

24

Fecha de presentación: enero, 2023

Fecha de aceptación: marzo, 2023

Fecha de publicación: mayo, 2023

SISTEMAS

DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA TOMA DE DECISIONES EN PYMES DE TURISMO DE LA CIUDAD TRONCAL

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS FOR DECISION MAKING IN TOURISM SMES OF THE TRONCAL CITY

Diego Aguirre González¹

E-mail: decanatogrado@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8871-9447>

Mayra Tigre Sánchez¹

E-mail: mayratigre@live.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2829-447X>

¹Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Aguirre González, D., Tigre Sánchez, M. (2023). Sistemas de información gerencial para toma de decisiones en pymes de turismo de la ciudad Troncal. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 254-262.

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo principal, determinar la incidencia de la aplicación del sistema de información gerencial para la toma de decisiones de las Pymes de Turismo del Cantón La Troncal, provincia del Cañar, para lo cual se empleó un enfoque mixto y un diseño descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 Pymes del sector turístico de la Troncal. Se empleó una encuesta que permitió determinar el nivel de incidencia de la aplicación del sistema de información gerencial en la toma de decisiones dentro de pequeñas empresas domiciliadas en el cantón La Troncal. En cuanto a los resultados se pudo constatar que el 100% de la muestra encuestada posee un sistema de información y el 50% de estas, usa un sistema de apoyo a la toma de decisiones, mientras que el 40% hace uso del Sistema de Información gerencial y tan solo el 10% emplea el sistema de apoyo a los ejecutivos. Estos resultados permitieron conocer que en la actualidad tan solo el 10% de estas empresas han manifestado que el sistema de información que usan aporta calidad y productividad en el proceso de toma de decisiones.

Palabras clave: Pymes, Sistema de Información Gerencial, Sector Turístico, Tecnologías de información, Toma de decisiones.

ABSTRACT

The main objective of this article is to determine the incidence of the application of the management information system for decision-making of the Tourism SMEs of the La Troncal City, for which a mixed approach and a descriptive and correlational design were used. The sample consisted of 20 SMEs from the Troncal tourism sector. A survey was used to determine the level of incidence of the application of the management information system in decision making within small businesses domiciled in the La Troncal city. Regarding the results, it was found that 100% of the surveyed sample has an information system and 50% of these use a decision-making support system, while 40% make use of the Information System and only 10% use the support system for executives. These results revealed that currently only 10% of these companies have stated that the information system they use provides quality and productivity in the decision-making process.

Keywords: SMEs, Management Information System, Tourism Sector, Information Technologies, Decision Making.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector turístico atraviesa situaciones complicadas de superar, es considerado como uno de los sectores económicos importante, según las cifras del Banco Central del Ecuador el sector turístico se sitúa en el puesto 11 de 18 industrias a nivel nacional.

Hoy en día vivimos en una sociedad orientada al conocimiento y a la era digital, la cual necesita un intercambio de información de manera continua, por tal razón es tan necesario el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, como una herramienta indispensable para la mejora de la competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), en calidad y su productividad.

Rosado & Rico (2010) establece que la inteligencia de negocio es una herramienta la cual permite, a diferentes tipos de organizaciones, soportar la toma de decisiones apoyadas en información precisa y eficaz. Como puede observarse, dicha información, es de gran importancia para las organizaciones, y, la cual podría permitir a las Pymes identificar sus fortalezas o debilidades, pero así mismo es oportuno mencionar que al contar con todos estos datos, no significa que ésta sea de calidad, por lo que es importante contar con herramientas que ayuden a facilitar su análisis, siendo este el caso de los Sistemas de Información Gerencial (SIG).

El apareamiento de tecnologías nuevas e innovadoras ha permitido que el manejo de información en las Pymes de los diversos sectores enfáticamente en el sector turístico, hayan alcanzado una evolución. Sin embargo, la problemática se centra en que no todas las Pymes de turismo hacen uso de las TIC como parte de su proceso operativo, por lo que sus operaciones se ven afectadas, ocasionando grandes pérdidas, al no disponer de información relevante y oportuna.

