

ARTÍCULO CIENTÍFICO
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia los Ríos, Ecuador

Management information systems in small and medium enterprises in the tourism sector of Los Ríos province, Ecuador

Fernández Rendón, Joffre Rolando ^I; Cañizares Galarza, Freddy Pablo ^{II}; Romero Fernández, Ariel ^{III}

^I. joffre.fernandez.informacion@gmail.com, Maestría en Sistemas de Información Gerencial, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador.

^{II}. direccionsantodomingo@uniandes.edu.ec, Dirección General, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador.

^{III}. arromero1970@yahoo.com, Dirección de Investigación, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.

Recibido: 12/06/2019

Aprobado: 21/06/2019

Como citar en normas APA el artículo:

Fernández Rendón, J. R., & Cañizares Galarza, F. P., & Romero Fernández, 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.

RESUMEN

Las TICs han revolucionado la gestión empresarial y se han convertido en una herramienta indispensable para la toma de decisiones gerenciales. La presente investigación se desarrolla con la finalidad de caracterizar el uso de los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico en la costa ecuatoriana. Para el estudio se incluyen 35 empresas turísticas de la provincia de Los Ríos que son consideradas pequeñas y medianas. En el trabajo se aplica una encuesta a directivos y trabajadores de Pymes de la provincia los Ríos evidenciando que el uso de las TICs es muy limitado, no se emplean los softwares profesionales para la gestión de los procesos y el uso de intranet e internet es casi nulo en la toma de decisiones, por lo que se hace necesario implementar una estrategia que facilite la utilización de las TICs en las Pymes para mejorar la toma de decisiones y la

competitividad de estas. La no utilización adecuada de las TICs está limitando el proceso de generación y difusión de la información en las Pymes, por lo que se hace necesario de manera inmediata introducir los softwares profesionales para la gestión de los procesos, la utilización de la intranet e internet para la gestión y comercialización de los productos y servicios generados por estas organizaciones.

PALABRAS CLAVE: TICs; Sistemas de información gerencial; Pymes; uso de las TICs en Pymes.

ABSTRACT

ICTs have revolutionized business management and have become an indispensable tool for management decision making. This research is developed with the purpose of characterizing the use of management information systems in small and medium enterprises in the tourism sector on the Ecuadorian coast. The study includes 35 tourist companies from the province of Los Ríos that are considered small and medium. In the work, a survey is applied to executives and workers of SMEs in the province of Los Ríos showing that the use of ICTs is very limited, professional software is not used for the management of processes and the use of intranet and Internet is almost null in decision-making, so it is necessary to implement a strategy that facilitates the use of ICTs in SMEs to improve decision-making and their competitiveness. The inadequate use of ICTs is limiting the process of generation and dissemination of information in SMEs, so it is immediately necessary to introduce professional software for the management of processes, the use of the intranet and the Internet to the management and marketing of the products and services generated by these organizations.

KEYWORDS: ICTs; Management information systems; SMEs; use of ICTs in SMEs.

INTRODUCCIÓN

El año 2018 ha experimentado un desarrollo vertiginoso del turismo a nivel mundial, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se registró hasta septiembre un crecimiento del 4 % de arribos de turistas en todo el mundo. Este crecimiento se prevé continúe durante el año 2019, gracias a un contexto económico global favorable y al crecimiento de mercados importantes como Asia – Pacífico, Europa y Medio Oriente. (Organización Mundial del Turismo, 2018).

En este contexto de crecimiento sostenido se imponen nuevos retos a la gestión e información en empresas turísticas a nivel mundial para garantizar el cumplimiento de las exigencias de los turistas (Álvarez, Paredes, Chávez, & Velasteguí, 2018). Una alternativa importante para gestionar de manera oportuna y eficiente la información de las

organizaciones lo constituyen los sistemas de información gerencial como soporte a la toma de decisiones. (Ramírez & Vega, 2015).

El avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los últimos diez años ha generado una importante reserva para la recopilación, almacenamiento y distribución de información, contribuyendo a atenuar las limitaciones en la coordinación y ejecución de tareas en las organizaciones y empresas. (Vega, Grajales, & Montoya, 2017)

La gestión de la información en las empresas es una necesidad vital y tienen una importante incidencia en la productividad, la toma de decisiones, la planificación y organización de los procesos, así como para el seguimiento de los objetivos y estrategias organizacionales. (Fernández, Ruiz, & Perurena, 2015).

Los sistemas de información gerencial se han vuelto una herramienta muy útil para el proceso de toma de decisiones, así como para la planificación y el control de los procesos empresariales (Ramírez & Vega, 2016; Comas Rodríguez, 2017). En un contexto cada vez más competitivo se hace imprescindible para los gerentes recibir información rápida y exacta sobre el desempeño de todas las áreas de la organización con vistas a tomar medidas para elevar la eficacia y eficiencia empresarial. (Radales & Chávez, 2018).

