



DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.317>

Gestión de los sistemas de información en el sector hotelero de la provincia de Manabí

Management of information systems in the hotel sector of the province of Manabí

Gestão de sistemas de informação no setor hoteleiro da província de Manabí

Pablo Vidal-Fernández ¹

pablo.vidal@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8899-0250>

Johnny Rodríguez-Sánchez ²

johnny.rodriguez@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2164-6180>

Pedro Idrovo-Flores ³

pedro.idrovo@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-5423-5217>

Correspondencia: pablo.vidal@uleam.edu.ec

* **Recepción:** 15/10/ 2020 * **Aceptación:** 11/11/ 2020 * **Publicación:** 09/12/ 2020

1. Master Universitario en Nuevas Tendencias y Procesos de Innovación en Comunicación, Master Universitario en Información Digital en la Especialidad de Buscadores: Marketing Online (Sem) y Posicionamiento Web (Seo), Diplomado en Ciencias Empresariales, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.
2. Magister en Gestión Empresarial, Ingeniero Comercial, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.
3. Diploma Superior en Educación Universitaria por Competencias, Master Universitario en Comunicación e Identidad Corporativa, Licenciado en Ciencias de la Comunicación Especialización Relaciones Públicas, Licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad Psicopedagogía y Técnicas – Enseñanza, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Resumen

En el siglo XXI las empresas son conscientes de la importancia que tiene el contar con sistemas de información para la ejecución de sus modelos de negocio. Factores como el servicio al cliente o la competitividad en el sector, dependen, en la mayor parte de las ocasiones, de la capacidad que tienen las organizaciones de gestionar sus activos, a través de programas o aplicaciones digitales, y además contar con un personal cualificado para su manipulación y operatividad.

Este proyecto se sostiene a través de una investigación de campo, con el propósito de recopilar información veraz y directa desde las Pymes encuestadas, además del tipo bibliográfico que permitió obtener los sustentos teóricos que solventan el estudio.

Los resultados evidencian que las pymes del sector hotelero de la provincia de Manabí no poseen conocimiento de la gestión de un sistema integrado de información, debido al bajo nivel de formación académica que mantienen, lo que ocasiona que no se fortalezcan las operaciones de entrada y salidas como un proceso eficiente y eficaz de acuerdo a las necesidades requeridas; Se concluye que se debe involucrar al sistema como un todo, es decir, entradas, procesos y salidas de todos y cada uno de los procesos que se desarrollan en la empresa.

Palabras Clave: Sistemas de información; turismo; pymes; servicio al cliente; sostenibilidad; gestión de la información.

Abstract

In the 21st century, companies are aware of the importance of having information systems for the execution of their business models. Factors such as customer service or competitiveness in the sector, depend, in most cases, on the ability of organizations to manage their assets, through digital programs or applications, and also have a qualified staff for handling and operability.

This project is sustained through a field investigation, with the purpose of collecting truthful and direct information from the SMEs surveyed, in addition to the bibliographic type that allowed to obtain the theoretical support that solved the study.

The results show that SMEs in the hotel sector of the province of Manabí do not have knowledge of the management of an integrated information system, due to the low level of academic training they maintain, which causes entry and exit operations to be strengthened as an efficient and effective process according to the required needs; It is concluded that the system must be involved



as a whole, that is, inputs, processes and outputs of each and every one of the processes that are developed in the company.

Keywords: Information systems; tourism, SMEs; customer service; sustainability; information management.

Resumo

No século 21, as empresas estão cientes da importância de contar com sistemas de informação para a execução de seus modelos de negócios. Fatores como atendimento ou competitividade no setor dependem, na maioria das vezes, da capacidade das organizações de administrar seus ativos, por meio de programas ou aplicativos digitais, além de possuir um quadro de funcionários qualificado para sua manipulação e operacionalidade.

Este projeto sustenta-se por meio de pesquisa de campo, com o objetivo de compilar informações verdadeiras e diretas das PMEs pesquisadas, além do tipo bibliográfico que permitiu obter o suporte teórico que embasa o estudo.

Os resultados mostram que as PMEs do setor hoteleiro da província de Manabí não possuem conhecimentos sobre a gestão de um sistema de informação integrado, devido ao baixo nível de formação acadêmica que mantêm, o que significa que as operações de entrada e saída não são fortalecidas. como um processo eficiente e eficaz de acordo com as necessidades requeridas; Conclui-se que o sistema deve estar envolvido como um todo, ou seja, entradas, processos e saídas de cada um dos processos que se desenvolvem na empresa.

Palavras-chave: Sistemas de informação; turismo; PMEs; serviço ao cliente; sustentabilidade; gerenciamento de informações.

Introducción

La información y la comunicación constituyen elementos estratégicos para el desarrollo de las organizaciones contemporáneas. Aspectos relacionados con la competitividad, mejora continua, posicionamiento, innovación, eficiencia-eficacia, y la productividad, dependen en gran medida de un uso efectivo de la información organizacional, y de adecuados procesos de comunicación institucional. En la actualidad las empresas, además de ser una realidad en aspectos como el

económico, el público y el humano, son entidades que comunican, por ello la importancia de que todos sus colaboradores interactúen constantemente, sin importar en qué niveles de la compañía se encuentren.