Esta problemática es observada hace mucho tiempo atrás, en un estudio realizado por Burke & Jarratt (2004) evidenciaron que los gerentes de las Pymes usan diferentes fuentes de información de tipo personal, por la falta de recursos para invertir en sistemas de información empresarial y tecnologías de información, por lo que han preferido conseguir mayor información que proviene de alianzas empresariales, círculos familiares y personales; es decir, de aquellas fuentes que no proviene de un contacto directo con personas, sino a través de periódicos, revistas, conferencias, bibliotecas, base de datos, entre otros.

En este contexto se puede mencionar que los sistemas de información gerencial son una herramienta indispensable en el proceso de toma de decisiones en la Pymes, de tal forma que la planificación y control de procesos de

la empresa alcance eficacia y se den de manera oportuna. Sin embargo, no todas las Pymes de turismo tienen como prioridad a esta herramienta.

Sabido et al. (2019) puntualizan que tan solo un 76,5% de las empresas turísticas hacen buen uso de las tecnologías en sus operaciones empresariales, por lo que la productividad y competitividad de estas es muy alta en comparación a aquellas pymes que no poseen un buen sistema de información en el que permiten que sus operaciones sean registradas empleando como medio principal las TIC.

Por ende, en base a lo expuesto por estos investigadores se puede acotar que las empresas que no hacen uso de estos sistemas son menos competitivas, por lo que es necesario que los directores de las Pymes consideren hacer uso de este sistema para tener un manejo adecuado y exacto de la información que le permite conocer el desempeño de todas las áreas, de tal forma que esto le permita aumentar la eficacia y eficiencia de la empresa.

Es tan importante que los gerentes de las Pymes del sector turístico consideren que el surgimiento de nuevas tecnologías les permite un manejo adecuado de la información, ya que pueden alcanzar una mayor utilidad que les permite mejorar la productividad y garantizar la competitividad en el sector en el que cumplen sus operaciones. Para contrarrestar con la problemática mencionada, es necesario la implementación de un sistema de información gerencial en el proceso de toma de decisiones (Ramírez & Vega, 2018).

El sector turismo en el Ecuador representa el tercer ingreso no petrolero para la economía y se pretendía que en el 2020 sea la principal fuente de divisas. Debido a esto la promoción turística interna como externa son esenciales para alcanzar estos objetivos. La industria turística ha experimentado en la última década una eclosión de tal magnitud que la ha ubicado en un lugar prominente del entramado socioeconómico de muchos países. (Benítez et. al., 2018)

Todos estos avances en la tecnología y el crecimiento del sector turístico en el Ecuador dan origen a que las empresas y agencias de turismo busquen mecanismo y herramientas para optimizar sus procesos de negocios y ofrecer un mejor servicio a sus clientes a través de aplicación de sistemas de información e inteligencia de negocio para aumentar su competitiva y poder alcanzar los 6 objetivos estratégicos que define (Kenneth, 2016) como es la excelencia operativa; nuevos productos, servicios y modelos de negocios; buenas relaciones con los clientes y proveedores; toma de decisiones mejora; ventaja

competitiva y supervivencia, todos estos objetivos actualmente no podría alcanzarse sin medios tecnológicos.

Fernández & Plata (2017) puntualizan que el surgimiento de nuevas tecnologías ha transformado el manejo de la información en el sector turístico especialmente en la toma de decisiones. Dado que los ejecutivos que manejan los Sistemas de Información Gerencial (SIG) están creando principios administrativos nuevos con la finalidad de alcanzar el éxito en la economía global, de tal forma que para alcanzarlo es necesario un nuevo estilo de dirección asociado a un cambio radical en las comunes prácticas de administración.

En efecto, en un ambiente de evolución tecnológica, el reto es lograr que la mayoría de los usuarios aprovechen las opciones disponibles para producir eficiencia e innovación en su trabajo cotidiano. Es por ello, que la tecnología de información en la pequeña y mediana empresa (PYMES) es un factor determinante, el cual será la punta de lanza, así como la vanguardia en los procesos de cambio del sector turístico.