Varios autores en el contexto mundial han investigado el impacto de los sistemas de información gerencial en el desempeño de las organizaciones, donde exponen que los sistemas de información gerencial han contribuido a gestionar la información y el conocimiento en las organizaciones y han incidido directamente en la agilidad para tomar decisiones. (Borja & Feruzola, 2015; Romero & Quintero, 2016; Cholán & Cano, 2017; Tejeda, 2017; Peralta Borray & Loaiza Robles, 2017; Castro Vásquez, Bravo Martínez, Enríquez Aguilera, & Linares Gil, 2017)

Oyarzún & Szmulewicz (2018), consideran que en el sector turístico a nivel internacional ha tenido importantes avances en la utilización de los sistemas de información sobre todo para la comercialización de los pasajes aéreos, hoteles, alquiler de autos, entre otros. La tecnología que provee Amadeus, “ayuda a las Empresas de viajes a gestionar sus operaciones con mayor eficiencia y a atender a sus clientes mejor que nunca. Desde la búsqueda y la reserva hasta la facturación y la salida, con todas las operaciones intermedias que hacen posibles esos procesos, Amadeus mantiene en marcha el sector de los viajes”.

En el contexto latinoamericano se destacan los estudios desarrollados por Ortiz Guevara y Linares Parra (2018); y Ascón Villa, Espinosa Manfugás, e Isla Ramírez (2018), los cuales consideran que un aspecto importante en la acertada toma de decisiones se deriva de los sistemas de información con que cuentan las organizaciones y especialmente el sistema turístico por su dinamicidad y competitividad.

Por tanto, el objetivo de la presente investigación es caracterizar el uso de los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico en la costa ecuatoriana.

MÉTODOS

La investigación a desarrollar es mixta, es decir se combinan elementos cualitativos y cuantitativos para caracterizar la implementación de los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turismo en la costa ecuatoriana.

Por su alcance la investigación es descriptiva pues se realiza un diagnóstico de la utilización de los sistemas de información gerencial en la gestión de empresas turísticas.

Para el estudio se incluyen 35 empresas turísticas de la provincia de Los Ríos que son consideradas pequeñas y medianas. No se trabaja con muestra al ser la población de un tamaño adecuado para el estudio. Las pymes son consideradas el motor productivo del Ecuador y es parte importante del sistema empresarial de la provincia. Por lo general la mayoría de las pymes son familiares o de persona natural donde trabajan sus familias, la administración es a partir de la experiencia obtenida y las costumbres hereditarias. En este sentido, las pequeñas empresas son en consideración del número de trabajadores que dispone en su plantilla, las pequeñas empresas tienen de 10 a 49 trabajadores y las medianas de 50 a 199 trabajadores. El sector turístico está compuesto principalmente con micro, pequeñas y medianas empresas, tomando en cuenta para el estudio las pequeñas y medianas, por contar con una infraestructura un poco más grande para el uso de los sistemas de información gerencial.

Para la recopilación de los datos se aplicarán encuestas y entrevistas a directivos y trabajadores de las 35 empresas para conocer el nivel de aplicación de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en estas empresas. Así como, la utilidad que pueda presentar para ellas incluir los sistemas de información gerencial como estrategia competitiva. La investigación realizada fue adaptada de la investigación doctoral propuesta por Coba Molina (2012).

La encuesta desarrollada tiene una primera parte que define la empresa y el perfil del directivo; y una segunda parte con seis dimensiones que permiten la búsqueda de información: fuentes de información, tipos de información, formas de obtención de la información, sistemas de información empresariales y tecnologías de la información y la comunicación. Para cada una de las dimensiones fueron definidos doce indicadores con escalas de evaluación: nominal, de intervalo y ordinal.

Para complementar el estudio desarrollado a través de la encuesta, se desarrolla una entrevista como expresión de los diferentes puntos de vista, la experiencia profesional y

académica de los expertos acerca de los sistemas de información gerencial en las PYMES. Se propuso una entrevista semi-estructurada que fue aplicada a expertos en las pymes que incluye: directivos, académicos y representantes de gobierno. La entrevista formulada tiene las siguientes dimensiones: pymes turísticas en Los Ríos, gestión de la información, sistemas de información gerencial y gestión de las TIC. Fueron seleccionados siete expertos, sin criterios estadísticos y que tenían conocimientos para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. Las entrevistas son individuales y cara a cara.

