente del internet en los hoteles

Las TIC más utilizadas en los hoteles encuestados incluye la dotación de un hardware y software de gestión junto al uso del marketing digital dentro de algunas de páginas para compra y sistemas de apartado. Entre los softwares más utilizados se encontró con mayor porcentaje el 33% relacionado con la gestión de clientes, 23% en gestión contable y 20%.en gestión personal.



Además, se pudo encontrar que el 90% de las empresas tienen acceso a internet y solo el 10% de los hoteles (Hotel Cariongo, Hotel Dancar y El Hostal Casa Chirimoya) hacen uso de las TIC para mejorar el desempeño de su hotel y ellos mismos para transacciones bancarias y así como e.commercer. Los hoteles y algunas residencias hacen uso del internet para tener una relación más fácil y rápida con el mercado comercial como el turismo; algunas para adoptar estrategias de competencia y brindar un servicio más adecuado para sus clientes.

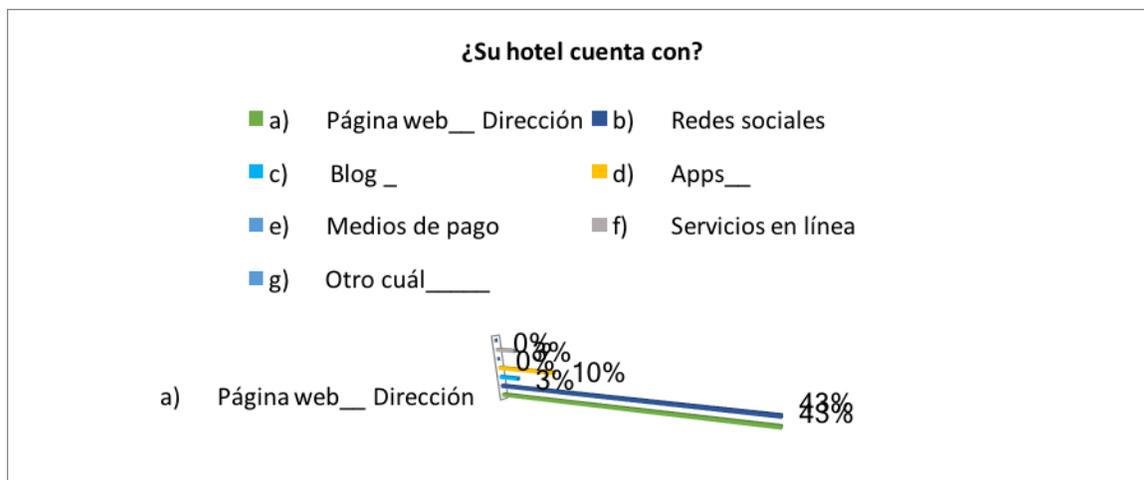


Gráfico 3. Herramientas Tic con las que cuentan los hoteles

Algunos de los hoteles tienen sus propios canales de venta y sistemas de apartado por su propia página web del hotel ofreciendo servicios al cliente no en línea, pero si brindándole una facilidad para acceder al mismo. Dentro de ellos solo el **43%** de los hoteles afirma tener página web manejo de redes sociales y solo un **10%** apps mientras que las residencias y hospedaje aun no manejan. Sin embargo, esto no siempre garantiza aun relación estrecha con los clientes, por lo que debe realizarse un adecuado manejo de estos canales como la actualización de las páginas y la interacción permanente con sus clientes o seguidores.

Se analizó que el desconocimiento acerca del uso y manejo de las TIC de cerca **del 67%** del sector hotelero de la ciudad no le permite evidenciar las ventajas competitivas y del mercado de estas herramientas. Sin embargo, se destaca un hostal, la *Casa Chirimoya* quien solo lleva aproximadamente un año en el mercado y es uno de los más encontrados en la web y en buscadores de servicio de hospedaje. De igual forma en la visitas y hallazgos en la red se identificó residencias, *San Carlos* y *la residencias Brisas del Pamplonita* que sin tener manejo adecuado de las Tic hacen presencia en el mundo digital y se pudo encontrar en 2 buscadores, en comparación con hoteles de mayor prestigio.

