



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE,  
CANTÓN SALINAS, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**ELHA MARINA VEINTIMILLA SOVENIS**

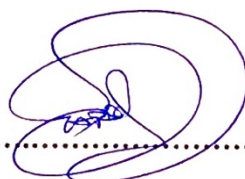
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**FEBRERO – 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Sistema de información gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, cantón Salinas, año 2022”, elaborado por al Srta. Elha Marina Veintimilla Sovenis, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



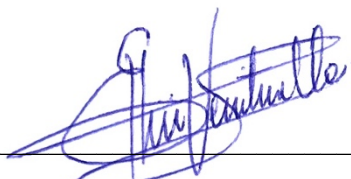
**Ing. Fausto Calderón; MSc.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Sistema de información gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, cantón Salinas, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Elha Marina Veintimilla Sovenis, con cédula de identidad número 0957541535, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



---

**Elha Marina Veintimilla Sovenis**

**CC. No. 0957541535**

## **Agradecimientos**

Mi agradecimiento principalmente a Dios, por brindarme salud y fortaleza para poder enfrentarme a cada uno de los retos que presenté a lo largo de mi vida académica, los cuales, hacen posible que actualmente esté preparada para concluir esta etapa e iniciar una vida profesional llena de nuevos aprendizajes.

A todos mis docentes, aquellos que me vieron crecer e impulsaron día a día con sus conocimientos y experiencias. En especial, a quienes siempre estuvieron predispuestos a guiarme en el desarrollo del presente proyecto investigativo, infinitas gracias por su tiempo y enseñanzas, su apoyo en esta etapa ha sido trascendental.

Por último, muchas gracias a todos aquellos que de alguna forma me ayudaron a cumplir con esta meta: Madisson, Lisbeth, Valeria, María José, Vanessa, Ashley, Edward, Adrián, Jhalmar y Javier; no se imaginan las veces que me salvaron cuando sentía que ya no podía más. Y a Jonathan, la persona que aguantó mis lágrimas y quejas, quien nunca se cansó de recalcar me lo capaz que soy. Gracias a todos por creer en mí.



### **Dedicatoria**

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia; principalmente a mis padres, Jorge y Miryam, quienes son mi mayor inspiración y motivación. Ellos fueron testigos de los buenos y malos momentos. Gracias por cada sacrificio, consejo y enseñanza; soy quien soy gracias a ustedes; su comprensión, paciencia y amor, hicieron posible el cumplimiento de esta meta.

También quiero dedicarle este trabajo a mi mamita Elha, mi abuelita Mimi, mi tía Ivonncita y a mi tío padrino compadre, Leonidas Rafael. Su apoyo incondicional me sostuvo en los días más difíciles.

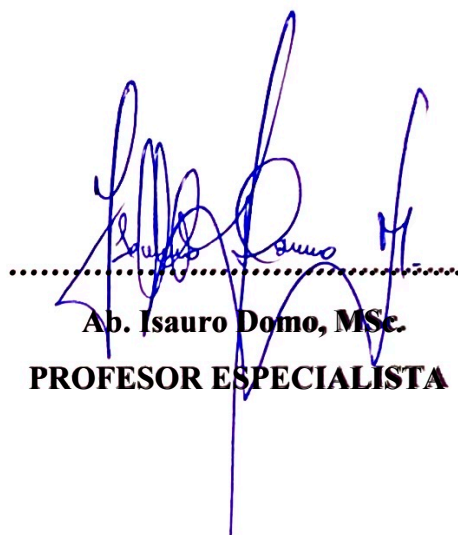
Y por supuesto, a mí. Espero que al recordar todo el proceso de esta investigación, y cada uno de los obstáculos que has atravesado, tengas presente lo fuerte y luchadora que eres. Eres capaz de todo, nunca dudes de ti.

Los amo a todos.

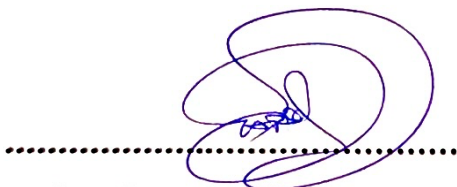
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



**Lic. José Xavier Tomalá, MSc.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



**Ab. Isauro Domo, MSc.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



**Ing. Fausto Calderón, MSc.**  
**PROFESOR TUTOR**



**Ing. Sabina Villón, MSc.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



**Lic. Sandra Saltos Burgos**  
**SECRETARIA**

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>8</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo I. Marco Referencial .....</b>	<b>15</b>
<b>Revisión De Literatura.....</b>	<b>15</b>
<b>Desarrollo De Teorías y Conceptos.....</b>	<b>20</b>
Sistema de información gerencial.....	20
Gestión Administrativa.....	25
<b>Fundamentos Legales.....</b>	<b>30</b>
<b>Capítulo II. Metodología .....</b>	<b>36</b>
<b>Diseño De Investigación .....</b>	<b>36</b>
<b>Métodos De La Investigación .....</b>	<b>36</b>
Método inductivo - deductivo.....	36
Método analítico – sintético.....	36
<b>Población y Muestra.....</b>	<b>37</b>
Población.....	37
Recolección y Procesamiento De Datos.....	37
<b>Capítulo III. Resultados y Discusión.....</b>	<b>38</b>
<b>Análisis De Datos .....</b>	<b>38</b>
<b>Discusión .....</b>	<b>50</b>
<b>Propuesta de diseño De Software – AppSheet.....</b>	<b>52</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>53</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>54</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>55</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>60</b>



## **SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022**

**AUTOR:**

**Veintimilla Sovenis Elha Marina**

**TUTOR:**

**Ing. Fausto Calderón, MSc.**

### **Resumen**

El Hotel Caridi Chipipe, es una empresa que se dedica a brindar servicios de alojamiento y reservación de eventos, ubicado en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Debido al manejo obsoleto de sus recursos, se propone implementar un sistema de información gerencial, que además erradique los casos de desinformación que afectan el desempeño de la empresa, pues representan limitantes para el personal operativo y administrativo, dificultando el llevar a cabo una rendición de cuentas favorable, e impidiendo que la toma de decisiones sea estratégica para el fortalecimiento de la empresa. La metodología empleada es netamente cualitativa, pues la investigación se basa en el resultados almacenados mediante los instrumentos focus group y entrevista, y los resultados obtenidos a través de ellos permiten 1) diagnosticar la gestión actual de la empresa, 2) identificar qué departamentos y cuáles son las funciones que pueden sistematizar y automatizar; y, 3) diseñar un sistema de información gerencial que responda a las necesidades que presenta la empresa. Todo esto con el fin de mejorar la gestión administrativa y potencializar la empresa. Por lo cual, se presenta una propuesta de aplicación mediante la utilización de App Sheet, la cual, al ser desarrollada bajo un formato no-code, facilite la automatización de procesos, la recolección de información de valor, mejore la productividad de la empresa y fortalezca el trabajo en equipo.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, desinformación, tecnología, sistema de información gerencial.



## **SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022**

**AUTOR:**

**Veintimilla Sovenis Elha Marina**

**TUTOR:**

**Ing. Fausto Calderón, MSc.**

### **Abstract**

The Hotel Caridi Chipipe, is a company dedicated to providing accommodation and event reservation services, located in the Salinas city, Santa Elena province. Due to the obsolete management of its resources, it is proposed to implement a management information system, which also eradicates cases of misinformation that affect the performance of the company, since they represent limitations for operational and administrative personnel, making it difficult to carry out an accountability. favorable accounts and preventing decision-making from being strategic for the strengthening of the company. The methodology used is purely qualitative, since the research is based on the results stored through the focus group and interview instruments, and the results obtained through them allow 1) to diagnose the current management of the company, 2) to identify which departments and what are the functions that can systematize and automate; and, 3) design a management information system that responds to the needs presented by the company. All this to improve administrative management and potentiate the company, all this to improve administrative management and potentiate the company. Therefore, an application proposal is presented by App Sheet, which, when developed under a no-code format, facilitates the automation of processes, the collection of valuable information, improves the productivity of the company and strengthen teamwork.

**Keywords:** Administrative management, misinformation, technology, management information

## Introducción

Tras la pandemia de COVID-19, el turismo fue uno de los sectores más afectados a nivel global; pues sus funciones se detuvieron exorbitantemente, lo cual perjudicó fuertemente la economía y el empleo de millones de familias alrededor del mundo. Los confinamientos y restricciones provocaron el cierre e incluso clausuras de muchos hoteles. Se indica, que las ganancias generadas por el mercado turístico, específicamente para aquellos que se dedican a los servicios de alojamiento, se vieron afectadas hasta en un 61,1%.

No obstante, tras una larga serie de medidas que implementaron los gobiernos y las empresas, fue posible reactivarlo poco a poco. Si bien es cierto, las grandes cadenas de hoteles distribuidas mundialmente tuvieron más posibilidades de permanecer en el mercado, debido al amplio margen de competitividad con el que cuentan.

Según el informe presentado por Mobility Market Outlook, la industria turística a nivel mundial, alcanzó una cifra de 637.000 millones de dólares en el 2022, lo que indicó un crecimiento interanual del 48%, y se espera que en el 2023 las cifras se eleven un 5% para sobrepasar los niveles de prepandemia. Mientras que el negocio hotelero, prevé una recuperación sólida en el alojamiento privado y los departamentos turísticos, los cuales en el 2022 superaron los 81.000 millones de dólares, tan solo un 2% por debajo del 2019.

Por otro lado, según los resultados expuestos por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, en el 2022 el PIB de Latinoamérica creció en un 48,2% frente a los niveles del 2020. Sin embargo, para ese año no se logró superar los niveles previos a pandemia, debido a que se encontraban por debajo en un 12,7%.

Razón por la cual, grandes industrias hoteleras consideran a Latinoamérica para la ubicación estratégica de sus establecimientos, no obstante, hay que esperar el ritmo en el que se manejarán las construcciones de nuevos puntos hoteleros en países como México, Argentina, Colombia y Perú.

En cambio, en Ecuador, durante el primer semestre del 2022, la balanza turística representó un saldo positivo de 63,2 millones de dólares; ubicando al turismo como la cuarta fuente de ingresos no petroleros para la nación. (Ministerio de Turismo, 2022)

Específicamente, en la provincia de Santa Elena, la cual cuenta con 536.3 km<sup>2</sup> de superficie, en el 2022, según el registro oficial generado por el Ministerio de Turismo, existen legalizados 335 establecimiento dedicados al servicio de alojamiento, ubicados 23 en La Libertad, 113 en Salinas y 199 en Santa Elena.

A pesar de que se espera que el sector siga desarrollándose, es importante reconocer que éste se vuelve cada vez más competitivo; en consecuencia, se debe fortalecer la gestión de los miles de establecimientos turísticos mediante el uso de herramientas o estrategias que permitan potencializar sus negocios y por supuesto, elevar estándares de calidad para los clientes, volviéndolos cada vez más competitivos.

Los servicios de alojamiento son necesarios e indispensables, en lugares donde el turismo juega un papel preponderante en la economía, por ello es importante, elevar la calidad de los servicios, y crear sistemas donde los trabajadores puedan registrar y organizar mejor la información.

Para ello, el uso de la tecnología refleja una gran importancia, pues además de permitir mantener al tanto sobre los nuevos lugares y destinos a través de redes sociales, es posible crear plataformas que aumenten la eficiencia y eficacia de la gestión realizada en cada uno de los negocios dedicados al turismo.

La tecnología en las empresas, sin importar el área en la que se desenvuelve o el tamaño de la misma, es una herramienta con la que se puede optimizar funciones y tiempo, mejorar procesos, aumentar la producción, inventarios, ventas, capacitaciones, etc.

Actualmente los sistemas de información gerencial son reconocidos como una herramienta que permite mejorar la productividad, incrementar la competitividad, y por supuesto, elevar los niveles de satisfacción de los clientes. En este sentido, el sector hotelero no está exento de estas necesidades, pues a través de ellos es posible recopilar grandes cantidades de información, que podrán ser utilizadas para mejorar la toma de

decisiones y, por consiguiente, brindará a los clientes una experiencia más enriquecedora.

Por lo tanto, el Hotel Caridi Chipipe, ubicado en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, el cual presta los servicios de alojamiento y recepción de eventos desde hace más de siete años, al estar situado en una de las provincias con mayor alcance turístico a nivel nacional, evidentemente requiere contar con aquellos beneficios que la tecnología brinda, para que de esta forma la gestión administrativa mejore a través del manejo adecuado de sus recursos, eleve los estándares de competitividad, y por consiguiente, brinde un mejor servicio a sus clientes.

El *planteamiento del problema* consiste en que la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, enfrenta varias situaciones que provocan la ineficiencia de los procesos, debido a que todas las funciones se realizan de forma manual, desde los registros, las reservas, el control de facturas, los inventarios, entre otros.

Los métodos o herramientas administrativas que la empresa utiliza actualmente son tradicionales y obsoletos, convirtiéndose en una situación que dificulta el cumplimiento de los objetivos, recargan el trabajo de los colaboradores, y, además, generan una gran cantidad de papelería que posteriormente ocupa demasiado espacio.

Por esta razón, las distintas tareas antes mencionadas requieren demasiado tiempo, generando retrasos en la gestión administrativa y conflictos entre los trabajadores del hotel.

Lastimosamente, esta situación es una realidad que se evidencia en varios trabajos de investigación a nivel nacional e internacional, donde se resalta la importancia de implementar herramientas tecnológicas que permitan mejorar la gestión administrativa de las empresas.

Mediante este proyecto se desea implementar un sistema de información gerencial que permita la sistematización y automatización de información, y de esta forma, lograr que la gestión administrativa sea mucho más eficiente, proactiva, práctica y por supuesto, productiva.



Se reconoce que la gestión administrativa, presenta un rol preponderante en la empresa, debido a que es el conjunto de funciones coordinadas que ayudan a utilizar óptimamente los recursos que posee la misma, permitiendo a su vez obtener mejores resultados y alcanzar los objetivos forma eficiente y efectiva.

Por ello, es imprescindible automatizar y sistematizar datos mediante un sistema de información gerencial; pues al usar esta tecnología es posible perfeccionar las funciones de los miembros de la empresa, (independiente del departamento en el que labore) con el fin de ayudar a la institución a gestionar, modificar y adaptar con mayor rapidez todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la misma.

La *sistematización del problema* se determina al contestar las siguientes preguntas: ¿Qué tan eficiente es la gestión administrativa actual del Hotel Caridi Chipipe?, ¿Cuáles son los departamentos que serían beneficiados al implementar un sistema de información gerencial?, y; ¿Qué herramienta digital se utilizará para el desarrollo de sistema de información?

Al responderlas, es más fácil realizar la reconstrucción y reflexión analítica de la situación que atraviesa la empresa; pues a través de ellas se obtendrá información consistente y sustentada, que permitirá identificar el porqué de la investigación, y posteriormente facilitará encontrar la respuesta a la *formulación del problema*: ¿De qué manera un sistema de información gerencial permitirá mejorar la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe?