RESULTADOS

Para el desarrollo de la investigación fue aplicada la encuesta diseñada a 28 directivos o propietarios y siete trabajadores que cuentan con las siguientes características:

- Más de cinco años de experiencia en el sector turístico.
- Tienen conocimientos básicos de administración
- Presentan interés de participar en el estudio que se desarrolla

En el análisis desarrollado, sobre las características que definen a las empresas turísticas se pudo definir que:

Al analizar la antigüedad de las pequeñas y medianas empresas estudiadas (tabla 1), se demuestra que un 51,4 % de las empresas tiene de uno a cinco años de fundadas, un 20 % tiene entre 6 y 10 años o entre 11 y 19 años, mientras que, solo el 8,6 % tiene más de 20 años.

Tabla 1. Antigüedad Pymes.

	1-5 años	6-10 años	11-20 años	más de 20 años	Total
Pequeña Empresa	16	5	6	2	29
Mediana Empresa	1	2	2	1	6
Total	17	7	8	3	35

La edad media de las pequeñas empresas (Figura 1) es de 8,4 años y de las medianas de un 14,5; lo que demuestra que las empresas pequeñas van transitando a medianas y ya tienen una mayor experiencia para mantenerse en el mercado.

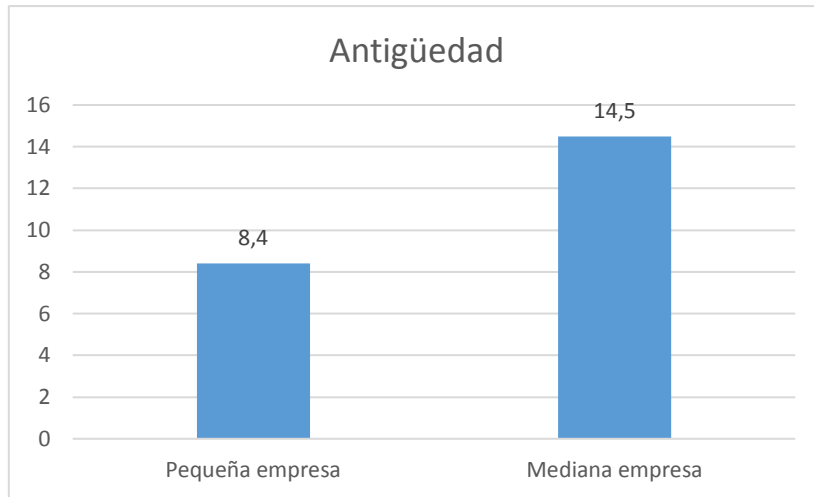


Figura 1. Antigüedad Media de las Pymes.

Por otra parte, el análisis del promedio de ventas en dólares de Pymes, demuestra que los mayores ingresos son de las medianas empresas, con un valor medio de aproximadamente de 159, 9 M de dólares; y las pequeñas empresas tiene una media de 90,6 M de dólares. Estos valores reflejan similitudes con los valores provinciales y nacionales, por lo que el comportamiento es el esperado.

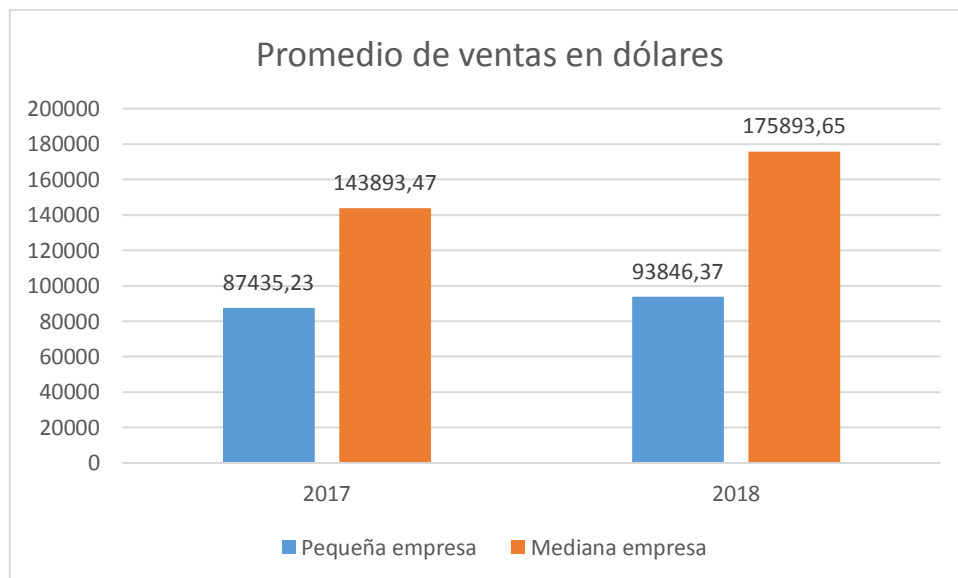


Figura 2. Antigüedad Media de las Pymes.