Por ejemplo, Cariongo Plaza Hotel cuenta con 3 estrellas y dentro de sus servicios tiene acceso a internet, página web y redes sociales, sin embargo, se evidencia el desaprovechamiento de varias herramientas como mayor actividad de comercio electrónico bienes y servicios digitales: medios de pagos, servicios en línea, así como producción material, nuevas aplicaciones que optimicen los procesos, entre otros. Por buscadores de hospedaje en la red rápidamente se destacan y se ubican el hotel Dancar más pequeño y de menor capacidad que Plaza Hotel Cariongo entre otros.



Gráfico 4. Tipos de servicio que ofrecen los hoteles de la ciudad.

El **60%** brindan el servicio de hospedaje, seguido del **27%** de restaurante y con este mismo porcentaje **27%** parqueadero e **Internet con 27%**, Auditorio, salón de eventos con un **17%**, Zonas verdes **10%**, Bar **10%**, Discoteca **3%**, Zona recreativa **3%**, Zona deportiva **3%** y otros **3%**.

Siendo Cotelco unas de las entidades fuertes en el sector hotelero en Colombia y el cual ha ofrecido y da muchos beneficios a todos sus usuarios junto a eventos y capacitaciones para estar asesorados de una buena manera y en manos de gente profesional que se encarga de impulsar y promover el turismo en esta encuesta se dejó un espacio para poder tomar esa asociación tan importante para el país a ver que cabida a tenido dentro del a ciudad y en especial en el sector hotelero

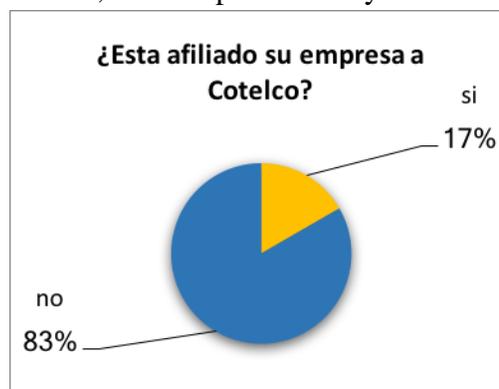


Gráfico 5. Conocimiento e importancia de Cotelco en los hoteles

Y se pudo encontrar que solo el **17% del sector está afiliado** y ese pequeño porcentaje lo está porque se han dado cuenta que esta asociación ofrece gran variedad de

beneficios tanto para la organización como en especial para el cuidado de sus clientes; y el **83%** por ciento *no está afiliado* no solo por desconocimiento de la misma asociación y los beneficios que otorga sino porque para ellos no la consideran como una entidad importante y que genere una inversión considerable dentro del mercado en el que ellos incursionan.

Existiendo una entidad como es el ministerio de las TIC en Colombia y que está incursionando y impulsando a las pequeñas y medianas empresas no solo a crecer como organizaciones sino como entidades de gran impulso para la economía del país y dentro de todo esto programas de alfabetización digital y una estrategia para hacer crecer a las pymes en Colombia y se pudo encontrar que en la ciudad de Pamplona

Solo el **13%** de los hoteles que son pymes de Colombia solo ese pequeño porcentaje ha escuchado sobre los beneficios y el otro aproximadamente el **83%** de la población restante dentro de este mercado jamás ha escuchado sobre ningún beneficio que otorga los





ministerios del as TIC y ninguna estrategia demostrando la pérdida de conocimiento y de aprovechamiento de los beneficios que otorga una entidad como está a las pymes de Colombia para poder crecer como organización y como empresas.

A partir de las visitas realizadas y las entrevistas con algunos de los administradores de las del sector hotelero de la ciudad de Pamplona se pudo encontrar que **el 90%** está interesado en que su organización *reciba fortalecimiento en el uso de las TIC hacia su negocio* y expresaron que ojala esta pueda recibirse de forma gratuita y sea acorde a la actividad económica que ellos mismo ejercen; y tan solo el **10 %** comentó que no les gustaría recibir formación en este campo Tic porque no lo consideran importante para su organización.