Sin embargo, en la gestión de los sistemas de información visto desde la óptica nacional, el punto nodal estriba en cómo organizar, involucrar y evaluar la tecnología existente en un ámbito organizacional, con miras a enfatizar un radio de acción para un colectivo quien le demanda la prestación de un servicio o la entrega de un producto con altos rasgos de calidad y eficiencia.

Así, se crea una fuente de ventaja competitiva compleja de replicar, la cual se fundamenta en valores propios y únicos de la organización. Esta realización al interior de una organización en lo pertinente a su gestión tecnológica, abre la posibilidad de una mejor relación con el entorno, ya que es vista como una organización exitosa en términos de indicadores de cómo su base tecnológica genera no sólo datos, sino puntales claves a posibles soluciones.

Es por ello, que es indispensables que las Pymes involucren a las tecnologías como parte fundamental de sus procesos empresariales, para que de esta forma cuente con una ventaja y crear las mejores condiciones de su crecimiento, por lo cual la información que deben tener, tanto interna, como externa, debe ser de calidad.

METODOLOGÍA

Los sistemas de información gerencial (SIG) son un conjunto de sistemas y procedimientos que compilan información de una diversidad de fuentes, para luego la recopilarla y presentarla en un formato legible. Los administradores utilizan un sistema de información gerencial para crear informes que les brindan una visión general

exhaustiva de toda la información que necesitan para tomar decisiones que van desde minucias diarias hasta estrategias de nivel superior. Es así que los sistemas de información de gestión actualmente dependen en gran medida de la tecnología para compilar y presentar datos, pero el concepto es más antiguo que las tecnologías de cómputo modernas (Amaya, 2003).

Por ende, se puede decir que un SIG es un sistema completo que incluye recursos humanos y máquinas en donde se consigue información para que los directivos puedan tomar decisiones inteligentes en una organización. Para Waterfield & Ramsing (1998), un sistema de información gerencial se define de la siguiente manera:

“Un sistema de información gerencial es la serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieren. Un SIG no es simplemente un programa informático e involucra mucho más que sólo calcular números. La información gerencial implica esencialmente la comunicación entre las personas sobre aquellos eventos que afectan el trabajo que desempeña su institución”.

En base a lo mencionado por el autor se puede precisar que es primordial capacitar al recurso humano de la empresa para que hagan un buen uso del sistema de información gerencial por la cantidad de procesos y acciones que este sistema proporciona en los procesos de la empresa.

El objetivo principal del sistema de información gerencial es hacer que la toma de decisiones de los directivos y gerentes sea más productivo y eficiente. Al reunir información de varias fuentes en una única base de datos y presentar en un formato lógico la información, un SIG puede dar a los gerentes todo lo necesario para tomar decisiones altamente informadas y realizar un análisis profundo de los problemas operativos, que pueden surgir durante las operaciones de la empresa (O'BRIEN, 2001).

Por otro lado, las necesidades de las empresas presentan sus delimitaciones por el ambiente global donde se desenvuelven, creando la competitividad entre ellas y exigiendo una continua toma de decisiones apropiadas y con un mínimo margen de error si no se quiere situar en riesgo la rentabilidad de la misma. Esta competitividad creciente a la que se enfrentan los mercados de hoy en día ha provocado que se origine un ambiente muy dinámico en donde la optimización de recursos ya sea tanto material, como inmateriales, así como el talento humano, sea una alternativa para otorgarle valor agregado y supremacía a quienes lo utilicen de manera eficaz y eficiente.

El origen de las buenas o deficientes gestiones en una organización, va depender de lo que se internalice al interior de esta, específicamente en lo que se constituye como el proceso denominado toma de decisiones y que continuamente ha sido catalogado como el motor que le da vida a los negocios. Al tomar la decisión, Koontz & Heinz (2008), específica en su investigación que: Se debe estar consciente de un problema o acción, reconocer el problema, analizar posibles alternativas y sus consecuencias, seleccionar la solución, implementar las decisiones y al final proporcionar retroalimentación. Estos autores afirman que la toma de decisiones parte de un proceso y de la existencia de un problema que llevan a varias alternativas para su solución.