En cuanto al perfil del directivo el análisis desarrollado permite establecer los siguientes resultados:

- El directivo más joven de las empresas estudiadas tiene 25 años y el de mayor edad 69 años. La edad promedio de los directivos es de 39 años, por lo que se considera que una mayoría son jóvenes.

- El grado académico de los directivos de las empresas se muestra en la figura 3. Un 62,9 % tienen un título universitario.
- De los graduados universitarios 11 son en el área de la administración de empresa y negocios, cinco son abogados, cuatro en el área de las ciencias sociales y dos ingenieros en sistemas

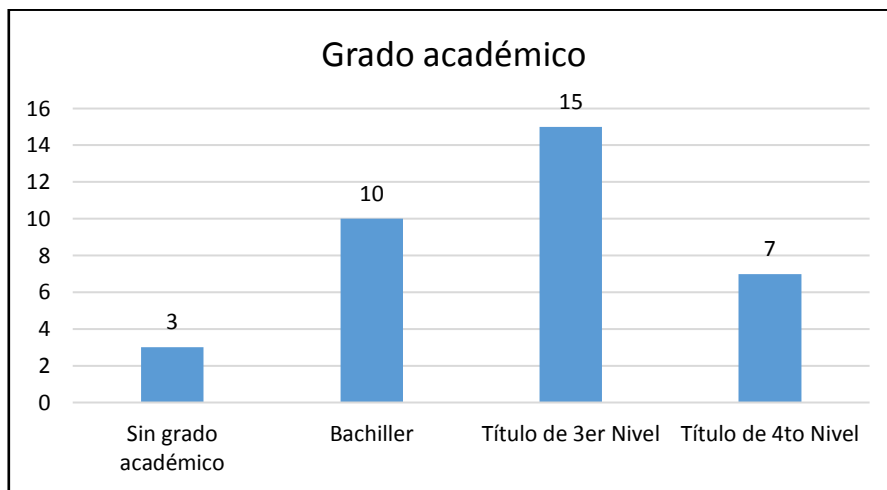


Figura 3. Grado académico de los directivos.

En el caso de la adopción de las TIC y los sistemas de información la información levantada indica que:

En los últimos años las empresas las inversiones desarrolladas en las TIC han sido limitadas (figura 4). La mayor inversión se realiza en celulares inteligentes con un 94,3 % y el uso del correo electrónico con el 77,1 %. Un 51,4 % tiene servicios wifi en su negocio, computadores y laptop un 37,1 % y el uso de intranet en solo un 20 %.

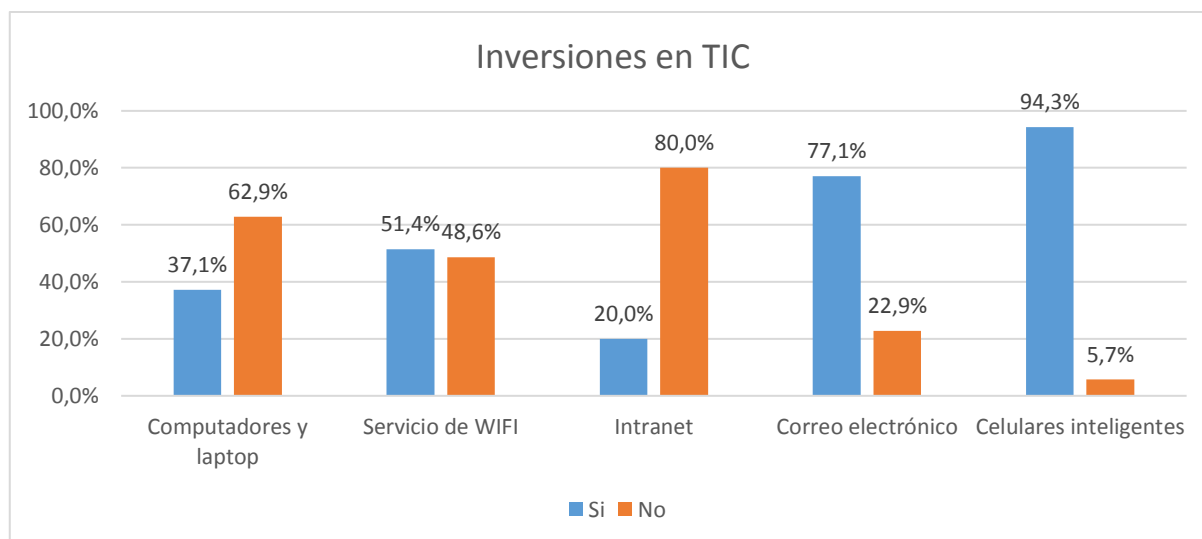


Figura 4. Inversiones en las TIC de las organizaciones.