Además, esta revolución de las organizaciones está marcando la pauta en temas relacionados con la gestión servicio al cliente y la competitividad en el sector hotelero, pues cada vez son más evidentes los casos de empresas que, al no estar actualizadas en lo referente al ámbito de los nuevos sistemas de información, se ven inmersas en crisis que muchas veces desembocan en cierres de negocio.

Austen y Choo (2000), al hacer un análisis de la información como recurso intangible expresan que la información constituye un recurso regenerativo que, no sólo crece con su uso, sino que puede ser utilizada en diferentes contextos, agregando valor de múltiples formas. Por tanto, se puede asegurar que la información se ha convertido en un recurso tan valioso como lo son los recursos naturales, humanos y financieros, y a diferencia de estos, puede reproducirse y compartirse de manera ilimitada y mientras más se comparte, mayor es el valor que adquiere. Su finalidad es generar servicios y productos que respondan a las necesidades y sobrepasen las expectativas de los usuarios, posibilitando que el sistema trabaje eficiente y económicamente a la vez.

El sistema de gestión de información aprovecha al máximo sus recursos de información en función de la mejora continua y de la toma de decisiones organizacional, a nivel jerárquico, desde la cúspide estratégica hasta la base operativa. La gestión de información es todo lo que tiene que ver con obtener la información correcta, en la forma adecuada, para la persona indicada, en el momento oportuno, en el lugar indicado para tomar la acción precisa.

Por otro lado, la gestión de la comunicación es interactuar, es dar y recibir mensajes incluyendo todos los signos, símbolos, claves, significados, datos, información, vivencias, experiencias y estados de emociones. Es por eso que, para brindar un servicio de calidad, debe existir una comunicación que favorezca la productividad laboral.

El objetivo de la presente investigación se centra en identificar y diagnosticar los factores críticos que inciden en la competitividad de las empresas del sector hotelero en la provincia de Manabí, en cuanto a su gestión en los sistemas de información que poseen, y el conocimiento que tienen de los mismos.



Para ello, desde fuentes secundarias se han seleccionado y analizado los trabajos que han profundizado en los subconceptos de la información y comunicación (datos, capital intelectual, etc.), así como aquellos que han mostrado claramente el proceso de transferencia práctica de los mismos en la implantación de un modelo de gestión del conocimiento.

Los cambios que se están produciendo en la sociedad afectan muchos campos de la actividad humana, a la vez que crean nuevas oportunidades generan diversos problemas. Particularmente, la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las organizaciones ha constituido un gran reto y a la vez una oportunidad para el desarrollo de las diferentes funciones que se realizan en éstas.

La importancia del tema radica en que a través del siguiente estudio se evidencien los problemas existentes sobre la gestión de la información en la gestión de la comunicación que se da en la empresa, por consiguiente, se detallaron las variables a investigar y se interrelacionó directamente con las personas implicada.

Sin embargo, en la actualidad la gestión de la información y la gestión de la comunicación, son vitales en el proceso de interacción humana que permite la comprensión y la atención de las personas, con la evolución de nuevas tecnologías.

En tal sentido, el objetivo de la presente investigación es analizar el uso de los sistemas de información como uno de los elementos propuestos por el BID, para el logro de la competitividad en las pequeñas y medianas empresas.

Desarrollo

El contexto tecnológico en Ecuador

El uso de las tecnologías en Ecuador es relativamente reciente, siendo en 1991 el año en que llegó internet a este país, gracias a un nodo establecido por la Corporación Interinstitucional de Comunicación Electrónica, Intercom. La Fundación Telefónica en Ecuador, ha realizado distintas investigaciones en el campo de la tecnología y el entorno digital, haciendo públicos los resultados de las mismas en el libro “Ciberperiodismo en Latinoamérica”, cuyo coordinador Ramón Salaverría (2016), constata que, “en 1992 se activa un segundo nodo con Ecuonet, establecido por la Corporación Ecuatoriana de Información una entidad sin fines de lucro auspiciada por el Banco

del Pacífico, la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y otras entidades”. (p.130)

En 2007, a través de un cable submarino implementado por Telefónica, Ecuador pudo conectarse a la red de fibra óptica, y con ello mejorar la conectividad y la relación calidad-precio para la población en general, según el Mapa de medios digitales del Ecuador (2012).

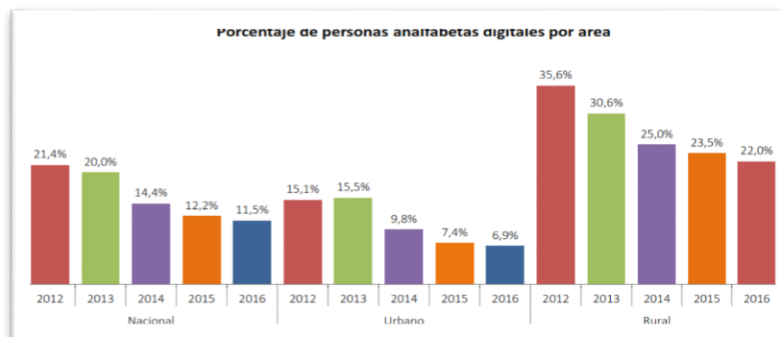
Si bien es cierto que han existido y existen políticas de fomento y mejora de la infraestructura tecnológica en el país, la brecha digital es latente en la sociedad ecuatoriana, ya que no solo es una cuestión de carácter económico, sino también es de gran importancia el componente cultural. Frente a estos 2 factores necesarios para desarrollar la llamada “cibercultura”, Lévy (2007), afirma que ésta es:

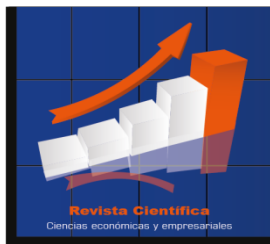
El conjunto de las técnicas (materiales e intelectuales), de las prácticas, de las actitudes, de los modos de pensamiento y de los valores que se desarrollan conjuntamente en el crecimiento del ciberespacio (p. 1).