La toma de decisiones es fundamental, debido a que de ello dependerán los resultados que se desencadenen de alguna situación determinada en una organización, desarrollando así el liderazgo en el ser humano, asumiéndolo como un proceso natural que permea la organización y que incide directamente en la obtención de buenos resultados. Así mismo, Amaya (2003) citado en el informe de Alvarado & Acosta (2018) conceptualiza:

“La toma de decisiones como la selección de varias alternativas, para la resolución de situaciones o problemas sencillos, complejos o de difícil manejo que requieren de acción inmediata o largo tiempo para resolverse, provienen de problemas imprevistos, se toman cuando un acontecimiento no planeado ocurre, y debido a la importancia de estas, es el nivel directivo (Gerencial) quien asume el impacto de sus consecuencias en la organización. Implica riesgos y, por tanto, certidumbre e incertidumbre.”

Los momentos en que se ha de tomar una decisión son significativos, ya que por medio de estas se estudia un problema determinado o situación que es valorada y

considerada en profundidad para elegir el camino más adecuado a seguir según las diferentes opciones y operaciones.

Martin (2014) en su trabajo de investigación menciona que hay varios elementos que deben estar presentes en la toma de decisiones gerenciales, entre ellos están:

- Comprensión clara de que el problema es genérico y sólo puede solucionarse a través de una decisión que establezca una regla.
- Definición de las especificaciones o condiciones limitantes de la solución.
- Obtención de una solución correcta, es decir, una solución que satisfaga plenamente las especificaciones, antes de prestarles atención a las concesiones necesarias para hacer la decisión aceptable.
- La inclusión en la decisión de la acción necesaria para llevarla a cabo.
- La retroalimentación que ponga a prueba la validez y efectividad de la 20 decisión frente al curso real de los acontecimientos.

Por lo antes expuesto para tomar una decisión hay que tener claridad y tomar en cuenta estos elementos que van a ayudar a las personas encargadas a establecer bien el diseño de cuáles serán las estrategias idóneas para lograr decidir la solución que conlleve más beneficios a la organización, así como también existen tipos de decisiones que la gerencia va a implementar dependiendo de la situación que se le presente.

Por lo antes expuesto, en la presente investigación se considera la "Toma de decisión" como una variable dependiente y los "sistemas de información gerencial" como una variable independiente.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Sistema de Información Gerencial	Sistema de información	Tipos de sistema de información	¿La Pyme tiene un departamento de tecnología de información? ¿Qué tipo de Sistema de información maneja la Pyme de Turismo?	Recolección de campo	Encuesta
	Acciones	Satisfacer las expectativas de la Pyme	¿Las funciones del sistema de información permiten satisfacer las expectativas de la Pyme? ¿Se aplican estándares para la confiabilidad de la información proporcionada por el sistema?	Recolección de campo	Encuesta
	Procesos	Calidad	¿El sistema de información aporta a la calidad de los procesos en la toma de decisiones? ¿En el proceso de la gestión de información el software es muy útil en la Pyme?	Recolección de campo	Encuesta
Variable Dependiente: Toma de Decisiones en las Pymes	Gestión administrativa	Reducción de Costos	¿El sistema de información fortalece la gestión administrativa de la Pyme? ¿El sistema de información reduce los costos organizacionales en la gestión de la Pyme?	Recolección de campo	Encuesta
	Elemento de la Toma de decisiones	Retroalimentación Soluciones eficientes	¿La información se genera con una fácil interpretación en el tiempo y fecha establecida? ¿Hay establecidos controles y procedimientos para hacer uso del sistema?	Recolección de campo	Encuesta
	Productividad	Calidad de información	¿Considera que el sistema le permite mejorar el desempeño (productividad) en sus labores? ¿La información que genera el sistema está disponible de forma adecuada y oportuna para quienes la necesitan?	Recolección de campo	Encuesta

Fuente: Elaboración propia

Este artículo se sustenta en un tipo de estudio descriptivo – correlacional, dado que se presenta la descripción de cada una de las variables y sus dimensiones para luego conocer como incide una de las variables estudiada sobre la otra, de tal forma que se realizó un análisis estadístico por medio del programa estadístico SPSS para poder presentar un fundamento científico del estudio.