En cuanto al uso de las TIC por áreas de negocios (figura 5), demuestra que las áreas de negocios con un mayor uso de las TIC son: administración, comercial y ventas, y contabilidad y negocios; en el caso de los servicios y compras el uso de las TIC es limitado. A pesar de la importancia que tiene las TIC para el desarrollo organizacional y los adelantos existentes en esta área, todavía el uso en las pymes del sector turístico se encuentra muy limitado. Los resultados demuestran que las empresas que mayores ganancias tienen, hacen un uso más adecuado de las TIC.

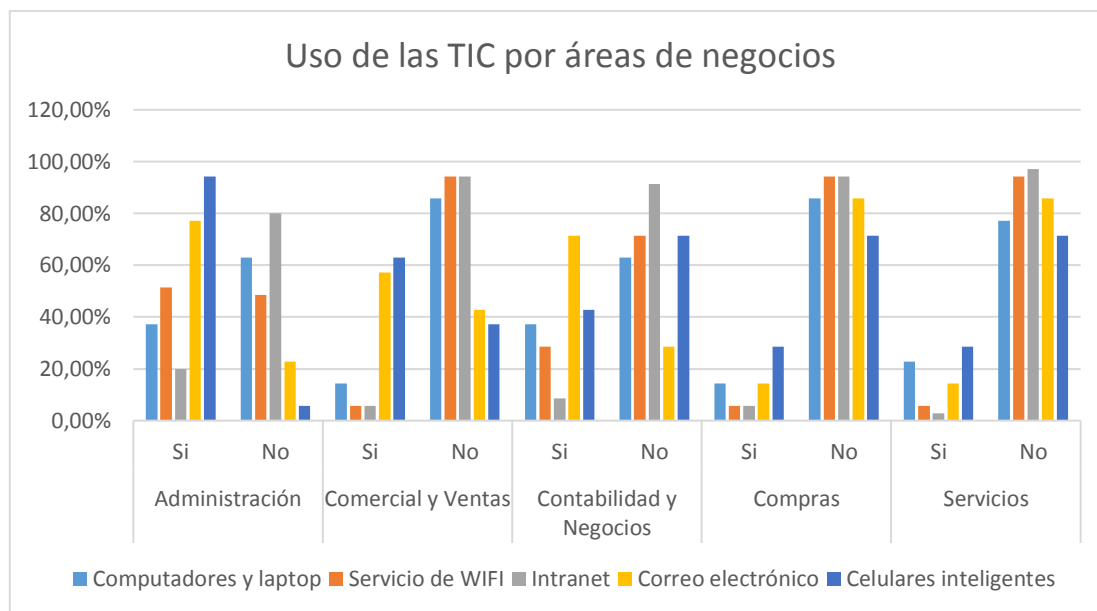


Figura 5. Uso de las TIC por áreas de negocios.

Por otra parte, en cuanto al uso de Internet para el intercambio de la información con las personas o entidades que tienen comunicación (Tabla 2), un promedio de 25,7 % de los establecimientos lo utilizan muy frecuente o siempre. La actividad para lo que más utilizan es la divulgación del negocio a clientes. En un segundo lugar tienen los trabajos con el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); Pocos locales utilizan el servicio de facturación electrónica.

Tabla 2. Intercambio de información a través de internet.

Intercambio de información por Internet	No utiliza	Poco frecuente	Frecuente	Muy Frecuente	Siempre
Comunicación con proveedores	34,29%	22,86%	17,14%	14,29%	11,43%
Transferencias bancarias	37,14%	20,00%	14,29%	11,43%	17,14%
Comunicación con clientes	34,29%	22,86%	17,14%	14,29%	11,43%
Trabajos con el SRI y el IESS	37,14%	20,00%	14,29%	11,43%	17,14%
Facturación electrónica	31,43%	28,57%	20,00%	11,43%	8,57%
Divulgación del negocio	28,57%	34,29%	5,71%	17,14%	14,29%

El análisis realizado demuestra que los directivos tienen internet para uso operativo, no lo consideran una herramienta estratégica para la apertura de nuevos mercados, mejora de la satisfacción del cliente o mejora de los procesos del negocio.

En la tabla 3 se muestra el uso de sistemas para obtener información financiera y gestión. El análisis realizado demuestra un uso mínimo de las TIC para la gestión en las pymes del sector. Casi ninguna de las pymes estudiadas cuenta con software especializados que le brinden información de gestión para la toma de decisiones. Un 68 % de las empresas no cuentan con ninguna forma de obtención de información, por lo que demuestra que desarrollan su trabajo de una forma empírica, todas son pequeñas empresas. Las medianas en su mayoría cuentan con algún software especializado.