Y en atención a la problemática expuesta, y reconociendo la importancia de mejorar el manejo de recursos de la empresa, se establece que el *objetivo* de este estudio, busca: Proponer un sistema de información gerencial que permita el mejoramiento de la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe.

Por consiguiente, los objetivos específicos se plantean de la siguiente forma: 1) Realizar un diagnóstico sobre la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe; 2) Identificar las áreas administrativas que puede beneficiarse de la implementación de un sistema de información; y, 3) Presentar un diseño de sistema de información gerencial que permita el mejoramiento de gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe.

Por lo cual, la *justificación* de la presente investigación se basa en la necesidad de identificar las tareas que pueden ser automatizadas y sistematizadas mediante el uso

de un sistema de información gerencial, con el propósito de incrementar la eficiencia de la gestión administrativa, y de esta forma, brindar un servicio de calidad para los clientes, y a su vez, mejorar el ambiente laboral de la organización.

La *idea a defender* es que el implementar un sistema de información gerencial mejoraría la gestión administrativa de la empresa, pues a través de él es posible dar solución a las múltiples problemáticas que presenta en cuanto al manejo de recursos que generan limitantes y repercusiones en el desarrollo de funciones de los trabajadores del hotel.

En congruencia con los objetivos establecidos anteriormente, el presente trabajo de integración curricular se estructuró de la siguiente forma:

El **capítulo I**, da a conocer el marco referencial de la investigación, en él se toma en cuenta las definiciones de las variables a considerar para comprender mejor el desarrollo del estudio. Además, se presentan trabajos previos cuyo enfoque tiene relación con el planteamiento del problema y contextualización, permitiendo extraer y recopilar información de interés. Y por último, se establecen los fundamentos legales a considerar para el mejor entendimiento del proyecto en base a normativas y elementos básicos.

En el **capítulo II**, se toma en cuenta la metodología con la que se desarrolló el proyecto, cuyo diseño de investigación se define como cualitativo, debido a que tras la identificación de la población total, se decidió utilizar la entrevista y el *focus group*, como herramienta para el levantamiento de información. Al tratarse de un estudio exploratorio-descriptivo, fue posible conocer y analizar la información adquirida de forma eficiente para el desarrollo del proyecto.

Y por último, en el **capítulo III**, se dan a conocer los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados durante la investigación, es decir que la información recolectada mediante la entrevista y el *focus group*, es analizada e interpretada para que posteriormente funcione como respaldo científico. También, se plantean conclusiones y recomendaciones que constan como aporte para futuras prácticas de estudio.

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión de Literatura

La tesis doctoral desarrollada por Joaquín Martínez Rodríguez, titulada como “Los sistemas de información gerencial en el sector hotelero: Un modelo de éxito”, realizada en España en el año 2013, destaca la importancia de utilizar la tecnología como herramienta de gestión que permita potencializar la productividad de los hoteles e incrementar la satisfacción de los clientes.

El estudio fue de tipo cuantitativo, debido a que se utilizó una herramienta a medida, así como también se recolectaron y analizaron los datos en términos numéricos. No obstante, el investigador dio uso de la inferencia a raíz de literatura previa, en base a las opiniones y percepciones de los directivos que fueron valorados en la encuesta.

Por lo cual, se define como una investigación estadística descriptiva, pues los datos cuantitativos fueron analizados y comparados frente a las características de los hoteles de la población en general.

Conforme se va desarrollando la investigación, el autor se centra en su objeto principal de estudio: los sistemas de información, también llamados sistemas de gestión hotelera. Además, se indica cuál es el ciclo de vida y los factores críticos en la adopción e implantación de los sistemas de información en el sector de servicios.

La población a estudiar era 6917 hoteles españoles, cuyos datos fueron adquiridos mediante la base de datos de Publicaciones Alimarket S.A, una empresa especializada en la generación de contenidos de información económica sectorial de España.

Por lo cual, se decidió definir una muestra con la regla de 10, es decir, tener 10 muestras por cada indicador o categoría de hotel definida, lo que dio como resultado: 25 indicadores, 250 observaciones.

Una de las técnicas estadísticas utilizadas para medir las actitudes, comportamientos y el éxito del uso de los sistemas de información, fueron los modelos de ecuaciones estructurales, SEM, lo que permitió observar qué relaciones causa-efecto existen entre las características del sistema de información, el uso, la satisfacción de los

usuarios, el impacto en la eficiencia y el servicio que se le presta al cliente y su intención de continuidad de uso.

En las conclusiones del estudio, se recopilan los beneficios de uso de las tecnologías de información, y también, se dan a conocer los factores que deben tenerse en cuenta al momento de adoptar este tipo de herramientas digitales. A su vez, se mencionan ciertas recomendaciones basadas en la valoración de los diferentes aspectos del uso de los sistemas de información que repercuten en el funcionamiento y el servicio del hotel. (Rodríguez, 2013)

En el 2005 se desarrolló un artículo científico titulado “Análisis y diseño del sistema de información para la gestión de hotelería Domingo Savio. Plan estratégico para la implementación del sistema de gestión de huéspedes” cuyo autor fue Ricardo Vera Silva, en la ciudad Encarnación – Paraguay. Dicha investigación indica la necesidad de las empresas de implementar herramientas digitales, en este caso un SIG que permita integrar las informaciones que requiere toda la organización para una gestión exitosa y de calidad. Este proyecto se basó en el diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación de acciones, cuyos ejes centrales fueron: volver a la empresa más competitiva, desarrollar una herramienta de marketing y operar su negocio internamente de manera más eficiente.

La metodología empleada fue de tipo mixto, debido a que se tomó en consideración datos estadísticos (cuantitativos) que aportaron a la investigación, y a su vez fueron analizados cualitativamente. Los resultados fueron expuestos bajo tres dimensiones: proceso de planificación estratégica; desarrollo de ingeniería informática con la producción de software a medida; y, la planificación, ejecución, capacitación y adiestramiento del personal encargado de los procesos de gestión.

La población utilizada para determinar el nivel de competitividad de la empresa, fue de 11 hoteles, pues son su competencia directa al estar dirigidos a un mismo mercado y ubicarse relativamente cerca. La única variable diferenciada fue el precio de sus servicios, los cuales no se encontraban estandarizados.

Logrando como resultado el desarrollo de un software modular de gestión de huéspedes, administrativo y contable, a partir de una base de datos de los procesos de

gestión de la empresa, convirtiéndose en una alternativa de solución para los múltiples requerimientos del Hotel “Domingo Savio”.

Además, se demostró lo imprescindible que es la innovación en los procesos de gestión, pues al pasar de un modelo artesanal a uno tecnológico, se logró sistematizar y automatizar la información, la misma que es un recurso vital para la toma de decisiones estratégicas, las cuales, permitirán a la empresa alcanzar sus objetivos y optimizar recursos. (Vera Silva, 2005)

Carlos Antonio Vilela Álava, desarrolló una tesis de grado en el año 2014 en Ecuador, que llevaba por título “Desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el Hotel Dorado del cantón Playa” con la finalidad de sistematizar la ejecución de las actividades operativas y administrativas del Hotel Dorado, ubicado en el cantón Playas. Por lo cual, estableció como objetivo el diseño e implementación de una aplicación informática que permita que la gestión administrativa y operativa se automatice.

El autor, indica que el uso de un sistema de información permitiría a la empresa solucionar problemas de organización, aumentar su eficiencia administrativa y obtener un mayor grado de satisfacción de los clientes; pues, a través de esta herramienta se lograría administrar los activos de la empresa, llevar un registro de clientes, tipos de habitaciones disponibles, tarifas acorde a temporadas, control de gastos y consumos del cliente según el número de habitación, y modificar sus reservaciones.

De esta manera, determinó que el área de recepción era la que necesitaba ser sistematizada principalmente; sin embargo, incluyó en el diseño ciertas actividades encargadas de la planificación de recursos y justificación económica. Razón por la cual, realizó el análisis, verificación y validación de requisitos funcionales y no funcionales que mejoren el nivel de satisfacción de operarios y personal administrativo, y que finalmente generen beneficios y mejoras para elevar la competitividad de la empresa.

Para ello, se consideró importante hacer un levantamiento de información a través de los instrumentos de observación directa, entrevista y encuesta, la misma que fue realizada a 80 personas, quienes representan a los turistas del cantón Playas que se hospedaron en las instalaciones del hotel, y se verían beneficiados directamente con la

implementación de este sistema. Por lo cual, se considera que la metodología de esta investigación está basada en un enfoque mixto.

Esta tesis tiene un perfil mucho más técnico, por lo cual, se indica que el sistema fue desarrollado con las siguientes herramientas: lenguaje de programación Php, servidor local apache y diseño de pantallas y formularios.

El estudio concluye en que la sistematización de la gestión administrativa y operativa del Hotel Dorado, es preponderante para el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los clientes. (Álava, 2014)

Proyecto de tesis de grado desarrollada en Ambato – Ecuador, en el año 2015, titulada como “Sistema informático para la gestión de reservas en el Hotel Nacional” por el Sr. Danny Rafael Rosero Guanotásig, cuyo fin fue demostrar como los procesos de reservas en el Hotel Nacional, se ven afectados por la informatización tradicional de la administración que maneja esta entidad.

La investigación define que su objetivo estaba enfocado en implementar un sistema computarizado para las reservas del hotel, que tenga la capacidad de optimizar la gestión administrativa, pues su idea a defender se basó en que, con ayuda de la automatización, se obtendría mayor efectividad en los procesos.

El enfoque en el que se realizó este estudio fue mixto y con un método de investigación de campo y documental – bibliográfica, motivo por el que se realizaron encuestas y entrevistas que permitieron obtener los datos necesarios para el desarrollo del proyecto, las mismas que fueron cualificadas y cuantificadas para la evaluación del mismo.

El trabajo concluye que, debido a las falencias y errores como consecuencia de realizar estos procesos de forma manual, se pretende desarrollar un sistema informático que dé solución a la problemática antes mencionada, y tenga la capacidad de optimizar la gestión administrativa, permitiendo la potencialización de los recursos y del tiempo de operatividad del hotel. (Guanotásig, 2015)

Los autores, Pablo Vidal, Johnny Rodríguez y Pedro Idrovo, (2020) mediante el artículo científico denominado “Gestión de los sistemas de información en el sector hotelero de la provincia de Manabí”, realizado en la provincia de Manabí, plantearon como objetivo identificar y diagnosticar los factores críticos que inciden en la competitividad de las empresas hoteleras, en cuanto a su gestión administrativa a través de la utilización de sistemas de información.

Para este fin, aplicaron cuestionarios a 93 hoteles y hostales seleccionados mediante una muestra simple y aleatoria. Este estudio fue cualitativo, pues se mantuvo con carácter descriptivo, el cual analizó los ocho factores válidos para el Banco Interamericano de Desarrollo, para el desarrollo competitivo de las Pymes que brindan servicios de alojamiento en la provincia. También fue cuantitativo, debido a que existieron datos estadísticos adquiridos mediante la encuesta, que tuvieron gran impacto en la investigación.

Además, se considera una investigación de campo, lo que permitió recopilar información fidedigna que mediante resultados cuantitativos evidenciaron que las pequeñas y medianas empresas pertenecientes al sector hotelero de la provincia de Manabí no tienen conocimientos respecto a los sistemas de información gerencial, debido a que su nivel académico es bajo. Lo cual no permite el fortalecimiento de las operaciones, pues su proceso es considerado poco eficiente y eficaz frente a sus necesidades.

Los resultados adquiridos permitieron evidenciar que las pequeñas y medianas empresas que brindan servicios de alojamiento en la provincia de Manabí, no tienen conocimiento referente al uso de sistemas integrados de información, debido a los índices bajos de preparación académica del personal operativo y administrativo.

## Desarrollo de Teorías y Conceptos

### *Sistema de información gerencial*

Para Laudon y Laudon (2012), es la concatenación de componentes interrelacionados que recopilan, procesan, almacenan y difunden información para potencializar la toma de decisiones y el control de una organización.

Además, Targio et al. (2015), indica que éstos se basan en el conjunto de procesos acondicionados a normas, recursos, procedimientos y necesidades, los cuales permiten incrementar la eficiencia de funciones en una empresa.

Por lo tanto, un SIG es una herramienta que permite establecer una comunicación organizada y óptima de la información respecto a las funciones de los trabajadores, cuya finalidad es compilarla y presentarla en un formato legible, para posteriormente tomar mejores decisiones en base a los resultados obtenidos, e incluso implementar estrategias que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**Transformación digital.** Para el autor corporativo de Desarrollando ideas, Llorente y Cuenca (2016), la transformación de la compañía está directamente relacionada con los procesos, la comunicación, las ventas, el marketing, el servicio al cliente, la gestión, la cultura, etc., lo cual también implica la transformación del talento humano.

Por otro lado, AMETIC (2016) define a la transformación digital como aquellas actividades, tareas o actuaciones que están orientadas a la mejora y modernización de los procedimientos, los procesos, los hábitos y los comportamientos de las organizaciones y de quienes las conforman. Todo esto, con ayuda de las nuevas tecnologías digitales, convirtiendo a las empresas en negocios mucho más competitivos.

Es decir, que la transformación digital está enfocada en cambiar la cultura empresarial de las personas y la forma en la que entrega valor a los clientes. Permite aprovechar al máximo los recursos digitales y de esta forma potencializar el desarrollo de sus funciones; todo esto con el fin de aumentar la productividad y la competitividad del negocio.



**Recursos tecnológicos.** Flores (2020), lo define como aquellas herramientas utilizadas como apoyo para la realización de distintas funciones o tareas, cuyo fin es satisfacer necesidades dirigidas hacia un objetivo.

Además, se indica que éstos pueden ser tangibles: tales como computadora, una impresora o una máquina, cualquier equipo o dispositivo al que se tenga contacto físico directo; o intangibles como un sistema o un software, los cuales no pueden ser percibidos directamente con los sentidos (Ubillus, 2021)

Es decir, que los recursos tecnológicos son todos aquellos instrumentos o herramientas que se valen de la tecnología a fin de posibilitar o facilitar el cumplimiento de un propósito específico, especialmente productivo. Tanto tangibles o intangibles son importantes, pues es imposible que uno funcione óptimamente sin el otro.

**Digitalización.** Según García (2021) esta se define como el uso de tecnologías y/o datos digitales, que permiten interconectar los resultados de distintas actividades y que a su vez son capaces de generar cambios en actividades ya existentes.

Mientras, Alonso (2021), lo ve como una combinación de procesos cuyo principal requerimiento es la implantación tecnológica dentro de un modelo de negocio, el cual es capaz de aportar valor productivo y de proveer a las empresas de mejores capacidades para generar ingresos.

Por lo tanto, al considerar a la digitalización, específicamente en el ámbito empresarial, se la puede entender como la forma de usar la tecnología, como una herramienta de fácil acceso a la información mediante dispositivos electrónicos de una de organización.