La unidad de análisis del presente estudio está compuesta por las 20 Pymes que forman parte del sector turístico del cantón La Troncal, Pymes que se encuentran registradas en la base de dato del Ministerio de turismo (Ministerio de Turismo, 2020).

Tabla 2: Pymes del Cantón La Troncal registradas en el Ministerio del Turismo

#	Nombre Comercial	Provincia	Cantón
1	PANORAMA	CAÑAR	LA TRONCAL
2	LOUNGE SKY	CAÑAR	LA TRONCAL
3	YANAYACU	CAÑAR	LA TRONCAL
4	BELO HORIZONTE	CAÑAR	LA TRONCAL
5	SU MAJESTAD	CAÑAR	LA TRONCAL
6	MERCED LA	CAÑAR	LA TRONCAL

7	TURÍSTICO HARAS DEL PARAISO	CAÑAR	LA TRONCAL
8	CONDE REAL.	CAÑAR	LA TRONCAL
9	TRONCALINN	CAÑAR	LA TRONCAL
10	THE ROYAL VIEW	CAÑAR	LA TRONCAL
11	PONDEROSA	CAÑAR	LA TRONCAL
12	EL PEDREGAL	CAÑAR	LA TRONCAL
13	CALLE PESANTEZ S.A	CAÑAR	LA TRONCAL
14	TRANSTUREY C.A	CAÑAR	LA TRONCAL
15	ZAFRA'S	CAÑAR	LA TRONCAL
16	RUTA 593 VIAJES	CAÑAR	LA TRONCAL
17	TRONVENTURS S.A.	CAÑAR	LA TRONCAL
18	FONTANA LA	CAÑAR	LA TRONCAL
19	FENIX-INN	CAÑAR	LA TRONCAL
20	FUENTE DE AGUA VIVA	CAÑAR	LA TRONCAL

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2020)

Las técnicas para la recolección de información consideradas en el actual estudio se basan en la técnica documental y la técnica de investigación de campo. La primera, se empleó para el análisis y revisión que permitan respaldar las teorías, conceptos e interpretaciones expuestas en el marco de referencia de la investigación, lo que permite que esta información sea auténtica, verídica y representativa. Con respecto a la técnica de investigación de datos, se utilizó para la recopilación de datos permitiendo un análisis basado en la problemática presentada.

Se diseñó un cuestionario dirigido para las Pymes del sector turístico conformado con 15 ítems, los cuales permitieron la recolección de información muy relevante para hacer el análisis y la interpretación de los resultados. Este cuestionario fue diseñado con la escala de Likert:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente desacuerdo (1);

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Actualmente, el sector turístico se ha visto muy afectado debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19 evidenciando una disminución del 70% en comparación del año 2019, por lo que en el año 2020 el aporte del turismo fue la sexta fuente de ingresos no petroleros con un valor de US\$ 705 millones de dólares. Sin embargo, el turismo es

la primera en la balanza de servicios (MINISTERIO DE TURISMO, 2020).

En la actualidad el duro golpe de la pandemia mundial y la recesión económica que se vive, son actores que han afectado directamente al sector turístico de la Troncal, por ende, reactivar este sector es un trabajo muy duro que le corresponde realizar a las diversas Pymes otorgando promociones, haciendo una mayor publicidad además cuentan con un proyecto creado por el GAD municipal de la Troncal "LA REACTIVACIÓN TURÍSTICA Y SOCIAL POST COVID- 19 DEL CANTÓN".