Tabla 3. Sistemas para obtener información financiera y de gestión.

	No Elaboro	Manual	Office	Software Especializados
Balance General	68,6%	8,6%	11,4%	11,4%
Estado de flujo de efectivo	68,6%	8,6%	11,4%	11,4%
Análisis comparativo	77,1%	5,7%	11,4%	5,7%
Indicadores Financieros	77,1%	2,9%	8,6%	11,4%
Indicadores de Gestión	85,7%	2,9%	5,7%	5,7%
Gestión Tributaria	40,0%	22,9%	28,6%	8,6%
Presupuesto	80,0%	5,7%	8,6%	5,7%

Al preguntarle a los directivos o dueños si invertirían en TIC y SIE (Figura 6), el 57,14 % contestan que no, mientras que un 42,86 % contestan de forma positiva. Este resultado demuestra que no existen conciencia de la importancia que las tecnologías y los sistemas de información para el desarrollo y fortalecimiento de las pymes, causa también de sus cierres temprano y su falta de desarrollo.

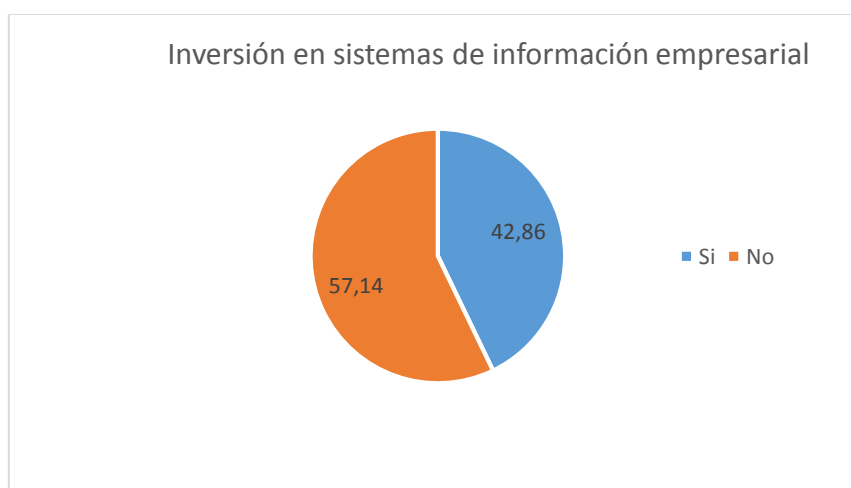


Figura 6. Inversión en sistemas de información gerencial.

En el mismo sentido, en la figura 7 se muestra que los factores negativos tienen una mayor incidencia que los positivos a la hora de tomar la decisión de adoptar tecnologías y sistemas de información. Un factor negativo que tiene alta importancia es la falta de disposición de personal formado en el tema, sobre todo en las pequeñas empresas, de conjunto con la dificultad a la hora de utilizar las TIC, contribuyen a desestimular su implementación.