**Tecnología no-code.** Están enfocadas a aquellos individuos que no tengan conocimientos técnicos específicos en cuanto a la programación o cualquier otra actividad relacionada con la informática. (Roig, 2021)

Por otro lado, Unqork (2020), se refiere a ella como una categoría de servicios basados en la nube, la cual es capaz de proporcionar a las empresas una plataforma unificada para desarrollar, ejecutar y administrar un sistema de forma sencilla, sin la necesidad de administrar técnicamente todas las partes de la misma.

De tal forma, que la tecnología no-code, sin duda es una herramienta sin código de programación, cuya finalidad es permitir a cualquier usuario acceder a la creación de apps y softwares. Es importante mencionar, que este tipo de tecnología es bastante gráfica, y es precisamente eso lo que evita tener la necesidad de programar.

**Sistematización Digital.** La sistematización es un proceso reflexivo que racionaliza o agiliza los avances, procesos y resultados de un proyecto, cuya finalidad es establecer dimensiones que faciliten el análisis de un trabajo. (Martinic, 1984, como se citó en Ocampo & Berdague, 2000)

También se define como una interpretación crítica de una o más experiencias que al organizarlas y reconstruirlas, revela o explica la lógica y continuidad de un proceso, en donde se consideran aquellos factores que interfieren en ellos y se enfatiza en la relación que hay entre sí. ( Jara, 1994, como se citó en Ocampo & Berdague, 2000)

Por lo tanto, es posible concluir que la sistematización es el proceso que pretende ordenar y organizar una serie de etapas, con el fin de definir una jerarquía de elementos, lo cual permite a su vez tener acceso de forma rápida y dinámica, facilitando óptimamente el desarrollo de funciones.

**Estandarización de procesos.** Achance (2018) indica que ésta se basa en la recolección y documentación de datos e información, para el funcionamiento efectivo de los procesos, el cual debe realizarse de forma precisa, clara, exacta y de fácil comprensión.

Fuentes et al. (2020) por otro lado, se refiere a la estandarización de procesos como la reducción de la variabilidad de los mismos, lo cual permite adecuar las actividades de forma en que se asemejen a un tipo o modelo.

En definitiva, la estandarización de procesos es clave para la digitalización de una empresa, pues le permite conocer cada uno de los procedimientos que se efectúan dentro de la misma, a través de normas que crearán patrones sobre funciones o actividades para que éstas se realicen de manera unificada.

**Base de Datos Administrativos.** Paredes y Velasco (2014) definen a una base de datos como una serie de datos organizados que se relacionan entre sí, los cuales al ser recolectados abastecen de información a una empresa o negocio.

Paré et al. (2005) la reconocen como un conjunto de datos estructurados, los cuales tienen relación y orden, aunque permitirá múltiples usos concurrentes.

De tal manera, se concluye que una base de datos administrativos es un software que registra, ordena y categoriza la información de las empresas. A través de ella, se facilita el acceso a datos que posteriormente ayudarán a la toma de decisiones de la organización.

**Computación en la nube.** Campos Acuña (2022) define a la también conocida como *cloud computing* como un modelo capaz de brindar acceso a la red, sin importar el lugar y de manera muy cómoda.

Aquel servidor que permite a los usuarios tener acceso, almacenamiento e interacción con todo tipo de datos o información al estar conectados a internet; estos pueden ser documentos, imágenes, música, aplicaciones, etc. (Universitat d' Alacant , 2023)

Por tanto, la computación en la nube es el espacio virtual en el que se puede acceder remotamente a cualquier tipo de archivo a través de internet, sin tener que conectarse a un dispositivo específico. Esta tecnología es conveniente, debido a que permite que todos los miembros de un equipo tengan acceso a una misma información.

**Automatización Digital.** Carillo, (2008) la define como una forma de reducir la mano de obra, y utilizar mayores recursos sin desperdiciarlos. Además, indica que es la utilización de sistemas mecánicos y electrónicos, y de bases computacionales para operar y controlar procesos o productos.

También se menciona que esta consiste en usar tecnología con el fin de efectuar tareas con la mínima interacción humana, cuyo beneficio principal es la simplificación de tareas repetitivas (Red Hat, 2022)

Por lo tanto, la definición de automatización se centra en el uso de la tecnología para facilitar las funciones dentro de cualquier empresa o establecimiento, optimizando recursos para el eficiente desarrollo de las actividades operativas o de producción.

**Agilidad empresarial.** Para Prats et al. (2018) el concepto se basa en la capacidad que tiene una empresa u organización, de obtener cambios radicales mediante la adaptabilidad.

También hace referencia a la capacidad de cambiar formas de trabajar mediante el manejo de nuevos y mejores recursos. Por esa razón, las empresas que tienen un alto nivel de agilidad empresarial, son las que más se adaptan a grandes cambios. (Reynoso Trujillo, 2020)

Es decir, que la agilidad empresarial se basa en la adaptación rápida a los cambios del mercado, ya sean estos de manera interna o externa, permitiendo reaccionar ante oportunidades o amenazas inesperadas, reduciendo costos operativos, comprometiendo a los colaboradores y por supuesto, satisfacer al cliente.

**Flujos de trabajo** European Knowledge Center for Information Technology (2020) define al *workflow* o flujo de trabajo, como los pasos a seguir que se realizan de principio a fin para alcanzar el proceso óptimo y eficiente de un negocio.

Por otro lado, Globe et al. (2020) lo considera como un medio para especificar y documentar información, que, además, permite registrar con máxima precisión la entrada, las configuraciones, parámetros de los datos e historial de ejecución de un sistema, procedencia y salida de información.

Es decir, que a través de los flujos de trabajo, es posible que las empresas u organizaciones pueden optimizar sus operaciones, incrementar sus niveles de productividad y garantizar que todas las tareas sean efectuadas bajo estándares altos de calidad.

**Software Administrativo.** Es un conjunto de procesos necesarios para concretar actividades que se dirigen hacia el cumplimiento de objetivos de una organización, capaces de generar información para el control de resultados. (Wodka, 2020)

Es un sistema informático utilizado para la gestión administrativa de las empresas. Están diseñados para registrar, organizar, controlar y detallar toda la información que se maneja dentro de los departamentos de la institución laboral.

### ***Gestión Administrativa***

Caldas, et al. (2017) la define como un proceso preponderante en toda entidad o empresa, debido a que toda organización, necesita implementarla para su funcionamiento diario. Ya sea esta por normativas internas del negocio o por exigencias legales. Su gestión se basa en una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa, y permiten que sea esta más eficaz y eficiente.

González et al. (2020) consideran que la gestión administrativa es un proceso en el cual se contemplan cuatro aspectos super importantes: la planificación, la organización, la dirección y el control.

Es decir, que la gestión administrativa es el conjunto de actividades o tareas concomitantes que permiten dar uso de manera óptima a los recursos que posee la empresa; lo cual permite obtener mejores resultados y alcanzar los objetivos. Para ello es importante realizar un eficiente proceso administrativo.

**Organización empresarial - OE.** Según Segura (2013) se basa en diseñar y mantener en funcionamiento óptimo los sistemas operativos de acuerdo al rol que debe desempeñar cada miembro de la empresa. También considera que es la manera de conseguir los objetivos empresariales de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos y con un esfuerzo mínimo

Por tanto, la OE permite dotar a la empresa bajo una estructura óptima y ordenada a través de la coordinación e integración de las diversas funciones de todos aquellos quienes forman parte de la institución, para el cumplimiento de los objetivos.

**Administración de Recursos.** Estos recursos se definen como: humanos, materiales, contables, institucionales o técnicos, cuyo fin es afrontar y satisfacer las necesidades de quien los necesita. (Instituto Nacional de Administración Pública, 2022)

Navarro (2020) considera que la administración representa el uso eficiente y racional de los materiales o recursos, a fin de que su destino satisfaga los

requerimientos, necesidades y objetivos de la empresa para el logro de una mayor eficacia, eficiencia y congruencia en su funcionamiento.

Por lo tanto, la administración de recursos no es más que conseguir el mejor rendimiento y funcionamiento de los bienes o elementos tangibles o intangibles (finitos), cuyo objetivo es conseguir resultados satisfactorios frente a las necesidades (infinitas) que se presentan dentro de la empresa.

**Análisis FODA.** Para Sarli et al. (2015) éste consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles en enfoque internos y externos de la organización, lo cual facilita el diagnóstico de la misma.

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. (Talancón, 2007)

El análisis FODA es una herramienta que permite identificar la situación (interna o externa) que enfrenta un negocio o proyecto específico, cuyo fin es generar mayores oportunidades competitivas y establecer estrategias ante los retos o dificultades.

**Productividad.** Hace referencia al perfeccionamiento de un proceso productivo, cuya mejora está basada en la comparación favorable entre los recursos utilizados y los bienes o servicios realizados. (Carro Paz, 2010)

Es el uso eficiente de insumos requeridos en un proceso de producción, que permite cuantificar los bienes y servicios que se obtienen de un conjunto dado de factores de producción (principalmente mano de obra y capital) (Meller, 2019)

Es decir, que la productividad se basa en utilizar eficientemente los recursos, sean estos de trabajo, capital, materiales, tierra, energía, información del proceso productivo, etc., para calcular los bienes o servicios elaborados durante un tiempo determinado.

**Recursos humanos.** Aborda aquellos procesos que involucran a las personas que laboran dentro de alguna institución, empresa o negocio; estos pueden realizar funciones administrativas u operativas. (De la Cruz, 2010)

Por otro lado, Sotomayor (2017) indica que es una función arraigada en la dirección general, que responde a las necesidades y competencias legales, administrativas o éticas, de todo aquel que brinda servicios profesionales dentro de una organización.

Por tanto, se lo puede definir como un departamento empresarial que tiene como fin encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar a todos aquellos que estén interesados en adquirir un empleo dentro de una determinada institución. Los miembros de este departamento trabajan en aumentar la productividad de los empleados y prever situaciones que perjudiquen el ambiente laboral o la motivación de los mismos.

***Desempeño laboral.*** Para Marulanda y Lechuga (2019) es el esfuerzo que una persona coloca en la práctica de sus habilidades, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional

Bautista et al. (2020) se refiere al desempeño laboral como el conjunto de acciones y comportamientos del colaborador que van en función al desarrollo de sus actividades, cuyo rendimiento se determina en base al cumplimiento de las metas establecidas individualmente, las cuales deben tener consistencia con el éxito de la empresa.

Por tanto, el desempeño laboral es la calidad de trabajo que los colaboradores de una empresa aportan a sus tareas o funciones diarias, permitiendo conocer qué tan eficientemente desenvuelve su rol.

***Clima organizacional.*** Indica como una persona percibe su trabajo, su eficiencia y productividad, considerando el entorno físico y humano en el que se desenvuelve diariamente, esperando que éste sea satisfactorio. (Pilligua & Arteaga, 2019)

Además, Guevara (2018) señala que este depende fundamentalmente de las personas que interactúan dentro de las organizaciones, sus capacidades individuales, expectativas, valores y objetivos. Pues también es uno de los factores decisivos que facilitan el desarrollo de funciones organizativas, de gestión, innovación y de cambio en la empresa

Es decir, que el clima organizacional es un conjunto de propiedades o situaciones medibles, respecto al espacio físico que puede ser percibido directa o indirectamente en base a su motivación y comportamientos; influyendo así en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en su productividad y en la de la empresa.

**Trabajo en equipo.** Es el uso inteligente de la propia capacidad humana, el uso del potencial propio y los conocimientos de los demás integrantes de un grupo. Por tanto, dentro de una empresa, gerentes y empleados funcionan juntos para lograr los resultados deseados con eficiencia, calidad y eficacia (Ayoví, 2019)

También se define como la acción personal dirigida al cumplimiento de objetivos comunes, basados en la cooperación y compromiso que buscan fortalecer la cohesión del equipo y su trabajo. (Gil Erazo, 2018)

Por tanto, el trabajo en equipo se basa en que un determinado grupo de personas intentan cooperar, mientras cada uno de ellos pone en práctica sus habilidades individuales y aportan de forma constructiva; todo ello con el fin de mejorar rendimientos y actitudes que permitirán alcanzar un objetivo común.

**Gestión de información.** Saltos et al. (2020) se refiere a ellos como los procesos que guían las tareas o funciones orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de datos, los cuales pueden ser en contextos internos como externos.

Además, se considera que la gestión de información es el manejo del comportamiento o desempeño destacado, cuyo fundamento son conocimientos, habilidades y destrezas aplicados al trabajo (Gamboa & Parra, 2019)

Concluyendo, la gestión de información tiene como finalidad ofrecer mecanismos que permitirán, en este caso, al hotel, adquirir, producir y transmitir datos e información de calidad, actualidad, y exactitud, al menor costo; lo que traerá consigo mejores resultados al momento de tomar decisiones.



***Jerarquía de información.*** Es un sistema de razonamiento cuyo fin es organizar un conjunto de datos. Logrando que los mismos sean fuentes efectivas para el desarrollo del conocimiento científico, informático, administrativo, etc. (Opportimes, 2022)

Además, se define como una recopilación de datos informativos que están directamente relacionados a través de jerarquías u orden necesario. (Microsoft, 2023)

Por tanto, la jerarquía de información se refiere al orden de los datos, en los que cada uno cumple un rol, considerándose unos con mayor peso que otros, permitiendo definir un rango de importancia o relevancia.

***Rendición de Cuentas.*** Es el proceso en el cual, todos aquellos que participan en la gestión de alguna organización o de recursos, informan sobre las acciones realizadas u omitidas, y dan a conocer los resultados alcanzados en ejercicio de sus funciones. (Murgueytio, 2021)

Es cuando un organismo está sujeto a la obligación de reportar, explicar y justificar cualquier acción efectuada en el período de tiempo en el que poseía el control o la responsabilidad de una tarea específica. (Can Marín, 2022)

En este sentido, la rendición de cuentas es aquel proceso que se realiza de forma intencionada, cuyo propósito es presentar y evaluar la gestión realizada por las autoridades, y el cual debe ser expresado de forma clara y transparente.

***Toma de Decisiones.*** Amaya (2010) manifiesta que la teoría de decisiones proporciona una manera útil de clasificar modelos para la toma de decisiones. Esta también es referida como la parte más importante de la labor de un administrador. Pues es ahí donde se analizan los posibles cambios o alternativas que pueden llevar a lograr las metas u objetivos empresariales de forma más eficiente. (Saavedra, 2017)

Por lo tanto, la toma de decisiones se define como un proceso necesario en el cual se analizan distintas situaciones o conflictos, para posteriormente identificar posibles soluciones y emplear la que sea más favorable. Estas decisiones deben ser ágiles y efectivas, intentando reducir al máximo el margen de error.

## **Fundamentos Legales**

### ***Constitución de la República del Ecuador***

**Art. 15.-** El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

### *Código de comercio*

**Art. 2.-** Son comerciantes:

a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;

b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,

c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.