Esta reactivación turística y social post COVID- 19 del cantón tiene un enfoque sostenible y participativo con la finalidad de fortalecer al sector turístico, ya que este es uno de los sectores que contribuyen al desarrollo del Cantón, por lo que se pretende obtener una reactivación económica, planteando soluciones a corto, a mediano y a largo plazo en donde se de paso a la innovación de la oferta turística de las Pymes mediante una estrategia que permita dar alcance el buen vivir.

Hoy en día es incuestionable el rol que desempeñan los sistemas de información gerencial en la Pymes turísticas, dado que se ha convertido en una herramienta indispensable para el proceso de la toma de decisiones, así como para el control de los procesos y sus planificaciones, pero sin embargo los costos elevados por utilizar estos sistemas hacen que los gerentes se cuestionen si esta inversión en sistemas de información y herramientas tecnológicas compensan en lo que se refiere a productividad dentro de la empresa.

Radales & Chávez (2018) mencionan que en un mundo cada vez más competitivos se hace ineludible para los directores empresariales recibir la información de una forma rápida y exacta sobre el desempeño de las diversas áreas de la empresa, por lo que es tan necesario hacer uso de la tecnología y sistemas de información para aumentar la eficiencia y eficacia empresarial.

Para este estudio se consideran a las variables sistema de información gerencial y toma de decisiones, para lo cual se empleó tablas cruzadas, prueba de Chi cuadrado y otros indicadores:

Mediante Tabla cruzada entre la toma de decisiones y sistemas de información gerencial, se puede observar el nivel en que se asocian las variables en donde del 100% de las Pymes encuestadas, el 40% (8) ha mencionado que casi siempre el sistema de información fortalece la gestión administrativa de las Pymes y además aporta a la calidad de los procesos en la toma de decisiones.

También se observó que existe una alta relación entre las variables (Chi-cuadrado).

De las pymes encuestadas, se puede observar que el 45% no cuenta con un departamento de tecnología de la información, por lo tanto, en el área de turismo, se observa que las pymes no asignan presupuesto para esta área y repercute directamente en la falta de optimización de la automatización de procesos.

Con respecto a la variable de Toma de decisiones, un 55% manifiesta que un sistema de información fortalece la gestión administrativa y que es una inversión positiva para el desarrollo de los procesos en la organización. En esta vertiente, el 90% de la población encuestada, manifiesta que estos sistemas de información permiten reducir los costos organizacionales en la gestión que realizan las pymes denotando la importancia a mediano plazo de dicha inversión. Sin embargo, el 25% indica que la información generada por los sistemas de información no es de fácil interpretación creando en una barrera para la implementación y operatividad. Este porcentaje se observa nuevamente en aquellas pymes que no han establecido controles y/o procedimientos para el uso de los sistemas. Sin embargo, para que la información sea de gran utilidad se deben considerar diversos factores, de manera que se acople a ellos en un momento dado, como: el perfil de los directivos, la estrategia del negocio, el mercado al que se dirige, tamaño de la organización, tecnología disponible, entre otros. El no disponer de información relevante y oportuna, puede causar grandes pérdidas para las empresas. Akerlof (1970) citado por Coba et al. (2017) en una investigación explicaba cómo la falta de información dificulta incluso el desarrollo de los países pobres y que los desajustes en los mercados de algunos países eran imputables a una mala circulación de la información. Coba et al. (2017) dan énfasis a la tecnología de la información y los efectos que causa la forma en que compiten las empresas; cambiando la estructura de la industria, creando ventaja competitiva, o generando nuevos negocios. Bajo estas circunstancias la manera de informarse ha cambiado durante los últimos años. Algunas empresas han invertido importantes cantidades de capital en tecnologías de información para percibir los cambios internos y externos que afectan a la empresa.

Los resultados alcanzados muestran que las empresas que hacen un buen uso del sistema de información, son empresas que les permite manejar una información clara y concisa, una información que siempre está disponible cuando la requieren y en el tiempo necesario mostrando que los sistemas de información gerencial tienen una gran incidencia en la toma de decisiones de las Pymes del sector turístico. Estos resultados tienen coherencia

con lo que puntualiza En Ecuador, Fernández et al.(2019), los Sistema de Información Gerencial en la actualidad son indispensables para que las empresas turísticas tengan un buen funcionamiento y su duración en el mercado sea a largo plazo, ya que la no utilización de las TIC puede limitar el proceso de generación y difusión de información en las Pymes, por tanto, es indispensable que estas empresas introduzcan software profesionales para la gestión de los diversos procesos empresariales.