Las cifras que presenta el Instituto Nacional de Estadística (INEC), en un reciente estudio sobre las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC 2016), demuestran como el ámbito geográfico o la edad son elementos determinantes a la hora de medir el analfabetismo digital. En la Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU (2012 – 2016), se considera que una persona es analfabeta digital cuando cumple simultáneamente tres características:

1. No tiene celular activado
2. En los últimos 12 meses no ha utilizado computadora
3. En los últimos 12 meses no ha utilizado internet. (p.36)

Figura 1: Personas analfabetas digitales por área. ENEMDU (2012 – 2016)





Y aunque las cifras reflejan una reducción constante año a año, es importante resaltar que el acceso a internet en zonas rurales, sigue siendo deficiente, por lo que esta desigualdad generada entre diferentes zonas poblacionales, no se debe solo a condiciones directas que tengan que ver con la voluntad o el interés del ciudadano por ser parte de la revolución tecnológica, sino también a aspectos indirectos que tienen relacionados con la infraestructura aportada por la empresa pública y privada (Fernández, 2019). Lo que se ha podido constatar es que las variables ingreso y educación son determinantes en lo referido a desigualdad digital (Van Dijk, 2005), y en este caso concreto, hay que analizar el comportamiento del consumidor ante el acceso controlado por parte de la institución. (Keil, 2008).

Según SIETEL-ARCOTEL (2018), el uso de internet por parte de los ecuatorianos se incrementa de forma gradual, produciéndose cambios significativos en cuanto al dispositivo o terminal mediante el que se conectan. A partir de 2010, se incrementa de forma notable el uso de dispositivos celulares como terminal de conexión a internet, hecho que constató Google en el año 2015, al afirmar que más del 50% de las búsquedas y el acceso a internet, se hace a través de celular.

Figura 2: Cuentas Internet Fijo y Móvil. SIETEL-ARCOTEL (2018)

Cuentas Internet Fijo y Móvil									
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Internet Fijo	3,35%	4,47%	5,98%	6,88%	8,25%	9,16%	9,76%	10,61%	10,80%
Internet Móvil	2,35%	10,48%	22,15%	26,66%	30,79%	34,97%	47,04%	52,50%	51,51%

Dejando de lado los números y adelantándose en la rutina diaria del ciudadano ecuatoriano, es evidente como aún en el año 2018, siguen existiendo interminables filas esperando a ser atendidos en los bancos, como también determinados servicios públicos y privados, aún deben hacerse de manera presencial, y otros además mediante aportes de documentación impresa en demasía. Torres (2010), afirma que:

Son varias las causas que ocasionan que la estructura social y económica aproveche de forma desigual la información y el conocimiento. Esta aseveración se enmarca en la teoría de brechas de conocimiento (Tichenor, Donohue y Olien) en la que al referirse a la información que generan los

medios de comunicación, señalan que los estratos socio-económicos altos tienden a adquirir la información a un ritmo más acelerado que los estratos socio-económicos bajos. (p.81)

La gestión de la información

El origen de la Gestión de Información está relacionado con las principales transformaciones económicas y organizacionales que tuvieron lugar hacia finales de los años '60 e inicios de los '70 del pasado siglo XX. Es necesario resaltar que, en la década de 1970, la gestión de la información en gran medida se refería a lo que ahora se denomina gestión de datos: tarjetas perforadas, cintas magnéticas y otros medios de mantenimiento de registros, que implican un ciclo de vida de tales formatos que requieren origen, distribución, respaldo, mantenimiento y eliminación. En este momento el enorme potencial de la tecnología de la información comenzó a ser reconocido: por ejemplo, un solo chip que almacenaba un libro entero, o el correo electrónico que movía mensajes al instante alrededor del mundo, ideas notables en ese momento. Con la proliferación de las tecnologías de la información y el alcance extendido de los sistemas de información en los años ochenta y noventa, la gestión de la información tomó una nueva forma.

Las empresas progresistas como British Petroleum transformaron el vocabulario de lo que entonces era "IT Management", de modo que "analistas de sistemas" se convirtieron en "analistas de negocios", "monopolio de suministro" se convirtió en una mezcla de "Insourcing" y "outsourcing", y la gran función se transformó en "equipos lean" que empezaron a permitir cierta agilidad en los procesos que aprovechan la información para beneficio del negocio. El alcance del interés de la alta gerencia en British Petroleum se extendió desde la creación de valor a través de procesos comerciales mejorados, basados en la gestión efectiva de la información, permitiendo la implementación de sistemas de información apropiados. De esta manera, la gestión de la información ya no era un trabajo simple que podría ser realizado por cualquier persona que no tenía nada más que hacer.