**Art. 7.-** Se entiende por actividades mercantiles a todos los actos u operaciones que implican necesariamente el desarrollo continuado o habitual de una actividad de producción, intercambio de bienes o prestación de servicios en un determinado mercado, ejecutados con sentido económico, aludidos en este Código; así como los actos en los que intervienen empresarios o comerciantes, cuando el propósito con el que intervenga por lo menos uno de los sujetos mencionados sea el de generar un beneficio económico.

**Art. 14.-** Empresa es la unidad económica a través de la cual se organizan elementos personales, materiales e inmateriales para desarrollar una actividad mercantil determinada.

El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende el conjunto de bienes organizados por el comerciante o empresario, en un lugar

determinado, para realizar los fines de la empresa. Podrán formar parte de una misma empresa varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá ser parte de varias empresas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.

**Art. 16.-** El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende:

- a) El bien inmueble o las instalaciones donde el empresario realiza su actividad mercantil, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien;
- b) El inventario en existencia dentro del establecimiento de comercio; y,
- c) El mobiliario, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien.

**Art. 583.-** Además de las estipuladas en el contrato, son obligaciones del licenciante, las siguientes:

- a) Poner a disposición del licenciataro todo el conocimiento que constituya y forme parte del know-how a transmitirse, es decir, dando a conocer las condiciones necesarias para explotar tanto el know-how material como intelectual.
- b) Entregar todos los objetos, así como aquella documentación técnica necesaria para la explotación del know-how, debiendo en todo caso pactarse en el contrato la forma de entrega de esta documentación, el plazo, la finalidad, y la forma de restitución de la misma a la finalización del contrato.
- c) Dar asistencia técnica o de capacitación al personal o trabajadores del beneficiario para de esa forma asegurar el uso y explotación del know-how.
- d) Facilitar al beneficiario, todos los medios para que pueda ejercitar plenamente el know-how.

Correlativamente, deberá existir una obligación del licenciante de no divulgar la información que forma parte del know-how lo cual está justificado en el hecho de que

el licenciario está obligado a un pago por tener acceso a información que, de ser divulgada y convertirse en pública, no cumplirá el mismo fin concebido en el marco del negocio.

### ***Ley de turismo***

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;

- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

### ***Agenda de Desarrollo 2030***

**Objetivo 9.** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Las inversiones en infraestructura (transporte, riego, energía, tecnología de la información y de las comunicaciones) son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible, empoderar a las comunidades, incrementar la productividad y los ingresos, y mejorar los resultados sanitarios y educativos. En particular, el ritmo actual de crecimiento y urbanización requieren nuevas inversiones en infraestructuras sostenibles que permitan a las ciudades ser más resistentes al cambio climático e impulsar el crecimiento económico y la estabilidad social. (Naciones Unidas, 2018)

### ***Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual***

**Artículo 1.- Objetivos.** La presente Ley tiene por objetivos generales:

1. Promover la creación de oportunidades mediante la atracción y fomento de inversiones de la economía digital global;
2. Incentivar la creación de empleos de calidad;
3. Promover la eficiencia en los mercados, la construcción y la mejora regulatoria; y,
4. La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier

nivel del gobierno), judiciales o privados; impulsando el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada en potenciar el desarrollo de la economía digital en el país.

Son objetivos específicos de esta Ley:

1. Promover la inversión e innovación mediante la modernización, actualización y simplificación de trámites, proceso y trabas regulatorias;
2. Establecer el marco regulatorio para el fomento de la transformación digital de las instituciones públicas, de las empresas privadas y de la sociedad; así como fortalecer el uso efectivo y eficiente de las plataformas, las tecnologías digitales, las redes y servicios digitales con el fin de atraer inversiones, impulsar la economía digital, la eficiencia y el bienestar social, desarrollando habilidades y competencias digitales necesarias para el empleo, educación, salud y productividad;
3. Fortalecer el ciberespacio ecuatoriano procurando garantizar la seguridad de la información personal de los ciudadanos; e,
4. Incentivar el uso y la optimización de los recursos necesarios para lograr la transformación digital.

**Art 4.- De la transformación digital.** La Transformación Digital constituye el proceso continuo de adopción multimodal de tecnologías digitales que cambian fundamentalmente la forma en que los servicios gubernamentales y del sector privado se idean, planifican, diseñan, implementan y operan, con el objeto de mejorar la eficiencia, seguridad, certeza, velocidad y calidad de los servicios, optimizando sus costos y mejorando las condiciones de transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su interrelación con los ciudadanos.

**Art 32.-** Las instituciones públicas y privadas involucradas en procesos de Transformación Digital, deberán implementar planes y programas accesibles y gratuitos de formación y capacitación al usuario en el ámbito de desarrollo tecnológico a ser digitalizado, todos estos planes y programas, deberán ser diseñados en relación a la presente Ley. Dentro del proceso obligatorio de rendición de cuentas a cargo de cada entidad del Estado, deberá incluirse un segmento de Rendición de Cuentas en el ámbito de la Transformación Digital.

## Capítulo II. Metodología

### Diseño de Investigación

Debido a que las herramientas que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación fueron: entrevista para el gerente y focus group para los colaboradores del hotel, se determinó que el enfoque utilizado es netamente cualitativo.

Este enfoque, al ser muy subjetivo, permitió conocer y entender el comportamiento, las motivaciones y características de cada uno de los colaboradores de la empresa, pues a través de las herramientas utilizadas fue posible acceder a información importante en base a sus emociones, percepciones e interacciones.

Además, debido a que el objetivo de la investigación fue conocer la situación actual de la gestión administrativa del hotel para posteriormente, identificar cuáles son las áreas que pueden ser sistematizadas y automatizadas a través del sistema de información gerencial, se concluyó con que el alcance de la investigación es exploratorio y descriptivo.

### Métodos de la Investigación

#### *Método inductivo - deductivo*

Se consideró este tipo de método, debido a que, a lo largo de la investigación, se analizaron dos premisas: repercute o no en la gestión administrativa la implementación de un sistema de información gerencial

A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad, se descubrió la generalización de un hecho o teoría; en este caso se intentó defender la idea de que implementar un sistema de información gerencial, mejorará la eficiencia de la gestión administrativa del negocio.

#### *Método analítico – sintético*

Este método fue utilizado mediante la separación de información que cada uno de los colaboradores brindó, pues fue necesario, analizar sus perspectivas de forma individual, para posteriormente comprender su comportamiento e identificar las problemáticas que interfieren en el desarrollo de sus funciones, y por supuesto, repercuten en el alcance de los objetivos de la empresa.



## **Población y Muestra**

### ***Población***

Mediante un censo se logró definir la población de la empresa, la cual, arrojó como resultado un total de 10 colaboradores, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Gerente: 1
- ✓ Contador: 1
- ✓ Recepcionistas: 5
- ✓ Camareras: 2
- ✓ Cocinero: 1

### **Recolección y Procesamiento de Datos**

Para la actual investigación, es importante conocer la perspectiva del gerente y del personal operativo. Por lo cual, se realizó una entrevista al Sr. Jorge Veintimilla, encargado de la administración del establecimiento, con el fin de conocer su perspectiva laboral respecto a la gestión administrativa que él realiza.

Además, se entrevistó a un especialista en el tema, cuyo conocimiento es amplio respecto a la gestión administrativa y el uso de sistemas de información gerencial para la dirección eficiente de las PYMES.

Por otro lado, debido a que la población de trabajadores es pequeña, se decidió realizar un *focus group* a todos los involucrados. Cuyo objetivo fue conocer sus necesidades y problemáticas que afectan el rendimiento de sus funciones, para posteriormente identificar aquellas que pueden ser automatizadas y sistematizadas, con la finalidad de optimizar y facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades.

Al usar la entrevista y el focus group, como instrumentos de investigación, fue posible analizar la situación actual de la empresa, en cuanto a su gestión, por lo cual, la información recolectada se analizó de manera subjetiva, reconociendo el valor de cada una de las perspectivas de todos los involucrados. Pues, es imprescindible para la investigación, identificar correctamente las problemáticas que pueden ser solucionadas mediante un sistema de información gerencial.

## Capítulo III. Resultados y Discusión

### Análisis de Datos

Después de haber definido que la investigación se efectuó bajo un enfoque netamente cualitativo, y de haber realizado una exhaustiva recopilación de datos, a través del *focus group*, y la entrevista, se cuenta ya con una basta información, de tal forma, que se puede realizar el debido análisis de resultados en base a las respuestas dadas, las mismas que dieron pauta a los fundamentos para gestar las conclusiones y recomendaciones a las que se llega al finalizar este proyecto.

Esta etapa reviste de vital importancia, razón por la cual se debe tomar a la misma con serenidad, responsabilidad y transparencia, pues dichos análisis son la piedra angular de la investigación.

### *Entrevista al gerente*

#### **1. ¿Cómo evaluaría la gestión administrativa actual de su negocio?**

“Del 100% estamos en un 70%. En este momento la administración está en un proceso evolutivo, pues a pesar de que el año pasado fue un año medianamente positivo y la situación sigue mejorando; considero que aún se deben realizar algunos cambios en la gestión para estar al 100%”

Se reconocen las falencias actuales en la gestión administrativa del hotel. Pues si bien es cierto, el COVID-19 presentó muchas limitantes, que perjudicaron notablemente en el óptimo desarrollo de la gestión administrativa, y que a pesar de que ha ido mejorando poco a poco, no es el idóneo todavía.

#### **2. ¿Cuáles son las herramientas de gestión que usted ha venido utilizando hasta la presente fecha en su calidad de gerente?**

“Trabajamos mucho respecto a la unión de marcas, alianzas estratégicas con el cliente externo, manejo de redes sociales, y cambios en la infraestructura”

Actualmente, la gerencia utiliza herramientas de gestión dirigidas más al marketing del negocio y al aspecto físico de sus instalaciones, debido a que considera

que de esta forma es posible llegar a más clientes. No obstante, no maneja herramientas que beneficien al cliente interno de la empresa.

**3. ¿Sus colaboradores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones óptimamente?**

“Actualmente, lo básico; sin embargo, el hotel está en un proceso evolutivo, el cual poco a poco se está intentando abastecer correctamente para poder estar a la par con otros hoteles con similares características”

Se reconoce que el personal necesita mejorar o incrementar ciertos recursos que le impiden el desarrollo eficiente de sus funciones, para de esta forma construir una empresa que cumpla con los objetivos empresariales, brinde servicios de calidad y eleve su competitividad en el mercado hotelero.

**4. ¿Usted considera que un sistema de información gerencial podría ayudar de alguna manera a se cumplan los objetivos de la empresa?**

“Considero que toda empresa debería contar con un SIG. En lo particular, los objetivos de la empresa son puntuales, están enfocados en: rentabilidad, crecimiento y adaptación. Y evidentemente, el contar con esta herramienta estamos cumpliendo con todos ellos”

La empresa tiene claros sus objetivos, y se considera que un sistema de información gerencial abre paso al cumplimiento de cada uno de ellos. Es más, el implementarlo, es el claro ejemplo de que es una empresa dispuesta a arriesgarse y adaptarse a un mundo donde la tecnología juega un rol muy importante.

**5. ¿Considera que la implementación de un Sistema de Información Gerencial le ayudaría a mejorar el desarrollo de las funciones de la empresa?**

“Por supuesto, al centralizar la información y que todos tengan acceso a ella evitaría las molestias ocasionadas por la falta de comunicación, y se ahorraría tiempo en el desarrollo de las funciones de cada colaborador”

El no contar con la información necesaria para efectuar sus funciones, es un obstáculo que impide la evolución favorable de una empresa, por lo cual, el contar con un sistema de sistematización y automatización de datos, es la clave para el desenvolvimiento eficiente de los miembros del hotel.

**6. ¿Qué área de la empresa considera que debería automatizar y sistematizar? ¿Por qué?**

“Recepción, porque son quienes realizan el primer contacto con los huéspedes, gestionan reservas, registros y asignan las habitaciones”

Los encargados de recepción son quienes más funciones realizan y varias de ellas cumplen un papel muy importante para la administración. Un sistema de información gerencial, mejoraría en un alto porcentaje la eficiencia y precisión de información, que posteriormente facilitarían su automatización.

**7. ¿Cómo se beneficiarían los colaboradores al implementar un sistema de información gerencial?**

“Nos ayudaría a optimizar tiempo, funciones y espacio. Pues, al recopilar información de manera digital, es posible organizar y clasificar los archivos de manera que en caso de necesitar algún dato, es mucho más fácil acceder a ellos.”

Hay un sin número de beneficios que obtendría el hotel al adquirir un sistema de información gerencial, no obstante, la persona encargada de gerencia considera que las anteriormente mencionadas son las más importantes; pues responde a problemáticas que actualmente presenta la empresa.

**8. ¿Considera que implementar un sistema de información gerencial mejore la comunicación entre el personal de las distintas áreas de la empresa?**

“Claro que sí, el sistema se presta para que haya una comunicación adecuada. En el hotel muchas veces se presentan situaciones en las que los colaboradores se excusan de no haber realizado alguna tarea, porque no les dieron la información necesaria o porque nadie les comunicó que lo hicieran. Considero que implementar un sistema, evitaría tener ese tipo de inconvenientes, debido a que toda la información que necesiten estará en una misma plataforma.”

El cliente interno es quien toma el resultado de un proceso, para iniciar el suyo, cuyos resultados son necesarios para que otro trabajador continúe con el proceso, por ende es imprescindible que la información que se maneja sea constantemente actualizada y que todos los miembros tengan conocimiento respecto a la actualización de la misma, y ese beneficio lo obtendrán al adquirir un SIG.

**9. ¿De qué forma cree usted que un sistema de información gerencial le ayudaría en la toma de decisiones?**

“Por supuesto que sí, debido a que al tener recopilada la información, es mucho más fácil cuantificar resultados, promedios y porcentajes, lo que evidentemente aporta en la toma de decisiones. Facilita el identificar cuáles, cuándo y dónde se efectuaron los problemas; y así tomar las medidas pertinentes para corregir errores”

El argumento dado no se aleja de la realidad, pues el principal propósito de un sistema de información gerencial es proporcionar información necesaria en el menor tiempo posible, de modo que cuando se efectúe la toma de decisiones, los datos contribuyan a una solución clara, precisa y concisa; garantizando la mayor transparencia posible.

**10. Considerando la relación costo-beneficio respecto a la implementación de un SIG, ¿considera que el valor de inversión se justifica con el fin de la empresa?**

“Claro que sí, toda empresa debería contar un sistema, pero unos no lo tienen por tema de costos; sin embargo, hay que hacer un esfuerzo y reconocer que es una inversión y no un gasto; que a corto, mediano y largo plazo representará beneficios”

El precio de los sistemas de información gerencial varían de acuerdo a las necesidades del negocio, no obstante, se reconoce que estos valores no son bajos, la inversión es considerable, pero se debe tomar en cuenta el sin número de beneficios que brinda a la empresa, los cuales si se aprovechan al máximo, son capaces de mejorar considerablemente el nivel productivo del negocio.