Además, se puede decir que las 20 Pymes del sector turístico que forman parte de esta muestra disponen de un sistema de información, pero tan solo 8 de ellas hace usos del sistema de información gerencial, en donde los resultados alcanzados de estas según lo que han mencionado son óptimos, ya que es de gran ayuda en el momento de tomar decisiones y realizar las diversas planificaciones. Por otro lado, aquellas empresas con menos recursos como la mayoría de las Pymes, han sido consideradas como organizaciones que no identifican las ventajas que ofrecen las tecnologías de información en el largo plazo (Nadeem, et al., 2011). En base a lo expuesto se puede acotar que cuando los directivos organizan sus flujos de información junto con sus proveedores, clientes y demás círculos personales y empresariales, pueden reconocer la importancia de la gestión de la información, y mejorar la comunicación entre los diversos actores internos y externos; disponiendo de sistemas informacionales alineados a su estrategia, lo que les permitirá tener un mejor rendimiento directivo y mejora en la calidad de sus decisiones.

Otro de los resultados alcanzados se basa en que el recurso humano no está totalmente capacitado para que este sistema y la tecnología que emplean les permita ser productivos en las labores que realizan a diario.

Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Gómez (2017), quien hace énfasis en que en la actualidad la implementación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) lo hacen de forma arbitraria sin considerar los respectivos procesos de capacitación y las verdaderas necesidades de la entidad, por lo que muchas de las veces el sistema de información que emplean en sus procesos administrativos no les permite alcanzar la eficiencia y eficacia necesaria para ser productivos y alcanzar durabilidad en el mercado.

En lo que respecta a la variable toma de decisiones se puede apreciar que los resultados muestran que cuando hacen uso del sistema de información gerencial la empresa consigue ser más productiva en el ámbito laboral, ya que cuentan con una información organizada y que la pueden tener en el tiempo que la requieren sin necesidad de estar buscando archivos, por lo que se puede

decir que la información que genera el sistema está disponible de forma oportuna para quienes la requieran y la necesiten.

Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Fernández & Plata (2017) quien puntualiza que los Gerentes o directores de las empresas deben administrar de manera eficaz y rápida el gran volumen de información que se genera en la misma, por lo que es necesario la presencia de los Sistemas de Información Gerencial y de las tecnologías de información con la finalidad de reducir esfuerzos y ser más productivos en su gestión.

Con el análisis realizado, es importante proponer, a las Pymes del Sector turístico del Cantón la Troncal, considerar invertir en innovación tecnológica, debido a que se ha evidenciado el impacto en la eficiencia de los procesos de toma de decisiones, su participación en el mercado sea productiva y sobre todo estas empresas alcancen estabilidad económica. Como parte de este proceso de inversión, contar con un departamento de tecnologías de la información es fundamental para generar bases de datos que les permita tener la información en el tiempo necesario y utilizarla para buscar la mejora en la productividad.

La implementación de un sistema de información gerencial, como un recurso imprescindible y necesario en las operaciones de las Pymes del Sector turístico del Cantón la Troncal, permitirá tomar mejores decisiones en los procesos administrativos en base a información fehaciente, con la finalidad de que su rentabilidad se incremente de manera significativa; incluyendo en esta implementación, contar con un recurso humano capacitado que genere información oportuna para la toma de decisiones en los procesos administrativos que forman parte de las operaciones empresariales.

CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar que el 55% de estas Pymes cuentan un departamento de tecnologías de información, por lo que los procesos administrativos se llevan mucho más tiempo de lo normal ya que no cuentan con una base de datos que les permita tener la información en el tiempo oportuno y necesario.