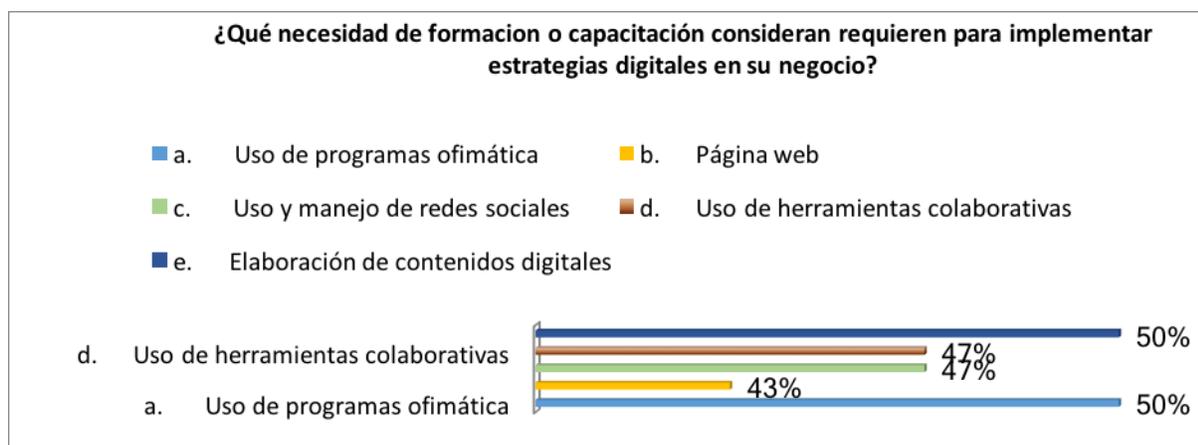


Gráfico 7. Necesidad de las TIC en el sector hotelero

Respecto a las necesidades de formación, el sector hotelero de la ciudad expresó: **el 50%** manifestó falencias en la elaboración de contenidos digitales y uso de programas de ofimática, el **47%** en el uso de herramientas colaborativas y redes sociales y el **43 %** en página web. Estos datos evidencian la urgente y fuerte necesidad de alfabetización y apropiación de las Tic en el sector hotelero pilar fundamente la para activar la dinámica de turismo de la ciudad.

3,2 identificación y análisis falencias y oportunidades del sector hotelero de la ciudad de pamplona mediante matrices MEFI, MEFE

Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

Esta matriz es una herramienta que suministra una base con el propósito de poder hacer un análisis de relaciones internas entre áreas; siendo una herramienta analítica que resume y evalúa debilidades y fortalezas importantes hacia una organización en este caso el sector hotelero del a ciudad de Pamplona.



Análisis de resultados: <2,5 DEBIL, Valor MEDIO 2,5 <2,5 FUERTE

MATRIZ MEFI			
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACION	PUNTUACION
FORTALEZAS			
Buen servicio atención al cliente	0,10	4	0,40
Buenos canales de distribución	0,06	3	0,18
Buena ubicación de los hoteles	0,15	4	0,60
Entornos laborales favorables, integracio,colaboracion	0,09	3	0,27
Servicio internet	0,12	4	0,48
SUBTOTAL DE FORTALEZAS			1,93
DEBILIDADES			
No utilizan el internet como estrategia empresarial	0,15	1	0,15
Oferta de servicio poco diversa	0,05	2	0,10
administracion manual, no utilizan herrameintas ofimaticas para los procesos	0,12	1	0,12
equipos electronicos dentro de los establecimientos	0,05	2	0,10
no poseer presencia digital	0,11	1	0,11
SUBTOTAL DEBILIDADES			0,58

Tabla 1. Matriz MEFI con valoración

Teniendo en cuenta el análisis del entorno del sector hotelero de la ciudad de Pamplona y los resultados arrojados mediante las encuestas, entrevistas y demás. Esta herramienta permitió concluir: el sector en general tiene unas **fuerzas internas favorables** con un peso ponderado de **1,93** contra un **0,58** de **las debilidades** concluyendo que el sector hotelero de la ciudad de Pamplona *tiene más fortalezas que debilidades*. No obstante, *está por debajo de la media 2,5* indicando que *existe debilidad en el factor interno* en su conjunto.

Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

MATRIZ MEFE			
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACION	PUNTUACION
OPORTUNIDADES			
Posibles alianzas con empresas del sector(fontur,colteco, paginas de turismo)	0,10	2	0,20
Posibilidad de solicitar ayudas publicas(mintic,camaras de turismo,bancos incuvadoras)	0,13	2	0,26
Incremento de clientes por internet	0,15	3	0,45
Nuevas perspectivas del mercado(turismo-hoteles-tic)	0,10	2	0,20
Nuevas herramientas que generen valor agregado al sector hotelero en la ciudad	0,08	2	0,16
SUBTOTAL DE OPORTUNIDADES			1,27
AMENAZAS			
Crisis economica	0,15	1	0,15
Aumento en la Competencia	0,05	2	0,10
Descenso de la demanda	0,07	1	0,07
Aumento en precios de las materias primas	0,08	2	0,16
Empresas competidoras de la region con mejores servicio y precios	0,09	1	0,09
SUBTOTAL AMENAZAS			0,57

Esta herramienta

esta es una matriz de evolución de los factores externos resumiendo y evaluando todo tipo de inf

Tabla 2. Matriz MEFE con ponderación

or mación económica financiera, cultural, tecnológica y ambiental calculando resultados a través de las oportunidades y amenazas que se puedan encontrar dentro del entorno.

En este caso se pudo demostrar que el peso total de las oportunidades del sector hotelero de la ciudad de Pamplona con un ponderado total de 1,27 y el de las amenazas de 0,51, estableciendo de esta manera que el ambiente externo de oportunidades es favorable hacia el sector.

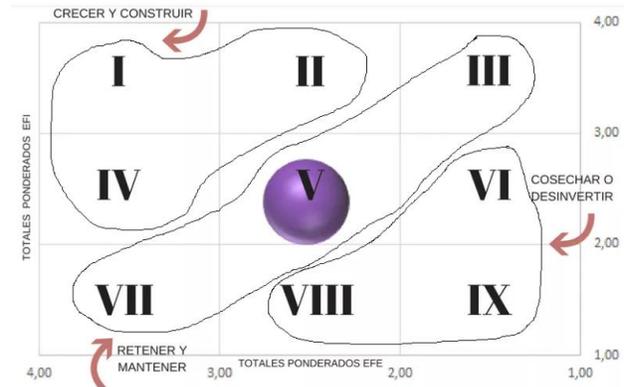


Gráfico 9. gráfico de interpretación de resultado de comparación de matrices

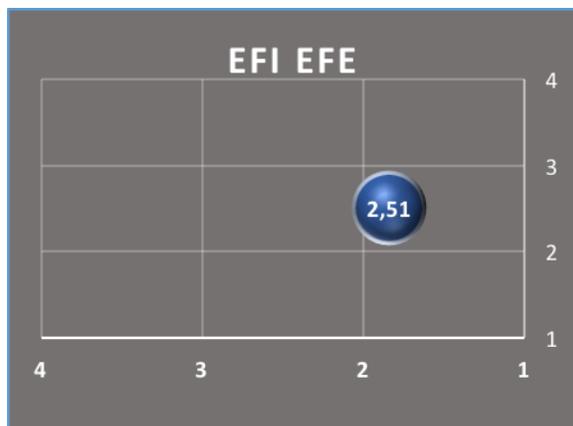


Gráfico 8. Resultado de comparaciones matrices MEFE-MEFI

Ya realizado el gráfico comparativo entre los resultados de las dos matrices se puede observar que el sector hotelero de la ciudad de Pamplona se encuentra en *el sexto cuadrante del gráfico* en el que es importante tomar esa decisión de **cosechar o desinvertir** demostrando que tiene ***falencias tanto a nivel de comunicación como de marketing digital mediante el uso de las TIC***; sin embargo, teniendo en cuenta que *para llegar a estar en una posición fuerte* tendría este sector que llegar a arrojar un resultado **de 3,0 mínimo y hoy cuenta con 2,51 se encuentra en el momento oportuno** de mejorar las falencias encontradas.

De acuerdo con esta realidad encontrada en el sector, en el gráfico 10 se muestra la metodología propuesta con el fin de proporcionar herramientas viables al sector en busca del aumento de su competitividad, al hacer uso de herramientas que se encuentran a su alcance.



Gráfico 10. Metodología de Apropiación Tic de sector hotelero

Ya con todos los datos encontrados y de acuerdo al análisis que se puede hacer del sector hotelero de la ciudad de Pamplona como resultado de todo esto junto a sus falencias y fortalezas y gracias a las herramientas de análisis se pudo concluir y crear una metodología de apropiación TIC como resultado para una complementación a la estrategia mi pyme digital; la cual abarca y genera una serie de pasos y sistemas a seguir con el objetivo de incrementar esta apropiación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación generando una evaluación continua y teniendo bases desde el área organizacional con el aprovechamiento y fortalecimiento **PYME-TIC-CONOMIENTO-COMPETITIVIDAD**.