La Gestión de Información estuvo bajo la influencia de: Autores como Marchand y Horton (1986), Fairer-Wessels (1997), Choo (2002), Macevičiūtė y Wilson (2005), Schlögl (2005), Best (2010), Detlor (2010), Madsen (2013), Ponjuán (2014), ellos han examinado las diversas perspectivas disciplinares de la Gestión de Información, y las han asociado a áreas como las Ciencias de la Administración/Gestión, Ciencias de la Organización, Bibliotecología y Ciencias de la



Información, Sistemas de Información, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), Gestión Documental, Administración Pública, Informática, Comunicación, entre otras. De estas perspectivas, autores como Madsen (2013), logran identificar, apoyándose en los estudios realizados por Macevičiūtė y Wilson (2005) y Schlögl (2005).

Detlor (2010), considera que la gestión de la información es un proceso que ha estado bajo tres perspectivas esenciales: la organizacional, la bibliotecaria y la personal. La primera enfatiza en el desarrollo de los procesos informacionales en una organización a partir del ciclo de vida de este recurso, su procesamiento y relación con las TIC. La segunda se orienta a la gestión de colecciones de información, ayudando al sector bibliotecario a garantizar el acceso a los recursos y servicios informacionales. La tercera, por su parte, refiere a los procesos informacionales que desarrolla un individuo para fines personales. (p.103-108).

Los sistemas de información (si)

Los SI de una empresa representan el conjunto de medios humanos y materiales encargados del tratamiento de la información empresarial (Medina, 2005), con un papel relevante y causante de ventajas competitivas (Ferreira y Cherobim, 2012). Los SI utilizan equipos de cómputo, bases de datos, software, procedimientos, modelos para el análisis y procesos administrativos para la toma de decisiones (Turban, Volonino y Wood, 2013).

Tradicionalmente, los SI se diseñan dentro de cada área funcional, con el fin de apoyar e incrementar su eficiencia y eficacia operativa (Haag y Cummings, 2013), y se caracterizan por estar compuestos por sistemas más pequeños y con la capacidad de funcionar de manera integrada o totalmente independiente; además, si se logran relacionar entre sí, consiguen formar el SI de toda la organización, por lo tanto, un SI se puede definir como el conjunto de elementos orientados al tratamiento, administración y diseminación de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad en una organización; esto es similar a las ideas planteadas por Davis y Olson (1985), Andreu, Ricart y Valor (1996), Haag y Cummings (2013) y Turban et al. (2013).

Con base en lo planteado por Saavedra (2012), existe un modelo desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) relacionado con el mapa de competitividad de las PYMES, el cual visualiza a la empresa como un sistema integrado que mide la competitividad interna a través del estudio de nueve elementos a saber: planeación estratégica; producción y operaciones; comercialización; aseguramiento de la calidad; contabilidad y finanzas, recursos humanos; gestión ambiental y sistemas de información.

El sistema de información, como uno de los elementos esbozados por el BID, se concibe como aquel que permitirá satisfacer los requerimientos de información acerca de todas las áreas de la empresa a quienes tienen la responsabilidad de tomar las decisiones. Según Montiel (2017), el mapa de competitividad del BID, plantea los siguientes interrogantes con relación a la evaluación de los sistemas de información en las PYMES:

Entradas

Diagnóstico acerca de si se generan y archivan correctamente los documentos que soportan las transacciones en todas las áreas de la empresa

Si la captura de la información genera operaciones simultáneas en las diferentes áreas de la empresa para evitar una doble digitalización de las operaciones en los distintos sistemas

Proceso

Como política, la empresa realiza en forma sistematizada una copia de respaldo de todos los archivos más importantes almacenándolos en sitios seguros y bajo resguardo

Se elaboran procedimientos en forma manual o automatizada en caso de que se produzca una pérdida de fluido eléctrico, y fallas en el equipo de procesamiento de los datos.

Salidas

Determinar si la información que genera el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y si se utiliza en la toma de decisiones.

Verificar si la gerencia tiene definidos los diferentes reportes que indiquen el tipo de datos se requieren para proceder a la toma de decisiones



Metodología

A fin de analizar la gestión de los sistemas de información de las Pymes del sector hotelero en la Provincia de Manabí, mediante el mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se llevó a efecto un estudio descriptivo que analizó los ocho factores validados por este organismo como predeterminantes para alcanzar el desarrollo competitivo en las pequeñas y medianas empresas que brindan servicio de hospedaje en la provincia de Manabí.

El proyecto se sostiene a través de una investigación de campo, con el propósito de recopilar información veraz y directa desde las Pymes encuestadas, además del tipo bibliográfico que permitió obtener los sustentos teóricos que solventan el estudio. Pertenece al paradigma cuantitativo; por tanto, la interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente (Creswell, 2013), por lo que se tomó una muestra simple aleatoria y se utilizó como instrumento de recolección de información mediante la aplicación del cuestionario del BID que otorga una lógica organizacional basada en ocho factores consecuentes de un sistema integrado de administración.