Después de analizar todas las respuestas dadas por gerencia, se concluye que bajo su perspectiva, la gestión administrativa no es la más óptima; sin embargo,

reconoce la importancia de adquirir nuevos modelos y herramientas tecnológicas que agilicen los procesos dentro de la empresa para el mejor funcionamiento de los colaboradores, la toma de decisiones, y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Además, el análisis precedente, respalda el papel preponderante que maneja el cliente interno dentro de la empresa, y considera que la falta de comunicación entre departamentos, sí perjudica el ambiente laboral y en consecuencia a su desempeño. Cuestión que también puede mejorar a través de la implementación de un sistema de información gerencial.

### ***Focus group***

Con relación a la percepción que tienen los colaboradores del hotel respecto a la gestión administrativa, se puede argumentar que el conocimiento de los miembros respecto a esta variable es bastante escaso, sin embargo, varios de esos conceptos no se alejan de la realidad.

“... cuerpo que se encarga de organizar y dirigir al personal para el buen funcionamiento de la empresa...” *Participante 3.*

“... aquella que se encarga de organizar y dirigir el trabajo individual para que los resultados grupales sean más efectivos...” *Participante 7*

“... es el uso adecuado de recursos tangibles e intangibles para obtener mejores beneficios dentro de la organización...” *Participante 1*

Estas respuestas son las que más se aproximan a su conceptualización, pues en base a la teoría, se conoce que la gestión administrativa es el área de la empresa encargada de emplear los recursos de forma eficaz y eficiente, cuyo propósito es alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

**Primera categoría: manejo de recursos (MR).** En este aspecto, los resultados fueron bastante claros; a pesar de que la gerencia intenta abastecer de los debidos

recursos a cada uno de los departamentos, éstos no siempre satisfacen las necesidades de sus colaboradores.

Existen ciertas inconformidades que limitan al personal para el debido cumplimiento de sus tareas. Los miembros de recepción comentan:

“... es importante para mí contar con un mejor dispositivo; nos hace falta una mejor computadora...” *Participante 2*

“... necesitamos un computador que no se congele, porque nos hace perder tiempo e información...” *Participante 6*

“... los inventarios se realizan manualmente, es necesario contar con un sistema que permita mantenerlos actualizados de forma constante, porque han existido incongruencias en los reportes debido a que se realizan cada cierto tiempo...”  
*Participante 5*

Comentarios que respaldan quienes pertenecen al departamento de cocina, y al de limpieza y lavandería.

“... cocina tiene los implementos básicos, pero necesita actualizarse con equipo industrial...” *Participante 3*

“...Exacto, no hay control en los inventarios. Muchas veces se abastece la cocina de alimentos necesarios para un evento específico, y luego simplemente los utilizaron en otras cosas, y debemos volverlos a comprar en ese momento, lo cual genera retrasos en la preparación de las comidas...” *Participante 3*

“... la lavadora y la secadora piden remplazo o mantenimiento urgente...”  
*Participante 10*

“... el mismo problema tenemos nosotras en cuanto a los inventarios de toallas, jabones o utensilios de limpieza...” *Participante 9*

De acuerdo a lo expuesto, es evidente que es imprescindible contar con un equipo cuyo funcionamiento sea óptimo, pues al no ser adecuado genera retrasos en las funciones de quienes conforman cada uno de los departamentos. Además, se menciona la problemática generada por el ineficiente control de inventario existente, pues este al realizarse manualmente, ocasiona pérdida de tiempo cuando existen otras tareas pendientes.

Es preponderante, responder a estas necesidades con una gestión de recursos efectiva, pues le permitirá empoderar al equipo de trabajo; lo que por consiguiente, logrará que realicen sus funciones a un ritmo constante y con mejor calidad. Es más, cuando se abastece de las herramientas necesarias al trabajador, es posible que se sientan mucho más motivados y satisfechos al finalizar el día.

**Segunda categoría: ambiente laboral (AL).** Contar con un buen clima laboral es sumamente importante para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores, y, por lo tanto, su productividad; dando como resultado trabajadores eficientes, leales y felices.

Además, un buen ambiente laboral permitirá que los miembros de la empresa se dirijan hacia un mismo objetivo, tengan una mejor relación, trabajen más y mejor como equipo, y no como individuos separados.

Una buena comunicación, es la clave para mejorar la competitividad de cualquier negocio, y facilita el cumplimiento de objetivos o metas establecidas, las mismas que no son netamente empresariales, sino también personales de cada individuo. Además, permite mejorar la coordinación y control de las tareas; incrementa la motivación en el personal, el compromiso, y un buen clima integrador de trabajo.

No obstante, en el hotel se presentan situaciones que repercuten en el ambiente laboral, debido a que existen quejas que indican que la comunicación no es efectiva.



“... lastimosamente hay ocasiones en las que se dejan de hablar entre ellos, y se dejan de hacer muchas cosas...” *Participante 4*

“... hay veces que se olvidan de mencionar algunas cosas, y a última hora se debe buscar solución al problema...” *Participante 7*

“... en feriados queremos alquilar habitaciones, y no tenemos como comunicarnos rápidamente con el personal de limpieza que está en el otro edificio, y nos toca subir. Perdemos tiempo valioso, sin mencionar que a veces debemos dejar sola la recepción...” *Participante 8*

Resulta claro que existen factores que deben mejorar en cuanto a la comunicación. En primer lugar, es inexcusable el hecho de que por riñas personales se deje de compartir información necesaria para efectuar tareas que dependan de otra persona, razón por la cual, esos aspectos deben mantenerse al margen.

Segundo, se entiende que la memoria es frágil y que muchas veces es posible que se olviden de dar a conocer algún dato específico; no obstante, no justifica que por ello se interrumpan las actividades necesarias para el óptimo desempeño del negocio.

Para evitar estos inconvenientes, es necesario establecer y delegar funciones específicas a cada uno de los colaboradores, que deben ser cumplidas sin excusas. Pues, no se puede esperar que hagan algo “porque quieren”, o “cuando les nazca”. Y en caso de que la comunicación se interrumpa por el factor estrés, tiempo, u otras razones, igual exista el asentamiento de información inmediato.

Por último, el interconectar los departamentos es de vital importancia, pues una buena comunicación creará transparencia. Esto trae consigo un mejor clima laboral, una sensación de cercanía, y confianza por parte de los trabajadores. Lo que por consiguiente, genera mejores niveles de productividad al garantizar que la información recolectada por las distintas áreas permitirán el correcto funcionamiento de la empresa.

**Tercera categoría: Beneficios SIG (BS).** Actualmente, la tecnología es trascendental en cualquier aspecto de la vida, no solo ha generado cambios en la economía y la forma en la que se hacen negocios, sino también en la forma de generar, adquirir y compartir conocimiento.

Por ello, los sistemas de información gerencial juegan un papel vital para las empresas que buscan potencializar sus negocios con ayuda de herramientas tecnológicas a fin de contar con prácticas comerciales mucho más eficientes.

Los miembros del Hotel Caridi Chipipe, respaldan la teoría, e indican una serie de beneficios que consideran imprescindibles para una mejor gestión administrativa en la empresa:

“... la herramienta ayudaría al personal a desenvolverse mejor en su área de trabajo, ser más eficaces y rápidos...” *Participante 9*

“... eliminaría las barreras de desinformación creadas por la falta de comunicación...” *Participante 3*

“... todo sería más rápido: el reservar, hacer registros, asignar habitaciones, el ubicar los vehículos en el garaje...” *Participante 6*

“... el hotel sería mucho más competitivo al brindar un mejor servicio...”  
*Participante 4*

“... al centralizar la información de forma sintetizada y digital, ahorramos tiempo y dinero. Evitamos el papeleo innecesario”... *Participante 5*

“... tendríamos un respaldo de información al momento de rendir cuentas y tomar decisiones...” *Participante 4*

En base a estas respuestas se genera el siguiente análisis: el SIG al facilitar el acceso de información entre departamentos, permitiría que cada una de las áreas del hotel realice sus funciones con mayor continuidad y sin retrasos dados por la carencia

de comunicación. Los departamentos se coordinarían de manera mucho más eficiente, y se les facilitaría la toma de decisiones en tiempo real.

Por otro lado, mejoraría el análisis de datos, pues esta herramienta recopila y analiza información sobre el flujo de personas o inventario manejado durante fechas específicas. El saber cuándo llegó, cuántos días se quedó, qué consumo realizó, etc., son datos que permitiría identificar patrones o tendencias en la demanda; lo que a su vez podría ayudar a tomar decisiones acertadas sobre la gestión de la disponibilidad y el precio de las mismas.

Además, se acabaría con el papeleo innecesario que solo ocupa espacio y pérdida de recursos; y no solo eso, sino que podría utilizarse para recopilar datos referentes al consumo de energía o agua, cuyo análisis indicaría oportunidades de ahorro y mejora energética.

También, mejoraría la productividad, pues el SIG permitiría automatizar muchas tareas administrativas, como la generación de informes o gestión de inventarios, lo que ahorraría tiempo e incrementaría la eficiencia en el cumplimiento de funciones.

Bajo estas perspectivas, se destacan varias ventajas que sin duda impulsarían considerablemente al mejoramiento de la gestión administrativa del negocio. Por ello, es necesario que se adquiriera un sistema de información gerencial que permita coordinar y controlar recursos, facilite el análisis de resultados, aporte de manera significativa a la toma de decisiones, y por ende eleve la competitividad de la empresa.

#### **Cuarta categoría: Limitantes SIG (LS)**

Para que cualquier negocio aspire al crecimiento y sea competitivo, es preponderante que cuente con un capital humano y herramientas que se adapten al mercado, el cual cada vez se vuelve más exigente en cuanto a innovación y reducción

de tiempo, por ello, es necesario realizar mejoras en los sistemas, los procesos y metodologías de trabajo.

Sin embargo, la resistencia al cambio es una de las principales barreras que existen al querer transformar una empresa. A pesar de resaltar la serie de beneficios antes mencionados, existe una mínima cantidad de colaboradores que le tienen cierto recelo al manejo de nuevas tecnologías.

“... nunca he trabajado con computadoras o tablets, así que no sé cómo manejarlas, y prefiero que alguien más lo haga...” *Participante 2*

“... mejor yo anoto en papel, y ustedes lo pasan al sistema...” *Participante 9*

En base a estas respuestas, se identifica la poca predisposición de adaptarse a las mejoras propuestas, pues no se trata de que alguien más lo haga, sino de aprender a manejar el sistema. Caso contrario, se generarían más retrasos y problemáticas entre los colaboradores.

Además, uno de los colaboradores dio a conocer esa molestia, la cual, a pesar de que aún no se implementa el SIG, ya existe y genera discordias.

“... no es posible, que se comunique que hay que generar facturas, distribuir reservas, u ordenar registros, y que la persona que esté de turno prefiera no hacerlo, porque supuestamente no sabe...” *Participante 8*

Por esta razón, es necesario capacitar a todo el personal respecto al manejo del sistema de información, hacerles sentir que también pueden hacerlo y que no hay necesidad de repeler a esta herramienta. Pues, si bien es cierto, las personas se resisten al cambio cuando no confían en sus propias habilidades para adaptarse a él; si se sienten amenazas por sus propias limitantes, se protegen así mismo resistiéndose.

También, se debe socializar de forma efectiva que el cambio a efectuarse es beneficioso no solo para la empresa, sino también para los colaboradores. Las medidas a ejecutar son fundamentales para mejorar la productividad de todos los individuos que forman parte del equipo de trabajo.

En resumen, los colaboradores necesitan actualizar sus equipos y que respondan ante las solicitudes que presentan a lo largo del desarrollo de sus funciones. También, presentan inconvenientes con los inventarios de los diferentes departamentos, lo cual les impide tener control sobre los recursos que manejan en cada una de sus áreas.

Además, los problemas de comunicación ocasionados por situaciones personales o descuidos de los trabajadores, crean un ambiente laboral hostil, que repercute en la transferencia de información, lo que ocasiona retrasos e inconvenientes en el cumplimiento de sus tareas.

Y, finalmente, que los miembros del hotel reconocen la serie de beneficios que tiene el contar con un sistema de información gerencial, no obstante, existen casos de resistencia al cambio que deben ser trabajados para que todos los involucrados se sientan capaces de manejar la herramienta y realmente se sientan satisfechos con la implementación de la misma.

## Discusión

Conforme a los resultados obtenidos en la presente investigación a través de la entrevista y el *focus group*, se dan a conocer las inconformidades presentadas por los colaboradores, las cuales se respaldan por el gerente, al reconocer que la gestión administrativa actualmente no es la mejor.

Los recursos limitados y la desinformación ocasionada por la falta de comunicación, tienen como consecuencia, que el nivel de desempeño de los trabajadores sea ineficiente, y, por tanto, ocasiona que los datos que reciben los encargados administrativos, dificulten el análisis posterior a la rendición de cuentas y la toma de decisiones estratégicas para el fortalecimiento de la empresa.

Por lo cual, se acepta la idea a defender de la investigación, en la cual se establece que el implementar un sistema de información gerencial tiene múltiples beneficios que dan solución a las problemáticas y repercusiones que presentan los colaboradores como consecuencia de una ineficiente gestión administrativa.

Estos resultados, guardan concordancia con lo expresado por Rodríguez (2013) quien menciona que una de las dificultades principales que deben ser resueltas, es el hecho de no disponer con una base de datos central que ofrezcan resultados sintetizados para que se facilite la toma de decisiones y el definir estrategias futuras. Por lo cual, su recomendación se basó en la realización de un proceso integral de funciones mediante un sistema de información gerencial, debido a que éste, le permitió eficientizar los procesos y facilitó la sociabilización de información.

Del mismo modo, Silva (2005) resalta la importancia de integrar la información para que todos los miembros de un equipo tengan acceso a ella, y de esta forma facilitar el proceso de toma de decisiones. También, resaltó el hecho que la empresa debe contar con un software y hardware propicio para la implementación de un sistema de información gerencial, lo cual se respalda con la presente investigación, debido a que los resultados de la misma indican que el no contar con un equipo y sistemas adecuados limitan a los operarios e impiden realizar óptimamente su trabajo y el del personal administrativo.

Así mismo, Álava (2014) concluye con que la gestión administrativa y operativa se simplifica al utilizar un sistema apropiado desarrollado en base a las necesidades del negocio, el cual, se convierte en un valor agregado como complemento del servicio brindado, y a su vez facilita la gestión sistemática de las actividades. Argumento que enfatiza la necesidad expuesta en el estudio actual, el cual indica que el implementar un sistema de información gerencial ayuda a mejorar el desempeño de todos quienes conforman la empresa; lo que en consecuencia, fortalece al negocio y lo vuelve más competitivo.

Por otro lado, Guanotásig (2015) destaca que la implementación de un sistema optimiza los tiempos en el cumplimiento de los procesos y en el desarrollo de funciones, y a pesar de que su investigación se enfocó mucho más en la satisfacción del cliente externo, aún mantiene concordancia con los resultados de este estudio; debido a que también menciona que este sistema incrementa la calidad de la información receptada durante los procesos administrativos, lo cual tiene relación directa con lo expuesto en la presente investigación.