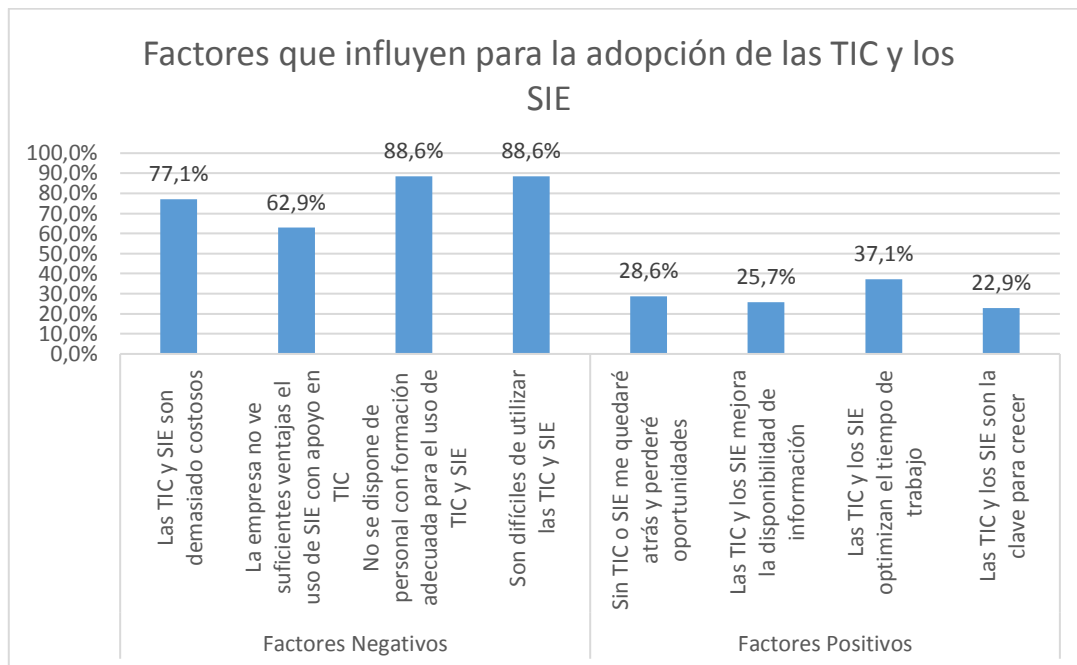


Figura 7. Factores que influyen para la adopción de las TIC y los SIE.

Por otra parte, los principales resultados obtenidos para cada una de las dimensiones evaluadas en la entrevista son:

- Pymes turísticas en Los Ríos
 - Las Pymes son el motor económico en Los Ríos y en el Ecuador, la mayor parte de ellas son familiares.
 - Existen planes de apoyo para las Pymes, pero son poco conocidos y aplicados.
 - Un grupo de Pymes han tenido éxito en el mercado, pero tienen una mayor probabilidad de fracaso, son muy informales en el manejo administrativo.
 - Las principales debilidades en las pymes están en no realizar: estudios de mercados, planes de negocios, falta de conocimiento legal y administrativo de los propietarios, poco apoyo financiero y crediticio.
 - La provincia no se considera un destino turístico y por tanto, el trabajo en el sector turístico es limitado, con pocas posibilidades de crecimiento, a pesar que cuenta con buenos lugares turísticos.
- Gestión de la información

- Para una mejor gestión de la información es necesario a los directivos de las Pymes capacitarlos en: procesos administrativos y el uso de tecnologías
- La principal fuente de información de los administradores es su experiencia y van identificando nuevas necesidades mientras crece el negocio.
- Las fuentes formales de información como son el SRI y el INEC, no son suficientemente explotadas.
- Sistemas de información gerencial
 - Las principales informaciones que requieren las pymes son: registros de ventas, costos, margen de utilidad, stock y deudas.
 - Los directivos de las pymes trabajan más con la información diaria obviando elementos de gestión.
 - El uso de estados financieros es para temas tributarios y no para tomar decisiones.
 - Existe desconocimiento, de forma general, de los sistemas de información gerenciales que se pueden utilizar en las empresas y las utilidades que brinda

Gestión de las TIC

- Muchas pymes disponen de sistemas contables para su gestión, pero no hay prioridad para realizar inversión en estos temas.
- Las experiencias en implementación de las TIC no siempre son buenas.
- Un alto porcentaje de propietarios son mayores de 50 años y presentan dificultades para el uso de las TIC.
- Existe desconocimiento de los Sistemas Automatizados que existen en el mercado y tampoco es de interés.
- Muchas Pymes tienen acceso a internet, pero su uso no es el adecuado.

DISCUSIÓN

Los sistemas de información gerencial son muy importantes para la gestión turística y las pymes del sector. El Ministerio del Turismo, con su carácter orientados, estableció en el 2015 el SIGO, Sistema Inicial de Gestión Organizacional, donde su herramienta 8 propone el sistema de gestión de información, con los elementos que lo componen, y que son de importancia para cualquier organización turística. Un importante material de consulta y que tiene correspondencia con el trabajo que se presenta (Ministerio de Turismo, 2008).

Por otra parte, se pudo comprobar que las empresas utilizan muy poco las TICs y los sistemas de información gerencial y que las inversiones en esos campos han sido bien limitadas, sobresalen en las inversiones los teléfonos celulares inteligentes, la utilización de correo electrónico como agenda de trabajo, pero menos de la mitad de las empresas estudiadas poseen wifi, computadores y portátiles, así como el uso de la intranet.

Estos resultados coinciden con los expuestos por Escandón & Hurtado (2017) en su estudio sobre el uso de las TICs en empresas exportadoras en Colombia donde expone que se evidencia un bajo nivel de penetración de las TICs y sus aplicaciones lo cual incide directamente en las potencialidades para el procesamiento de la información en la toma de decisiones.

En cuanto al uso de internet en los negocios, los directivos manifiestan que en su mayoría lo utilizan para cosas operativas y no la valoran como un herramienta útil y estratégica para la gestión de los procesos, la apertura de nuevos mercados, mejorar la satisfacción de los clientes, incrementar la imagen institucional, comercializar productos y servicios, todo ello demuestra que los directivos subutilizan internet para el desarrollo de sus negocios.