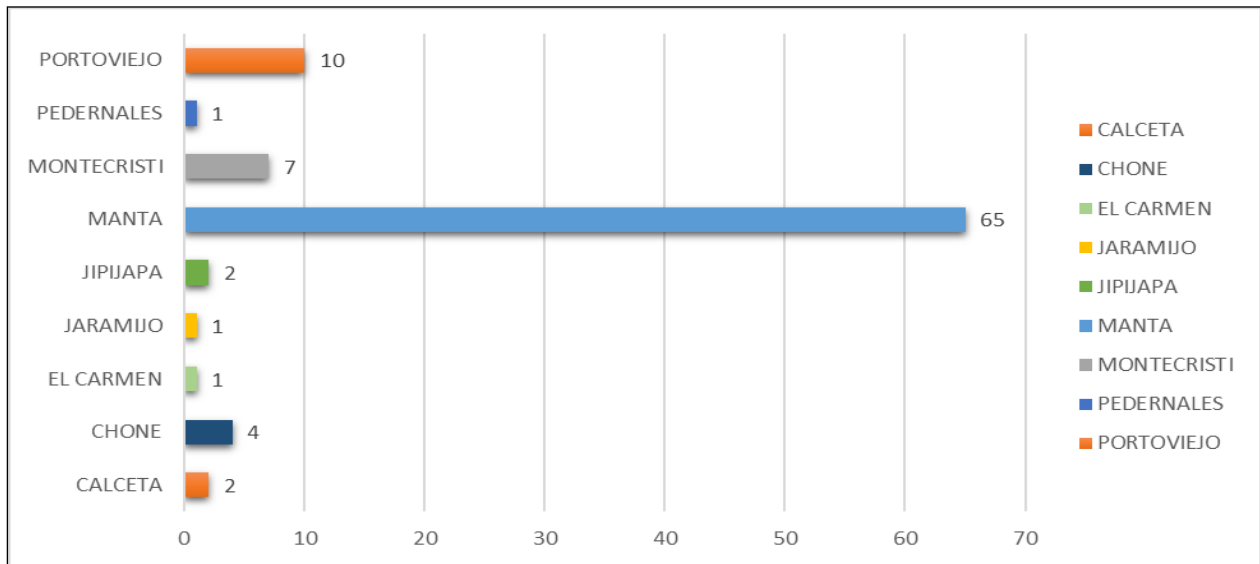
El análisis que se plantea está basado en el factor número ocho, que corresponde a los Sistemas de Información (SI), debido a que se busca explicar por qué ocurre este fenómeno y en qué condiciones se da este en las organizaciones que se estudian. Además, se utilizó las herramientas de office como Excel para la organización de los datos y muestra de resultados de manera dinámica.

Resultados

La unidad de análisis del presente estudio son las Pymes del sector hotelero de la provincia de Manabí, la muestra objetivo está definida por 93 hoteles y hostales que brindan el servicio de hospedaje en la provincia de Manabí y los datos fueron recolectados por los estudiantes de la carrera de Gestión de la Información provenientes de los gerentes, propietarios y administradores de los mencionados establecimientos.

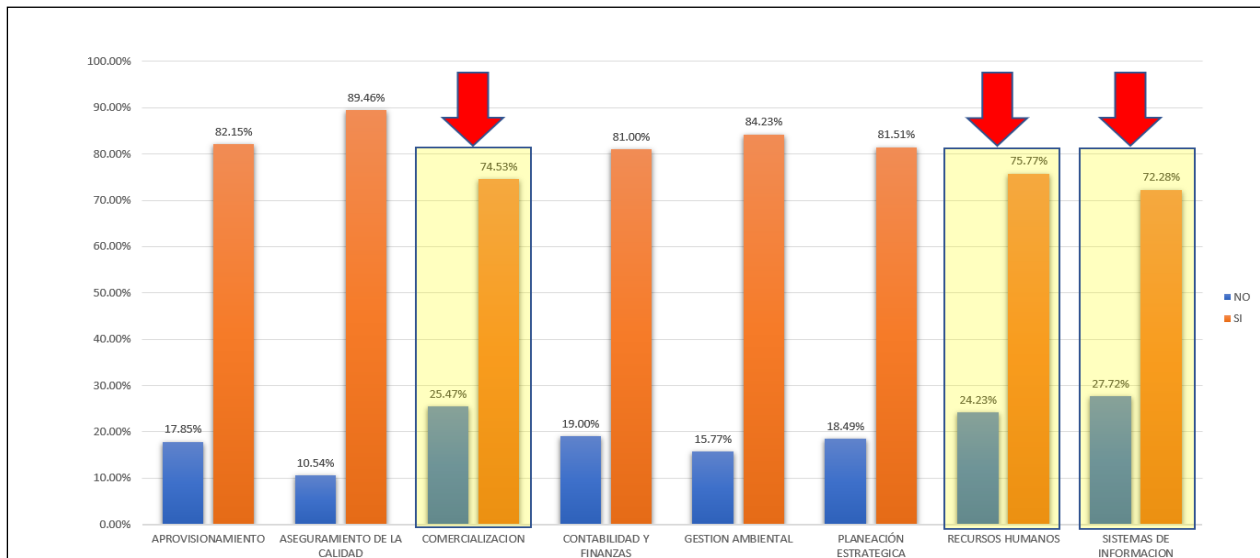
El análisis cuantitativo se ha determinado a partir de los resultados negativos que permiten el estudio de la variable Sistema de Información, con sus criterios: planeación del sistema, entrada, proceso y salida, lo cual revelo los siguientes datos:

Figura 3: Establecimientos encuestados por cantones de la provincia de Manabí



La muestra seleccionada de manera aleatoria evidencia en su mayoría, el escogimiento de establecimientos que se encuentran en el perfil costanero y turístico de la provincia. La ciudad de Manta por sus características de ciudad puerto mantiene el catastro turístico más significativo de la provincia y por ende la mayoría de los resultados fueron escogidos en este cantón.