Por último, Vidal et al, (2020) menciona que a pesar de que implementar un sistema de información gerencial es de vital importancia para mejorar la gestión administrativa, se debe tomar en cuenta, el nivel de conocimiento de quienes hacen uso del mismo, caso contrario, las operaciones realizadas mediante esta herramienta no fortalecerán el proceso administrativo, sino que lo retrasarán aún más. En lo cual, tiene razón, pues fue una falencia reconocida durante la investigación; es necesario capacitar a todos quienes vayan a hacer uso de este sistema, para que posteriormente le den el uso correcto y efectivo al ejercer sus actividades.

Con todo lo anteriormente expresado, se concluye que los estudios previamente realizados, tienen mucha relación con la presente investigación, debido a que el resultado de los mismos mantiene concordancia, y, por lo tanto, respaldan el hecho de que el implementar un sistema de información es necesario para que la gestión administrativa sea mucho más eficiente.

## Propuesta de diseño de Software – AppSheet

AppSheet, es una plataforma tecnológica No Code de Google, en la cual se pueden crear aplicaciones móviles y de navegador a partir de una hoja de cálculo, sin necesidad de tener conocimientos previos de programación. Entre sus principales beneficios está:

1. Automatiza procesos empresariales,
2. Recolecta datos enriquecidos y sincronización sin conexión,
3. Mejora la productividad de la empresa,
4. Fortalece el trabajo en equipo, etc.

Por esta razón, fue la herramienta seleccionada como propuesta para la implementación de un sistema de información gerencial en el Hotel Caridi Chipipe, pues cumple muy eficientemente frente a las necesidades detectadas a lo largo de la investigación.

La aplicación contará con un panel de control, en el que se tendrá acceso a:

1. *Menú de reservaciones.* Permitirá al recepcionista distribuir correctamente las habitaciones y evitar reservas superpuestas.
2. *Base de datos de cliente.* Dará acceso a los datos principales de los clientes, su información permitirá contactarlos y darles a conocer de forma inmediata beneficios, promos u ofertas.
3. *Disponibilidad de habitaciones.* Permitirá reconocer las habitaciones que están reservadas, ocupadas, sucias o disponibles.
4. *Registro de vehículos:* Ayudará a identificar con mayor facilidad quienes son los dueños de los vehículos en caso de estar corchando a otro.
5. *Pago a proveedores:* Permitirá estar al día con los pagos y a no perder créditos.
6. *Ingresos y egresos:* Facilitará el cuadro de caja chica, lo que a largo plazo permitirá tener mayor control con los ingresos y egresos realizados.
7. *Ventas.* Podría recopilar y analizar datos sobre las preferencias y necesidades de los huéspedes.
8. *Inventarios.* Ahorrará tiempo y brindará acceso rápido a la información referente a los recursos que son manejados en la empresa.



## Conclusiones

1. La gestión administrativa actual del Hotel Caridi Chipipe debe mejorar considerablemente. Las problemáticas son presentadas por el ineficiente manejo y abastecimiento de recursos, y la desinformación como consecuencia de la falta de comunicación, lo cual genera repercusiones en el desempeño de los colaboradores, y limitaciones al momento de realizar la debida rendición de cuentas y la toma de decisiones estratégicas para mejorar la calidad de los servicios que brinda la organización.
2. Indiscutiblemente el departamento de recepción es quien más necesita una herramienta que optimice sus funciones, debido a que ellos son los principales abastecedores de información, al estar en contacto directo con el cliente. No obstante, quienes conforman las áreas de limpieza y cocina, consideran que la única función que necesitan es la de inventario, para poder tener mayor control de los recursos disponibles e identificar aquellos que les hacen falta.
3. La empresa necesita implementar un sistema de información gerencial que satisfaga las necesidades del negocio, y brinde solución a las problemáticas expuestas. A través de él, es posible recopilar elementos que son vitales para realizar el debido seguimiento y análisis de la gestión administrativa. Además, reflejan de forma clara y concisa el ambiente y desempeño de la organización.

### **Recomendaciones**

1. Sustituir los procesos obsoletos que intervienen de forma negativa en el desarrollo de las funciones de los colaboradores, mediante la adquisición de un sistema de información gerencial; el cual, a su vez, permita erradicar las problemáticas de desinformación y manejo de recursos, para que la gestión administrativa se fortalezca y conlleve a mejores resultados en el desempeño de la empresa.
2. Considerar las necesidades de cada uno de los departamentos al momento de crear el sistema de información gerencial. También, se debe tener en cuenta qué funciones realizan, cuáles pueden optimizarse a través de la herramienta, y cuáles son innecesarias; para de esta forma, poder asegurar que la información recolectada sea de alto valor.
3. Utilizar AppSheet como plataforma para la creación del sistema de información gerencial, pues al ser una herramienta no-code (sin códigos de programación) facilita aún más su manejo y las acciones a tomar en caso de que surjan nuevos requerimientos que necesiten ser automatizados o sistematizados. También, es necesario capacitar al personal operativo y administrativo, para el uso correcto del sistema.

## Referencias

- Rodríguez, J. M. (Diciembre de 2013). *Los sistemas de información en el sector hotelero: un modelo de éxito*. Obtenido de Universitat de Girona: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319717/tjmr1de1.%20pdf?sequence=7>
- Álava, C. A. (Junio de 2014). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el Hotel Dorado del cantón Playas*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1580/1/DESARROLLO%20E%20IMPLEMENTACIÓN%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTIÓN%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20HOTEL%20DORADO%20DEL%20CANTÓN%20PLAYAS.pdf>
- Guanotásig, D. R. (2015). *Sistema informático para la gestión de reservas en el Hotel Nacional*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/338/1/TUACITYH017-2015.pdf>
- Ocampo, A., & Berdegue, J. (2000). *Sistematización de experiencias locales desarrollo agrícola y rural. Guía Metodológica*. Lima: FIDA.
- Carrillo, D. V. (2008). *Automatización de un invernadero con el PLC S7-2000*. México: Universidad Autónoma Zacatecas.
- Red Hat. (10 de 05 de 2022). *Red Hat*. Obtenido de ¿Qué es la automatización?: <https://www.redhat.com/es/topics/automation>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de información gerencial*. Pearson Educación.
- Targio, I., Yaqoob, I., Bradul, N., Mokhtar, S., Gani, A., & Ullah, S. (enero de 2015). *The rise of "Big data" on cloud computing: Review and open research issues*. Obtenido de Information Systems: <https://doi.org/10.1016/j.is.2014.07.006>
- Paré, R. C., Santillán, L. A., Costa, D. C., & Ginestá, M. G. (2005). *Base de datos*. Barcelona: Fundación pe a la Universitat Oberta de Catalunya.
- García, N. (Noviembre de 2021). *Transformación digital*. Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32701/1/B\\_CN\\_\\_Conceptos\\_transformacion\\_digital.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32701/1/B_CN__Conceptos_transformacion_digital.pdf)
- Alonso, D. (Junio de 2021). *La digitalización empresarial, una estrategia necesaria*. Obtenido de Comillas Universidad Pontifica: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/51103/TFG-Alonso%20Vias%2C%20Diego%20.pdf?sequence=2>
- Saltos, B., Sanmartín, J., & Hernan, J. (2020). *Sistema de información gerencial y su importancia en el área empresarial*. Obtenido de Repositorio Digital UTMACH: [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15589/1/T-3479\\_BUSTOS%20SALTOS%20JOSE%20WILDOR.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15589/1/T-3479_BUSTOS%20SALTOS%20JOSE%20WILDOR.pdf)
- Romero, Z. (2009). *Gestión del Conocimiento*. Obtenido de Fundación Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6261723#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20corresponde,mejor%20consecuci%C3%B3n%20de%20sus%20objetivos>
- Desarrollando ideas Llorente & Cuenca. (2016). *La transformación digital*. *Uno*(nº 24), 65.

- AMETIC. (diciembre de 2016). *Transformación digital: Visión y Propuesta de AMETIC*. Obtenido de AMETIC: <https://www.thinktur.org/media/TD-Vision-y-Propuesta.-AMETIC.pdf>
- Roig, D. (17 de 09 de 2021). *Tecnologías Low-Code y No-Code: un caso práctico para estudiar su potencial y limitaciones*. Obtenido de Universidad Politécnica de Valencia: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/174725/Roig%20-%20Tecnologias%20Low-Code%20y%20No-Code%20Un%20caso%20practico%20para%20estudiar%20su%20potencial%20y%20limitaciones.pdf?sequence=1>
- Unqork. (2020). *No-Code vs. Low-Code*. Obtenido de <https://finxact.com/wp-content/uploads/2020/10/ebook-no-code-vs-low-code.pdf>
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex S.A.
- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: métodos cuantitativos para la administración* (Vol. II). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Saavedra, L. E. (2017). *Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial*. Obtenido de Revista Multi-Ensayos: <https://multiensayos.unan.edu.ni/index.php/multiensayos/article/view/43>
- Bowen, C., & Vaca, T. (enero de 2015). *Diseño de Gestión Administrativa y Financiera para la empresa Libripernos de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Segura, J. (12 de agosto de 2013). *Organización empresarial y su dinámica*. Obtenido de GestioPolis: <https://usmp.edu.pe/recursoshumanos/capacitacion/files/2018/Lectura-La-Dinamica-organizacion.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (julio de 2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Navarro, D. (15 de mayo de 2020). *Gobierno Abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales*. Obtenido de Universidad de Sonora: <https://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf>
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2022). *Administración de recursos materiales en el sector público*. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Sarli, R., González, S., & Ayres, N. (2015). Análisis FODA una herramienta necesaria. *Revista de la Facultad de Odontología*, 9(1), 18-20. Obtenido de Facultad de Odontología UNCuyo: [https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos\\_digitales/7320/sarlrifo-912015.pdf](https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlrifo-912015.pdf)
- Talancón, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de invención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en psicología*, 12(1).
- Carro Paz, R. (2010). *Productividad y competitividad*. Obtenido de Administración de las operaciones: [http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Meller, P. (Septiembre de 2019). *Productividad, competitividad e innovación. Perspectiva conceptual*. Obtenido de Corporación de Estudios para

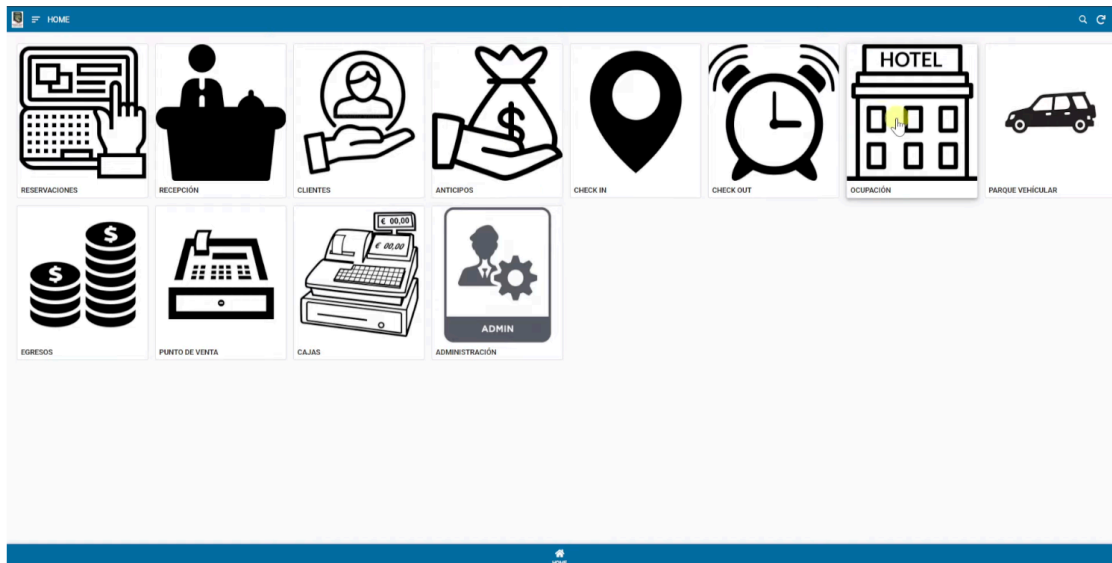
- Latinoamérica: <http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelación-final.pdf>
- Sotomayor, A. (2017). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde la perspectiva teórica. *Investigación Valor Agregado*, 7(1).
- Pilligua, L., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XVI(28).
- Guevara, X. (2018). *Clima laboral: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: <http://hdl.handle.net/10644/6169>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en Equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC (Fomento de la Investigación y Publicación científico técnica multidisciplinaria)*, 4(10).
- Gil Erazo, D. (2018). *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d0586b39-ddb6-466e-9cd7-4243c565a223/content>
- Paredes, E., & Velasco, M. (octubre de 2014). *Universidad de Pamplina*. Obtenido de Administración de Base de Datos: [https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home\\_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre5/11092015/adminbasedatos.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre5/11092015/adminbasedatos.pdf)
- Gamboa, M., & Parra, J. (2019). *Recursos para investigar sobre Competencia de Dirección en Educación*. Academia Española.
- Vidal, P., Rodríguez, J., & Idrovo, P. (2020). Gestión de los sistemas de información en el sector hotelero de la provincia de Manabí. *POCAIP. Polo de capacitación, investigación y publicación.*, 5(5).
- Ministerio de turismo. (28 de julio de 2022). *REACTIVACIÓN ECONÓMICA: EL TURISMO DEJA CIFRAS POSITIVAS EN LO QUE VA DE 2022*. Obtenido de Ministerio de turismo: <https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/>
- Flores, A. (16 de diciembre de 2020). *Relación entre los recursos tecnológicos y el logro de aprendizajes significativos de los estudiantes de posgrado, del instituto para calidad de la educación de la Universidad de San Martín de Porres, 2017*. Obtenido de Repositorio Académico Universidad de San Martín de Porres: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6831?show=full>
- Ubillus, F. (2021). *Los recursos tecnológicos y el rendimiento académico de estudiantes de administración industrial en una institución superior tecnológica descentralizada*. Obtenido de Universidad Peruana Cayetano Heredia: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9054/Recursos\\_UbillusIzquierdo\\_Francisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9054/Recursos_UbillusIzquierdo_Francisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Achance, W. (2018). *Estandarización de procesos en la línea de producción de balanceado de pollos en la empresa Molinos Anita para incrementar la productividad*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5001/1/UNACH-EC-ING-IND-2018-0007.pdf>