El estudio, en correspondencia con el realizado por Batista Matamoros, Díaz Contreras, Velázquez Zaldívar y Ronda Pupo (2015), demuestran que todavía existen carencias en las relaciones entre el conocimiento, la información y el proceso de toma de decisiones que se deben llevar a cabo en las pymes del sector turístico. Por lo anterior, se evidencia la existencia de un proceso de toma de decisiones empírico y la necesidad de fortalecer estos procesos.

CONCLUSIONES

Las Pymes incluidas en el estudio evidencian un bajo nivel de utilización de las TICs en sus procesos, no utilizan softwares profesionales para la gestión y uso de la información, tienen un limitado uso de intranet e internet, lo cual incide directamente en la calidad de la información generada para la toma de decisiones y por supuesto en su competitividad.

La no utilización adecuada de las TICs está limitando el proceso de generación y difusión de la información en las Pymes, por lo que se hace necesario de manera inmediata introducir los softwares profesionales para la gestión de los procesos, la utilización de la intranet e internet para la gestión y comercialización de los productos y servicios generados por estas organizaciones.

REFERENCIAS

- Álvarez, G., Paredes, A. V., Chávez, L., & Velasteguí, J. R. (2018). El sector turístico, sus políticas y su rol en el desarrollo social de los países del Tercer. *Dilemas Contemporáneos*, VI(18), 1-18.
- Ascón Villa, J., Espinosa Manfugás, J., & Isla Ramírez, M. (2018). La situación competitiva de un hotel. Diseño Estratégico a partir de la evaluación de sus factores claves. *Revista Científica Ecociencia*, 5(1), 1-15.

- Batista Matamoros, C. R., Díaz Contreras, C. A., Velázquez Zaldívar, R., & Ronda Pupo, G. A. (2015). Alineación entre toma de decisiones y gestión del conocimiento. El caso de las empresas relacionadas con el negocio del turismo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 23(4), 540-555.
- Borja, E. I., & Feruzola, E. (2015). Sistemas de Información Gerencial: aplicabilidad en procesos empresariales y de educación superior en Ecuador. *Sathiri Sembrador*, 8, 136-149.
- Castro Vásquez, A., Bravo Martínez, G., Enríquez Aguilera, F., & Linares Gil, M. (2017). Evolución de los soportes para la toma de decisiones. *Toma de Decisiones*, 14(63), 49-60.
- Cholán, J. C., & Cano, E. (2017). Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en la competitividad de las MYPEs de calzado del Distrito El Porvenir. *Ciencia y Tecnología*, 12(3), 255-271.
- Coba Molina, E. M. (2012). *Los sistemas de información gerencial aplicado en la empresa privada: Estudio empírico en la provincia de Tungurahua-Ecuador*. Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Departamento de Economía de la Empresa.
- Comas Rodríguez, R. (2017). *Herramientas de control de gestión para el alineamiento estratégico en las organizaciones. Ejemplos prácticos de aplicación*. Quito, Ecuador: Editorial El Siglo.
- Escandón, D., & Hurtado, A. (2017). El uso de las TICs en Pymes exportadoras. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 121-143.
- Fernández, C., Ruiz, M. A., & Perurena, L. (2015). Estudio del sistema de información y documental en la empresa FARMACUBA. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 3(1), 26-52.
- Ministerio de Turismo. (2008). *SIGO- Sistema Inicial de Gestión Organizacional*. Quito, Ecuador. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/06/Manual_Implementaci%C3%B3n_SIGO.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Barómetro OMT del Turismo Mundial*. Madrid. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018, de <http://www2.unwto.org/es/highlight/barometro-omt-del-turismo-mundial-las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-un-4-impu>
- Ortiz Guevara, R., & Linares Parra, G. (2018). Un sistema de camping para el turismo juvenil y estudiantil en Venezuela. *Gestión Turística*(11), 9-40.
- Oyarzún, E., & Szmulewicz, P. (2018). Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos. *Gestión Turística*(4), 93-102.

- Peralta Borrar, D., & Loaiza Robles, F. (2017). Selección e implementación de Sistemas de Información Contable y Administrativo: una herramienta para la competitividad de las Mipymes. *Visión Contable*(16), 10-19.
- 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. (2016). Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones. *Telematique*, 14(2), 201-2015.
- Romero, S., & Quintero, J. (2016). Nivel de conocimiento en programación y el desarrollo de sistemas de información automatizados. *Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 3(2), 55-74.
- Tejeda, S. (2017). Sistemas de Información Gerencial. *Opuntia Brava*, 9(4), 1-11.
- Vega, C., Grajales, H., & Montoya, L. A. (2017). Sistemas de información: definiciones, usos y limitantes al casode la producción ovina colombiana. *Orinoquia*, 21(1), 64-72.