IV. CONCLUSIONES

Los hoteles y residencias de la ciudad de Pamplona cuentan con poca cantidad de herramientas tecnológicas, debilidad en equipos e infraestructura tecnológica y quienes cuentan con ella desconocen el uso de varias herramientas, evidenciando debilidades en alfabetización y apropiación digital razón por la cual no les ha permitido incorporarse como pymes digitales.

Una de las principales barreras que se pudo observar en el sector hotelero y residencia de la ciudad de Pamplona fue el desconocimiento de las herramientas TIC como de los beneficios que prestan junto a ello la estrategia mi pyme digital limitando la percepción de los dueños administradores y demás trabajadores de las organizaciones.

De acuerdo a los análisis realizados en el sector hotelero sobre el uso y apropiación de las TIC se pudo concluir que esta está en un punto de crecimiento e inversión, etapa para cosechar y poder hacer provecho de todas las oportunidades que se presenta hacia las My Pymes Digital y como tal hacia el sector hotelero y así afianzar y fortalecer la confianza de los consumidores y turistas que se acercan y que se quieren acercar a esta ciudad.

La estrategia Mi Pyme Digital de Mintic es una gran ayuda y apalancamientos a todo el sector hotelero de la ciudad de Pamplona dado que alguno de los hoteles encontrados tienen más de 30 años y han sobrevivido dentro de este mercado sin el uso de las TIC; entonces se asumiría que la metodología creada podría llegar a incrementar tanto su nivel de eficiencia, productividad y creación de un valor agregado a su organización con una adecuada aceptación y uso de las TIC mejorando su nivel organizacional y competitivo.

REFERENCIAS



MinTic. (2018). <https://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-7235.html>.

<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-19437.html#empleo>
IMPACTO DE LAS TICS EN LA EMPRESA COLOMBIANA de Gloria Palacios en Prezi.
(n.d.).

madrid business school, university of navarra. (n.d.). Las nuevas tecnologías y su impacto en la competitividad empresarial.

<https://www.elespectador.com/vivir/buen-viaje-vip/nuevas-rutas-para-disfrutar-del-turismo-en-colombia-articulo-754782>

<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-14748.html>

Adriana Vargas Rojas, M. (2010). Análisis sobre la incidencia de la aplicación de tecnologías en el. Retrieved from <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/educacion/tesis124.pdf>

Arroyo López, P., Villanueva Bringas, M., Gaytán Iniestra, J., & García Vargas, M. (2014). Simulación de la tasa de reciclaje de productos electrónicos Un modelo de dinámica de sistemas para la red de logística inversa. *Contaduría y Administración*, 59(1), 9–41.
<https://www.youtube.com/watch?v=t9thpWk2bnU>

<https://www.youtube.com/watch?v=Ctj15N9uh0M>

<https://www.laopinion.com.co/economia/negocios-principal-motivo-de-viaje-del-turista-extranjeros-96116#OP>

[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71242-2](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71242-2)

<https://www.edatel.com.co/empresas/blog-empresas/414-con-la-aplicacion-en-tic-tendremos-en-colombia-empresas-mas-competitivas>

<https://www.laopinion.com.co/economia/ocupacion-hotelera-se-redujo-1-en-norte-de-santander-135487#OP>

Cano, J. A., & Baena, J. J. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 335–346.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.03.003>

IMPACTO DE LAS TICS EN LA EMPRESA COLOMBIANA de Gloria Palacios en Prezi.
(n.d.).

MinTIC lanza su estrategia para que las Mipyme entren a la Economía Digital con una inversión de \$47.000 millones. (n.d.).

Ranking de las mejores pymes de Colombia en 2017. (n.d.). Retrieved June 1, 2018, from <https://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/ranking-de-las-mejores-pymes-de-colombia-en-2017/249828>

revista dinero. (n.d.-a). Internacionalización, innovación y productividad: Retos de las mipymes en 2017.

Tigre, P. B., & Tigre, P. B. (2014). Capítulo 8 – Inovação e Competitividade Internacional. In *Gestão Da Inovação* (pp. 143–164).