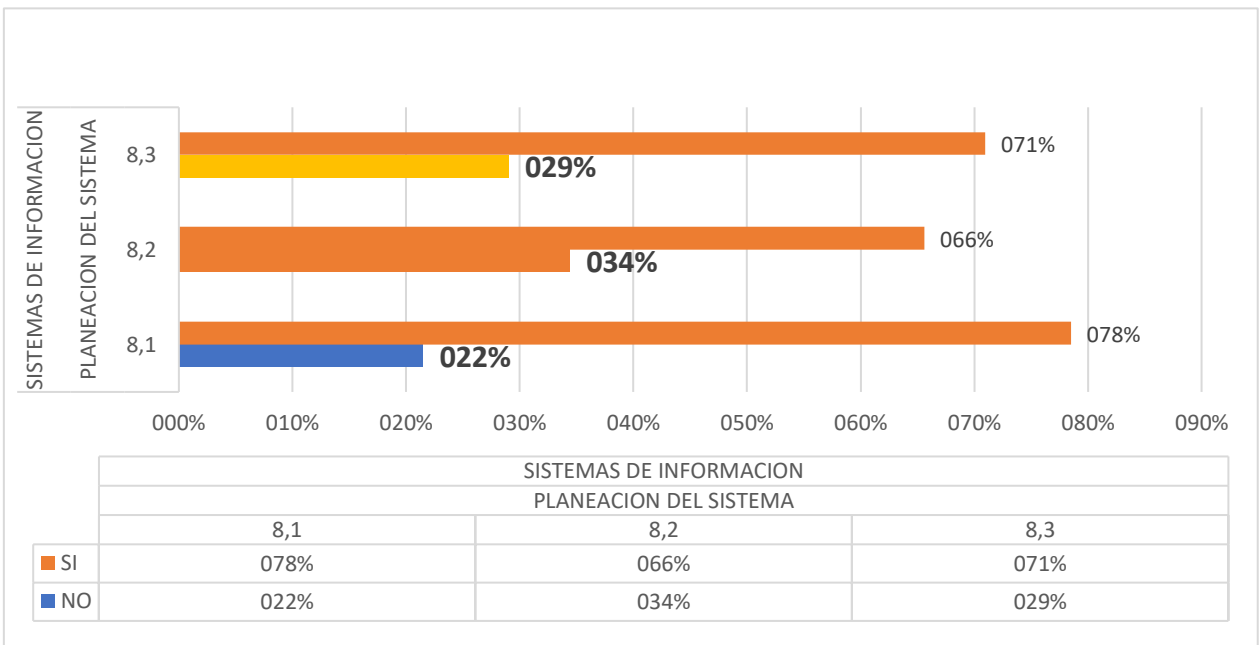
Figura 4: Resultados de factores de competitividad del BID en las Pymes del sector hotelero de Manabí





La gráfica muestra los resultados de los ocho factores de competitividad que se encuestaron en las Pymes del sector hotelero de la provincia de Manabí, como se evidencia en las tres columnas claramente identificadas, la comercialización, los recursos humanos y el sistema de información son las variables con mayor criticidad del estudio, puesto que se observa un alto desconocimiento de los criterios que abarca estos factores. El objeto de estudio del análisis de la presente investigación esta dado en el factor con mayores valores negativos en sus respuestas, el sistemas de información en las pymes del sector hotelero no es valorado como un sistemas integrado y muchos de los encuetados desconocen su característica esencial de interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos.

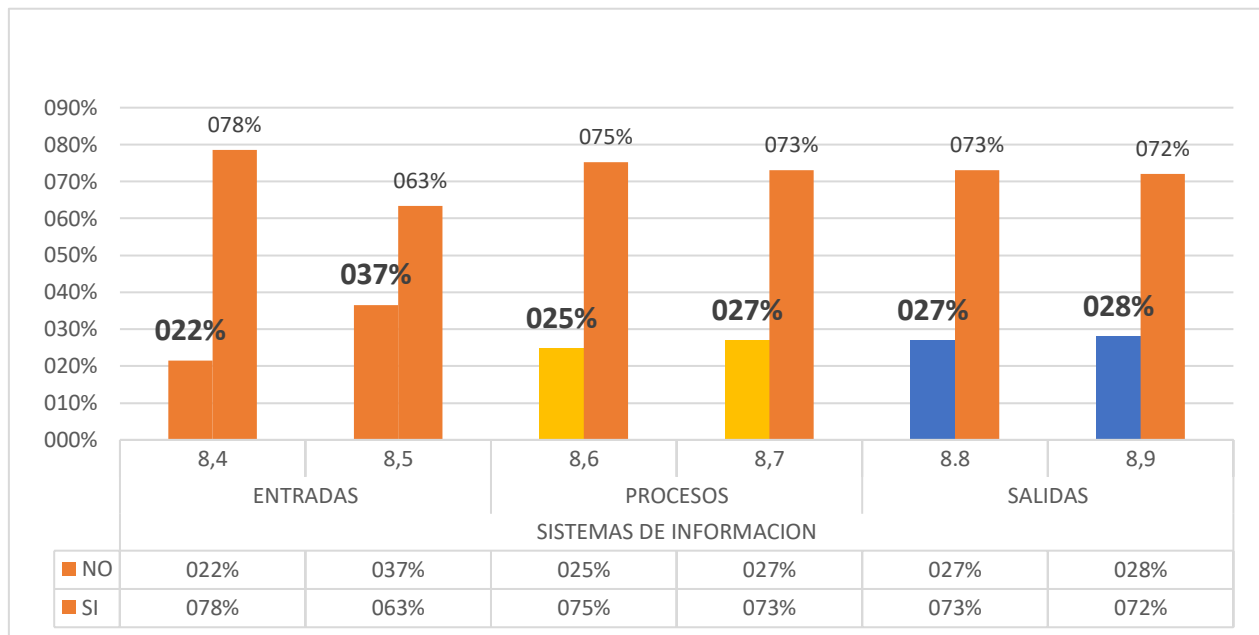
Figura 5: Resultados Negativos del criterio Planeación del sistema de los SI.