- Fuentes, E. Á., Cordero Useche, F. A., & Gómez Arévalo, I. D. (15 de mayo de 2020). Estandarización de procesos administrativos del área de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo en una entidad oncológica. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14). Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7894527>
- Campos Acuña, C. (marzo de 2022). *Una visión de la tecnología en la nube en la gestión pública. Usos, riesgos y aspectos claves en su contratación*. Obtenido de Observatorio, cultura y comunicación. Fundación Alternativas: [https://www.fundacionalternativas.org/storage/cultura\\_documentos\\_archivos/0b47cade34bf9ab7419032fc21840973.pdf](https://www.fundacionalternativas.org/storage/cultura_documentos_archivos/0b47cade34bf9ab7419032fc21840973.pdf)
- Universitat d' Alacant . (2023). *Herramientas en la nube*. Obtenido de Biblioteca universitaria: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46515/4/ci2\\_intermedio\\_2014-15\\_Herramientas\\_nube.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46515/4/ci2_intermedio_2014-15_Herramientas_nube.pdf)
- Prats, M., Siota, J., Gillespie, D., & Singleton, D. (2018). Organizational agility: Why large corporations often struggle to adopt the inventions created by their innovation units and how improve success rates in a rapidly changing environment. *IESE; Oliver Wyman*.
- Reynoso Trujillo, S. (Junio de 2020). *La agilidad empresarial en un entorno VUCA: la situación de las empresas españolas*. Obtenido de Comillas Universidad Pontificia: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37281/La%20agilidad%20empresarial%20en%20un%20entorno%20VUCA.%20La%20situacion%20de%20las%20empresas%20espanolas-%20201501433.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- European Knowledge Center for Information Technology. (24 de agosto de 2020). *Flujos de trabajo de procesos empresariales (workflow)*. Obtenido de TIC Portal: <https://www.ticportal.es/glosario-tic/flujo-trabajo-procesos-empresariales-workflow/>
- Goble, C., Cohen-Boulakia, S., Soiland, S., Garijo, D., Gil, Y., Crusoe, M., . . . Schober, D. (2020). *Fair Computational Workflows*. Obtenido de Data Intelligence: [https://watermark.silverchair.com/dint\\_a\\_00033.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kkhW\\_Ercy7Dm3ZL\\_9Cf3qfKAac485ysgAAArEwggKtBgkqhkiG9w0BBwagggKeMIICmgIBADCCApMGCSqGSIb3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQMnAJPtLm11W8vS\\_UdAgEQgIICZBfOnkDuF\\_SnVg3oSEN eHvt\\_4oKo6TLchoRi00x37m](https://watermark.silverchair.com/dint_a_00033.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kkhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAac485ysgAAArEwggKtBgkqhkiG9w0BBwagggKeMIICmgIBADCCApMGCSqGSIb3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQMnAJPtLm11W8vS_UdAgEQgIICZBfOnkDuF_SnVg3oSEN eHvt_4oKo6TLchoRi00x37m)
- Wodka, C. (2020). *La organización como sistema*. Obtenido de Sistemas administrativos: [https://www.altillo.com/examenes/uba/economicas/cicloprofesional/sistadmin/ss\\_compressed.pdf](https://www.altillo.com/examenes/uba/economicas/cicloprofesional/sistadmin/ss_compressed.pdf)
- De la Cruz, I. L. (01 de 02 de 2010). *Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de Ministerio de Educación, Aula MENTOR: [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_recursos\\_humanos.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf)
- Marulanda, R., & Lechuga, J. (18 de octubre de 2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>

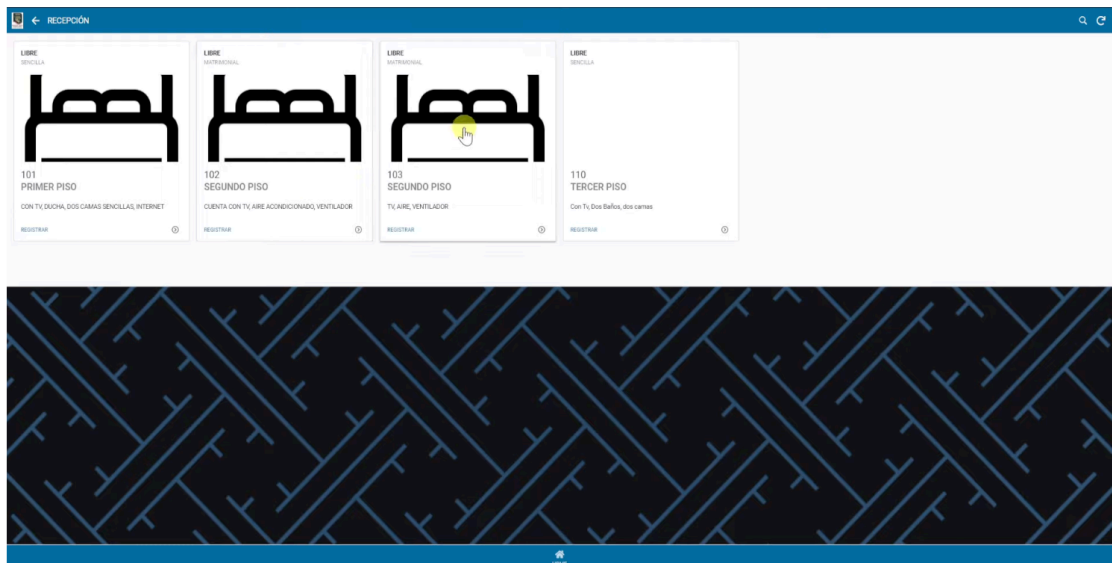
- Murgueytio, J. (abril de 2021). *Mecanismos de rendición de cuentas: análisis del marco jurídico vigente en Ecuador*. Obtenido de Derechos y justicia. Observatorio: <https://odjec.org/wp-content/uploads/2021/04/Cuentas.pdf>
- Can Marín, M. (mayo de 2022). *Boletín informativo de la vicepresidencia de Sector Gubernamental. De la rendición de cuentas*. Obtenido de Instituto Mexicano de Contadores Públicos: [https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2022/05/Boletin\\_SG\\_5.pdf](https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2022/05/Boletin_SG_5.pdf)
- Opportimes. (2 de noviembre de 2022). *¿Qué es la jerarquización de información?* Obtenido de <https://www.opportimes.com/que-es-la-jerarquizacion-de-la-informacion-ejemplos/>
- Microsoft. (25 de enero de 2023). *Datos jerárquicos (SQL SERVER)*. Obtenido de Microsoft: <https://learn.microsoft.com/es-es/sql/relational-databases/hierarchical-data-sql-server?view=sql-server-ver16>
- Vera Silva, R. (2005). Análisis y diseño de sistema de información para la gestión de hotelería "Domingo Savio". Plan estratégico para la implementación del sistema de gestión de huéspedes. *Revista Científica "Visión de Futuro", IV(2)*, 1-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935463005.pdf>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Obtenido de LC/G.2681-P/Rev.3
- Constitución de la república del Ecuador [Const]. Art. 15-16-18. 15 de diciembre del 2015 (Ecuador)
- Código de Comercio [CCo.] Art. 2-7-14-16-6-584. 29 de mayo del 2019 (Ecuador)
- Ley de turismo [LT]. Art 4 - 5. 27 de diciembre del 2014 (Ecuador)
- Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual [LOTDA]. Art. 1-4-32. 3 de febrero del 2023 (Ecuador).

## Apéndice

### Propuesta de diseño



*Imagen 1 - Panel de Control*



*Imagen 2 - Menú de recepción*



← RECEPCIÓN Form

ENTRADA

FECHA DE ENTRADA\*

FECHA DE SALIDA\*

NÚMERO DE NOCHES

Cancelar Sigüente

*Imagen 3 - Datos de habitación*

← RECEPCIÓN Form

ENTRADA

NOMBRE DEL ACOMPAÑANTE

DIRECCION

COLONIA

CÓDIGO POSTAL\*

CUIDAD

ESTADO

PAIS

Regresar Cancelar Sigüente

*Imagen 4 - Datos del cliente*

← RECEPCIÓN Form

DATOS DEL CLIENTE    FACTURACIÓN    DATOS DEL ALOJAMIENTO

DATOS FACTURACIÓN

MISMA PERSONA    NUEVO

NOMBRE A FACTURAR  
DIEGO ALONSO LEON DE DIOS

DOMICILIO  
Monte Ararat

REC  
LEONRODRIGUEZ

ESTADO F.  
JALISCO

COLONIA F.  
PUERTA DEL SOL

CODIGO POSTAL F.  
48100

PAÍS F.  
MÉXICO

Regresar    Cancelar    Siguiente

*Imagen 5 - Datos de facturación*

← RECEPCIÓN Form

DATOS DEL CLIENTE    FACTURACIÓN    DATOS DEL ALOJAMIENTO

NO. DE PERSONAS\*  
1

PRECIO POR NOCHE\*  
\$ 110.00

TOTAL A PAGAR  
\$ 550.00

TIPO DE PAGO\*  
EFFECTIVO    TRANSFERENCIA    DEPOSITO

CANTIDAD RECIBIDA  
\$ 0.00

QUIEN RECIBE O ENTREGA

Regresar    Cancelar    Guardar

*Imagen 6 - Datos de alojamiento*

← CHECK IN Form

DATOS CHECK IN    DATOS PAGO

FOLIO\*  
FOLIOHE302025

HUESPED  
DIEGO ALONSO LEÓN DE DIOS

FECHA ENTRADA  
24/09/2021

FECHA DE SALIDA  
29/09/2021

CHECK IN\*  
06:01:46 p.m.

Cancelar    Siguiente

*Imagen 7 - Check In*

← CHECK IN Form

DATOS CHECK IN    DATOS PAGO

TOTAL A PAGAR  
\$ 550.00

ANTICIPO  
\$ 0.00

TOTAL PAGADO  
\$ 550.00

FALTANTE  
\$ 0.00

FORMA\*  
Efectivo    Transferencia    Deposito

RECIBIDO\*  
\$ 550    -    +

CAMBIO  
\$ 550.00

STATUS HABITACIÓN\*  
Ocupada    Limpieza    Libre    Reservada

Regresar    Cancelar    Guardar

*Imagen 8 - Datos de pago*

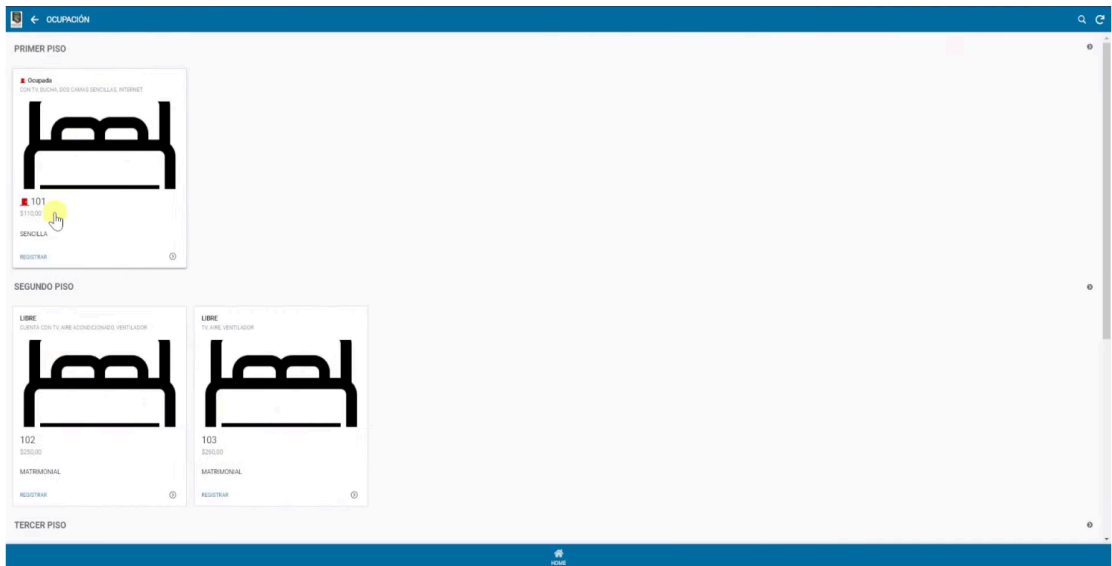


Imagen 9 - Disponibilidad de habitaciones

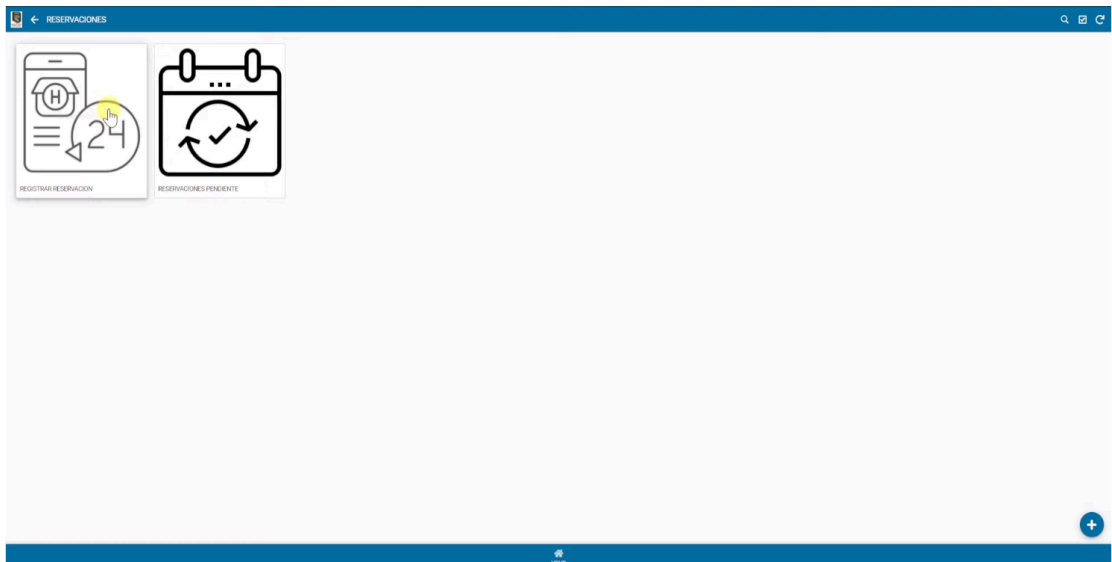
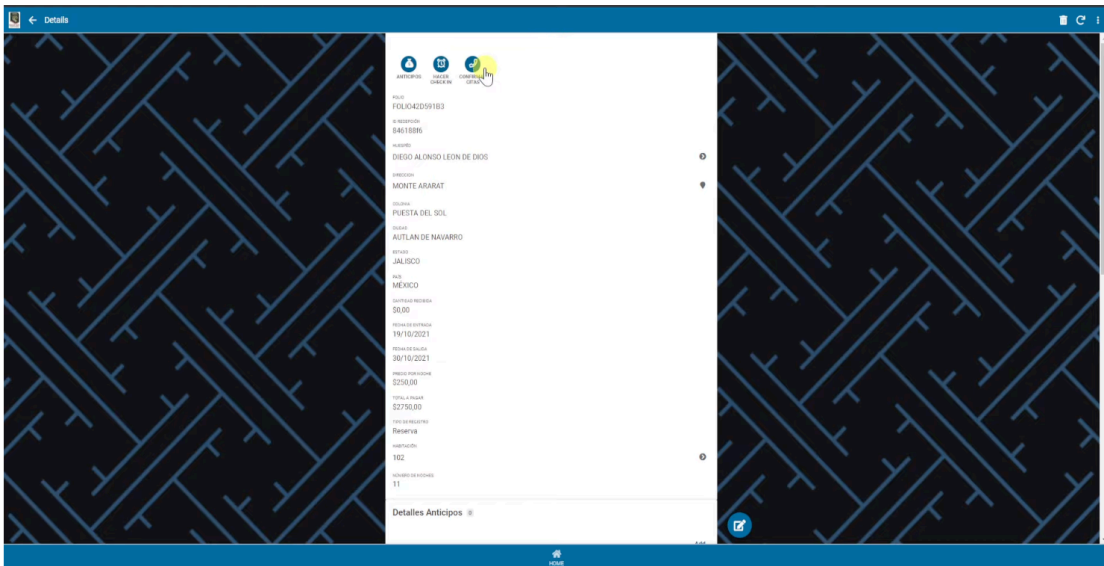
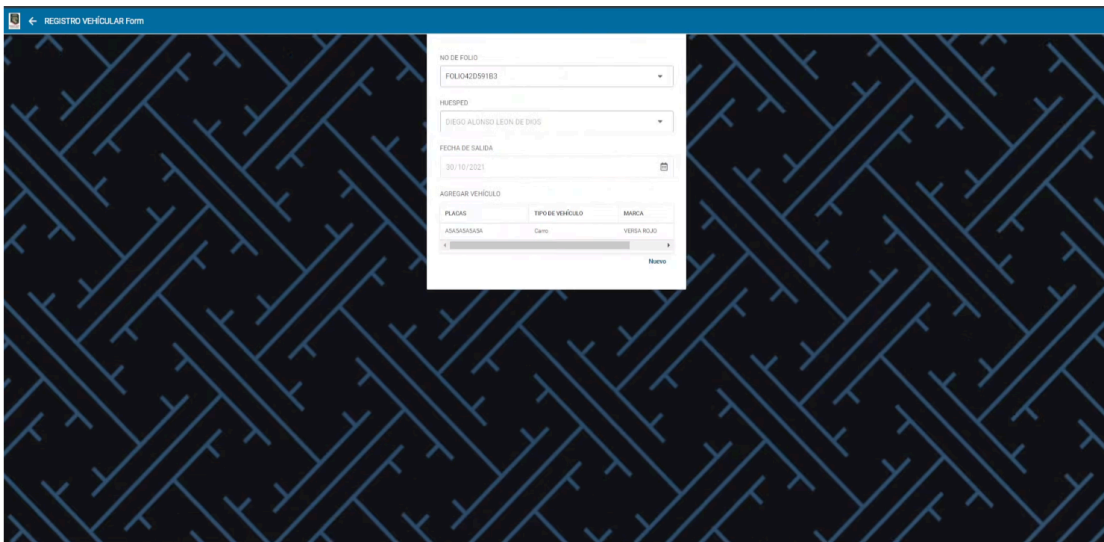