Se observa que una de las principales falencias en los procesos de toma de decisiones se debe a la falta de experiencia en el uso del sistema de información y las diversas tecnologías, para que así puedan emplear las herramientas tecnológicas necesarias que les permita incrementar sus ventas.

Con respecto al análisis de cuanto contribuye un sistema de información gerencial en la toma de decisiones de las Pymes de turismo de la ciudad de la Troncal, se concluye

que en la actualidad tan solo el 10% de estas empresas han manifestado que el sistema de información que usan aporta calidad y productividad en el proceso de toma de decisiones.

Finalmente podemos concluir, que para mejorar el proceso de toma de decisiones se debe centrar en tener personal capacitado para optimizar el manejo adecuadamente de los sistemas de información y las diversas tecnologías que traen consigo, para que así puedan emplear las herramientas tecnológicas necesarias que les permita incrementar sus ventas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akerlof, G. (1970). The market for lemons: Quality uncertainty and the market mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488 - 500. <https://www.jstor.org/stable/1879431>
- Alvarado, R., & Acosta, K. (2018). Need for management information systems for decision making in organizations. *InterSedes*, 19(39), 17-31.
- Amaya, J. (2003). *Sistema de Información*. Universidad Santo Tomás.
- Benítez, V. A., Gutiérrez, I. M., & Gonzales, K. O. (2018). Comunicación turística 2.0 en Ecuador. Análisis de las empresas públicas y privadas. *Revista Latina de Comunicación social*, (73), 633-647. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-12737>
- Burke, G., & Jarratt, D. (2004). The influence of information and advice on competitive strategy definition in small- and medium-s. *Qualitative Market Research*, 7(2), 26-138. <https://doi.org/10.1108/13522750410530039>
- Coba, E., Díaz, J., Tapia, E., & Arangurem, W. (2017). *La información gerencial y los sistemas de información en las Pymes*. Universidad de Carabobo.
- Fernández, J., Cañizares, F., & Romero, A. (2019). Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Uniandes Episteme*, 6(3), 369-382. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1460>
- Fernández, L., & Plata, D. (2017). Los sistemas de información gerencial en las PYMES en el marco de la creación de un entorno de éxito en tiempos de crisis. *Multiciencias*, 6(1). <https://produccioncientificaluz.org/index.php/multiciencias/article/view/16618>
- Gómez, E. (2017). *Desarrollo de un sistema de información gerencial en las áreas críticas de las PYMES*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

- Karim, N., & Hussein, R. (2008). Managers' perception of information management and the role of information and knowledge managers: The Malaysian perspectives. *International Journal of Information Management*, 114-117.
- Kenneth C. Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información Gerencial*. México: Pearson.
- Koontz, H., & Heinz, W. (2008). *Administración una Perspectiva Global*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Martin, P. (2014). *Toma de Decisiones Asertivas para una Gerencia Efectiva*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada.
- Nadeem, C., Khalil, M., Ramzan, B., & Arshad, M. (2011). Cloud Computing: SMEs Issues and UGI based Integrated Collaborative Information System to Support Pakistani Textile SMEs. *Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business*, 3(1), pp 564-573.
- Ministerio de Turismo. (2020). *Rendición de cuentas 2020*. Quito - Ecuador: Turismo en cifras.
- O'Brien, J. (2001). *Sistemas de Información Gerencial*. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Radales, H., & Chávez, M. (2018). Los Sistemas de Información en la Administración Pública para Elevar la Competitividad. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 6(1), 2250-2267.
- Ramírez, J., & Vega, O. (2018). Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones. *Telematique*, 14(2), 201- 289.
- Rosado, A., & Rico, D. (2010). Inteligencia de negocios: estado del arte. *Scientia Et Technica*, 6.
- Sabido, T., Barredo, G., & Salazar, J. (2019). Contribución de las tics en la innovación y competitividad de las pymes turísticas. *VII Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones*, 767-768.
- Waterfield, C., & Ramsing, N. (1998). *Sistemas de información gerencial para instituciones de microfinanzas: Guía práctica*. Washington: CGAP/World Bank. Grupo consultivo para la población más pobre. CGAP/World Bank.