Los resultados que se evidencian en la gráfica muestran los valores negativos de cada uno de los tópicos que muestra el criterio, de esta manera se puede observar que un 29.03% reafirman que los Sistemas de Información que utilizan en los hoteles y hostales de la provincia de Manabí no están diseñados para satisfacer los requerimientos funcionales de información de la Gerencia General y de todos los departamentos en forma oportuna y confiable. Así mismo un 34.41% establece que los emprendedores del sector hotelero no se actualizan en el desarrollo de nuevos programas y

equipos de cómputo, además de que el personal es muy empírico para manejarlos. También la gráfica demuestra que en un 21.51%, los sistemas de información no responden a las necesidades de información de la empresa.

Figura 6: Resultados Negativos del criterio Entrada, Proceso y Salida de los SI.



De la misma manera los resultados que se evidencian en la gráfica muestran los valores negativos de cada uno de los tópicos que muestran los criterios Entrada, Proceso y Salida.

En las entradas se observa un 21.51% de malestar en la generación y archivo adecuado de los documentos de soporte en las diferentes áreas de la empresa; y un 36.56% en la problemática de la doble digitación de las transacciones en los diferentes sistemas, lo que permite perder tiempo y recursos en el establecimiento.

En el proceso se observa un 24.73% falencias en la realización sistemática de copias de respaldo (back-ups) de sus archivos más importantes y almacenamiento, además de 26.88% de carencia de procedimientos de contingencia y manuales en caso de pérdidas de fluido eléctrico o fallas en el equipo de proceso.

En las salidas se observa que los representantes de los establecimientos de hospedaje mencionan que un 26.88% de la información generada por el sistema no es confiable, oportuna, clara y poco



útil, para la toma de decisiones. Además un 27.96% establece que como gerencia no han definido reportes que indican el tipo de datos requeridos para el proceso de toma de decisiones.

Discusión

El uso de los sistemas de información en la actual era digital no satisface la necesidad del usuario antes, durante y después cuando realizan requerimientos administrativos, por cuanto son considerados como única y exclusivamente al uso de las herramientas informáticas con los que cuenta la empresa y, adicionalmente relacionan estos sistemas sólo con la información financiera dejando de lado, la existencia misma de la organización vista como un sistema integrado.

Conclusión

Las pymes del sector hotelero de la provincia de Manabí no poseen conocimiento de la gestión de un sistema integrado de información, debido al bajo nivel de formación académica que mantienen, lo que ocasiona que no se fortalezcan las operaciones de entrada y salidas como un proceso eficiente y eficaz de acuerdo a las necesidades requeridas; por tanto, se debe involucrar al sistema como un todo, es decir, entradas, procesos y salidas de todos y cada uno de los procesos que se desarrollan en la empresa.

Referencias

1. Quintero, J. M. M. (2005). Evaluación del impacto de los sistemas de información en el desempeño individual del usuario. Aplicación en instituciones universitarias (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral).
2. Ferreira, R. V., & Cherobim, A. P. M. S. (2012). Impacto dos investimentos em TI no desempenho organizacional de empresas de panificação de minas gerais: estudo multicaso. *Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS*, 9(2), 147-161.
3. Efraim, T., Volonino, L., & Wood, G. R. (2013). Information Technology for Management Advancing Sustainable, Profitable Business Growth.
4. Haag, S., & Cummings, M. (2013). Management information systems for the information age. McGraw-Hill, Inc..

5. Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Ives, B. (1986). An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM*, 29(3), 232-238.
6. Andreu, R., Ricart, J. E., & Valor, J. (1996). Estrategia y sistemas de información (No. Z699 A46 1996).
7. Saavedra, M., (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Revista Pensamiento & Gestión*, 33, 93-124. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200005
8. Montiel, A. (2014). Factores de la competitividad en la pequeña y mediana empresa en el Estado de Hidalgo. *Boletín científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 2 (1). Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n4/e2.html>
9. Salaverría, R. (2016). *Ciberperiodismo en Iberoamérica: marco general*. Editorial Ariel.
10. Lévy, P. (2007). *Cibercultura: informe al Consejo de Europa* (No. 16). Anthropos Editorial.
11. Instituto Nacional de Estadística (INEC). (2016). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC 2016)*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/>
12. Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU. (2016). Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-encuesta-nacional-de-empleo-desempleo-y-subempleo-enemdu/>
13. VAN DIJK, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London:Sage.
14. KEIL, M. (2008). Understanding Digital Inequality: Comparing Continued Use Behavioral Models of the Socio-economically Advantaged. *MIS Quarterly*, 1; 97-126.
15. Torres Diaz, J. C., & Infante Moro, A. (2011). *Desigualdad digital en la universidad: usos de Internet en Ecuador*.
16. TICHENOR, P.J. & DONOHUE, G.A. (1970). Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. *Public Opinion Quarterly*, 2; 150-170.
17. Fernández, P. V., & Montenegro, K. G. P. (2019). EL IMPACTO DE LA BRECHA DIGITAL EN LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE EN LA



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. REFCaIE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 7(1), 1-14.

18. Fairer-Wessels, F. (1997). Information management education: towards a holistic perspective. *S.Afr.J.Libr.Inf.Sci*, 65 (2).
19. Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: the Art of Scanning the Environment* (3 ed.). New Jersey: ASIS.
20. Best, D. P., (2010). The future of information management. *Records Management Journal*, 20 (1).
21. Detlor, B. (2010). Information management. *International Journal of Information Management*, 30.
22. Madsen, D. Disciplinary perspectives on information management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73.
23. Ponjuán, G., Mena, M. & Rodríguez, Y. (2014). *Fundamentos de la Gestión Documental, de Información y del Conocimiento*. La Habana: Editorial Félix Varela.

References

1. Quintero, J. M. M. (2005). Evaluation of the impact of information systems on individual user performance. Application in university institutions (Doctoral dissertation, Doctoral Thesis).
2. Ferreira, R. V., & Cherobim, A. P. M. S. (2012). Impact of two IT investments on the organizational performance of Minas Gerais baking companies: multi-case study. *Base Magazine (Administração e Contabilidade) da UNISINOS*, 9 (2), 147-161.
3. Efraim, T., Volonino, L., & Wood, G. R. (2013). *Information Technology for Management Advancing Sustainable, Profitable Business Growth*.
4. Haag, S., & Cummings, M. (2013). *Management information systems for the information age*. McGraw-Hill, Inc ..
5. Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Ives, B. (1986). An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM*, 29 (3), 232-238.

6. Andreu, R., Ricart, J. E., & Valor, J. (1996). Information Systems and Strategy (No. Z699 A46 1996).
7. Saavedra, M., (2012). A proposal to determine competitiveness in Latin American SMEs. Thought & Management Magazine, 33, 93-124. Recovered from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200005
8. Montiel, A. (2014). Competitive factors in small and medium enterprises in the State of Hidalgo. Scientific Bulletin of the Administrative Economic Sciences of the ICEA, 2 (1). Retrieved from <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n4/e2.html>
9. Salaverría, R. (2016). Cyberjournalism in Ibero-America: general framework. Editorial Ariel.
10. Lévy, P. (2007). Cyberculture: report to the Council of Europe (No. 16). Anthropol Editorial.
11. National Institute of Statistics (INEC). (2016). Information and Communication Technologies (ICT 2016). Retrieved from <http://www.entaciónrencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/>
12. National Survey of Employment, Unemployment and Underemployment - ENEMDU. (2016). Retrieved from <http://www.entaciónrencifras.gob.ec/empleo-encuesta-nacional-de-empleo-desempleo-y-subempleo-enemdu/>
13. VAN DIJK, J. (2005). The Deepening Divide: Inequality in the Information Society. London: Sage.
14. KEIL, M. (2008). Understanding Digital Inequality: Comparing Continued Use Behavioral Models of the Socio-economically Advantaged. MIS Quarterly, 1; 97-126.
15. Torres Diaz, J. C., & Infante Moro, A. (2011). Digital inequality in the university: uses of the Internet in Ecuador.
16. TICHENOR, P.J. & DONOHUE, G.A. (1970). Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. Public Opinion Quarterly, 2; 150-170.
17. Fernández, P. V., & Montenegro, K. G. P. (2019). THE IMPACT OF THE DIGITAL DIVIDE ON THE TEACHING AND LEARNING PROCESSES AT THE ELOY



ALFARO LAY UNIVERSITY OF MANABÍ. REFCaE: Electronic Magazine Training and Educational Quality. ISSN 1390-9010, 7 (1), 1-14.

18. Fairer-Wessels, F. (1997). Information management education: towards a holistic perspective. *S.Afr.J.Libr.Inf.Sci*, 65 (2).
19. Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: the Art of Scanning the Environment* (3 ed.). New Jersey: ASIS.
20. Best, D. P., (2010). The future of information management. *Records Management Journal*, 20 (1).
21. Detlor, B. (2010). Information management. *International Journal of Information Management*, 30.
22. Madsen, D. Disciplinary perspectives on information management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73.
23. Ponjuán, G., Mena, M. & Rodríguez, Y. (2014). *Fundamentals of Document, Information and Knowledge Management*. Havana: Editorial Félix Varela.

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).