Imagen 10 - Reservaciones



*Imagen 11 - Detalles de reserva*



*Imagen 12 - Control de vehiculos*



REGISTRAR EGRESO

USUARIO

FECHA DEL REGISTRO\*  
24/09/2021

DESCRIPCIÓN

PRECIO  
\$ 0.00

Cancelar Guardar

Imagen 13 - Egresos

VENDER

CÓDIGO PRODUCTO\*  
045271M

NOMBRE  
ODCA COLA

MARCA  
ODCA

DETALLES

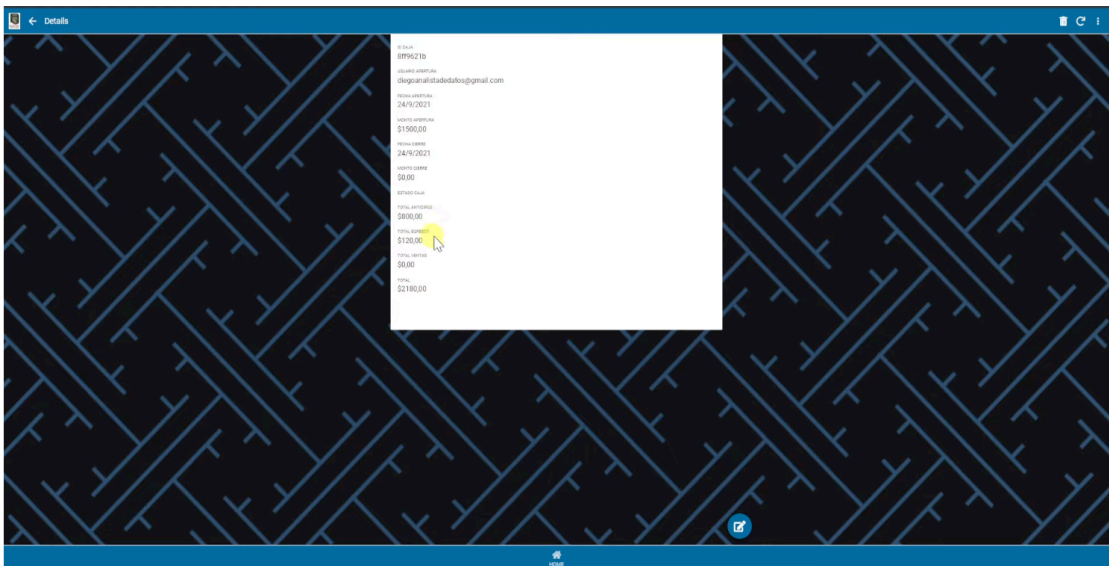
PRECIO COMPRA  
\$ 0.00

PRECIO VENTA  
\$ 0.00

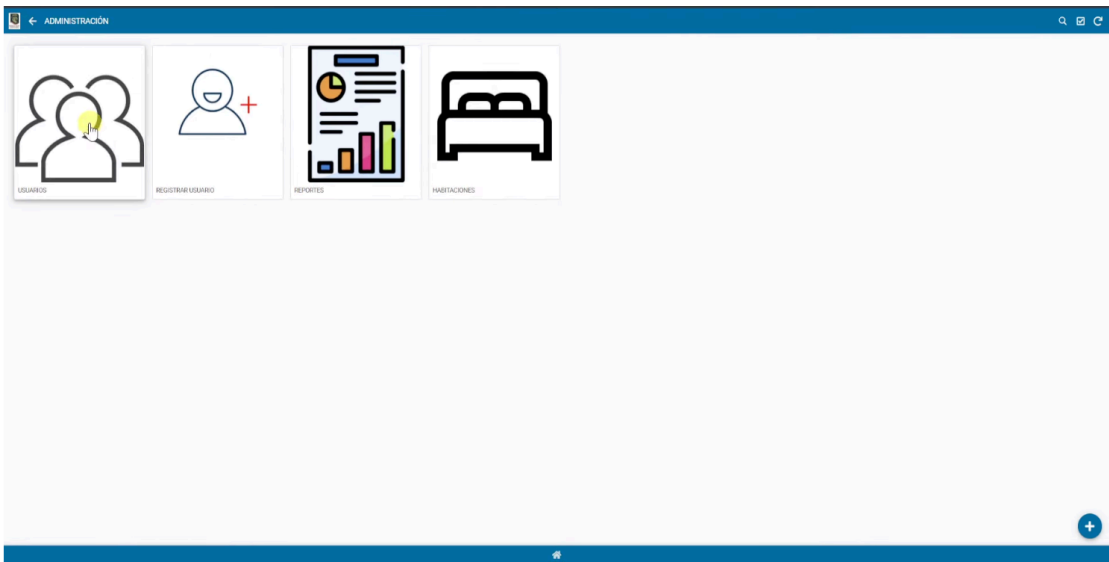
PROVEEDOR

Cancelar Guardar

Imagen 14 - Ventas e inventarios



*Imagen 15 - Detalle de caja*



*Imagen 16 - Datos administrativos*

### Análisis FODA

	<b>Positivos</b>	<b>Negativos</b>
<b>Interno</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buena infraestructura</li> <li>✓ Precios adecuados</li> <li>✓ Busca satisfacer de forma inmediata las necesidades de los huéspedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Falta de comunicación entre colaboradores</li> <li>✗ Ambiente laboral hostil</li> <li>✗ Carencia de tecnologías</li> <li>✗ Procesos obsoletos</li> </ul>
<b>Externo</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buena infraestructura</li> <li>✓ Índices de turismo en crecimiento</li> <li>✓ Cercanía a los principales atractivos del cantón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Surgimiento de nuevos establecimientos</li> <li>✗ Alojamiento informal</li> <li>✗ Irregularidades del clima</li> </ul>

### Evidencia focus group y entrevista







## Encuesta a personal administrativo



### UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ENTREVISTA AL GERENTE

Objetivo. - La siguiente entrevista tiene como objetivo diagnosticar la eficiencia del proceso administrativo del Hotel Caridi Chipipe bajo la perspectiva del gerente. Complete los datos requeridos por el solicitante.

1. ¿Cómo evaluaría la gestión administrativa actual de su negocio?

---

---

---

2. ¿Cuáles son las herramientas de gestión que usted ha venido utilizando hasta la presente fecha en su calidad de gerente?

---

---

---

3. ¿Sus colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus funciones óptimamente?

---

---

---

4. ¿Usted considera que un sistema de información gerencial podría ayudar de alguna manera a que se cumplan los objetivos de la empresa?

---

---

---

5. ¿Considera que la implementación de un Sistema de Información Gerencial le ayudaría a mejorar el desarrollo de las funciones de la empresa?

---

---

---

6. ¿Qué área de la empresa considera que debería automatizar y sistematizar? ¿Por qué?

---

---

---

7. ¿Cómo se beneficiarían los colaboradores al implementar un sistema de información gerencial?

---

---

---

8. ¿Considera que implementar un sistema de información gerencial mejore la comunicación entre el personal de las distintas áreas de la empresa?

---

---

---

9. ¿De qué forma cree usted que un sistema de información gerencial le ayudaría en la toma de decisiones?

---

---

---

10. ¿En qué aspectos administrativos cree que beneficiaría a la empresa el interconectar la información de los departamentos?

---

---

---

## Focus groups



### UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FOCUS GROUP CON EL PERSONAL OPERATIVO

**Población:** Colaboradores del Hotel Caridi Chipipe

**Medio/duración:** Presencial, sala de reuniones del hotel, de 10 am a 11am

**Moderador:** Elha Veintimilla Sovenis

**Objetivo:**

**Guía de pauta:**

1. ¿Qué creen que es la gestión administrativa?
2. ¿Cuál es su opinión sobre el manejo de recursos en su área de trabajo?
3. ¿Qué factores repercuten en el ambiente laboral de la empresa?
4. ¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación entre colaboradores?
5. ¿Qué tan conveniente cree que es la implementación de una herramienta digital aplicada al negocio de la hotelería?
6. Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa
7. ¿Qué medidas se pueden tomar frente a las problemáticas identificadas?
8. ¿Qué funciones creería que pueden optimizarse debido a que generan una carga laboral innecesaria?
9. ¿Qué es lo primero que se les viene a la mente cuando se habla de un sistema de información gerencial?
10. ¿Qué le parece la idea de implementar un sistema de información al negocio hotelero?
11. ¿Cuáles son las principales actividades que podrían facilitárseles al desarrollarlas mediante una herramienta digital?
12. ¿Qué beneficios creen que aporta el implementar una herramienta digital para el desarrollo de sus funciones?
13. ¿Cuáles son las principales limitaciones u obstáculos que les generaría el implementar una herramienta digital?
14. ¿Cómo se imagina un hotel que utiliza una herramienta digital ideal?
15. ¿Cómo cree que sería la herramienta digital para el hotel?
16. ¿Cómo influye en el desarrollo de sus funciones el uso de la tecnología?

## Carta Aval

*Hotel Caridi Chipipe*  
SALINAS - ECUADOR



Salinas, 12 de febrero del 2023

Señor:  
Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
**Director de Carrera de Administración de Empresas.**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Universidad Estatal Península de Santa Elena.**  
En su despacho. –

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, yo **Jorge Veintimilla Celi** con cédula de ciudadanía No. **0917055642**, en calidad de Gerente General del **HOTEL CARIDI CHIPIPE**, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptando y autorizando a la señorita **Elha Marina Veintimilla Sovenis** portadora de la C.C. No. **0957541535**, a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **“SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL “CARIDI CHIPIPE” cantón Salinas, año 2022”**, brindando todas las facilidades para el desarrollo del estudio y la aceptación a que dicho trabajo sea publicado en la página de la UPSE.

Atendiendo a su requerimiento, me suscribo de usted.

Atentamente,



Sr. Jorge Veintimilla Celi  
Gerente General

**Calle 12 entre Av. Cuarta y Quinta (Sector Chipipe)**  
**(04) 2770550 - (09) 88814815**

**Email: [hotel\\_caridi@hotmail.com](mailto:hotel_caridi@hotmail.com) [recepcion\\_caridichipipe@hotmail.com](mailto:recepcion_caridichipipe@hotmail.com)**  
**Encuétranos en Facebook como: HOTEL CARIDI CHIPIPE**  
**Instagram como: Caridi\_chipipe**



## Validación de los instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

## FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

## 1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** Sistema de Información Gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, cantón Salinas, año 2022.

**Autor del instrumento:** Elha Marina Veintimilla Sovenis

**Nombre del instrumento:** Focus Group

## 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

## 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:** La Libertad, 13 enero de 2023



Divar Sebastian Castro Loor

**Firma del Experto Informante**  
**Divar Castro Loor, MGs.**

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131

www.upse.edu.ec





**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

**Título de la investigación:** Sistema de Información Gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, cantón Salinas, año 2022.

**Autor del instrumento:** Elha Marina Veintimilla Sovenis

**Nombre del instrumento:** Entrevista a gerente

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

**3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:** La Libertad, 13 enero de 2023



DIVAR SEBASTIAN  
CASTRO LOOR

**Firma del Experto Informante  
Divar Castro Loor, MGc.**



**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Sistema de Información Gerencial para la gestión administrativa del Hotel Caridi Chipipe, cantón Salinas, año 2022.” planteado por el estudiante Elha Marina Veintimilla Sovenis, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Entrevista
2. Focus Group

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al petitionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 13 enero de 2023



Prueba digitalmente por  
DIVAR SEBASTIAN  
CASTRO LOOR

**Divar Castro Loor, MGc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa


*UPSE, crece sin límites*



**Certificado de gramatólogo****CERTIFICADO DE REVISIÓN DE  
REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA**

Yo, Lcda. María José Oviedo Almeida, CERTIFICO que he revisado la redacción y la ortografía del Trabajo de Integración Curricular "SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022" de la egresada ELHA MARINA VEINTIMILLA SOVENIS previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

El trabajo de investigación denota pulcritud en la escritura, mantiene una acentuación precisa, el uso de los signos de puntuación son correctos, existe concreción y lógica en la redacción del documento, además el lenguaje empleado es de validez académica, sencillo y directo resultando de fácil comprensión.



**Lcda. María José Oviedo Almeida**  
**C.I. 1715271019**