



Recibido: 20/diciembre/2024 Aceptado: 25/marzo/2025

Sistemas de información administrativa, aportes a la eficiencia, eficacia y efectividad de una organización (Original)

Administrative information systems, contributions to the efficiency, effectiveness and efficacy of an organization (Original)

Fanny Mercedes Andrade Holguín. *Estudiante de la carrera de administración de empresas Universidad Estatal Del Sur De Manabí-UNESUM. Jipijapa. Ecuador.*

[andrade-fanny0495@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0009-0002-4345-6318>]

Joselyn Viviana Baque Quimiz. *Estudiante de la carrera de administración de empresas. Universidad Estatal Del Sur De Manabí-UNESUM. Jipijapa. Ecuador.*

[baque-joselyn6946@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0009-0004-5036-1901>]

Yorvy Ariel Pihuave Baque. *Estudiante de la carrera de administración de empresas Universidad Estatal Del Sur De Manabí-UNESUM, Jipijapa. Ecuador.*

[Pihuave-yorvy5378@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0009-0007-6250-4377>]

Xavier Soledispa Rodríguez. *Docente Tutor del área de Administración de Empresas. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Ecuador.*

[xavier.soledispa@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0000-0001-8754-9159>]

Resumen

Los sistemas de información administrativa son herramientas fundamentales para la gestión eficiente de las organizaciones, ya que permiten recopilar, procesar y distribuir información de manera efectiva, apoyando la toma de decisiones y optimizando los procesos operativos. Sin embargo, a pesar de su creciente implementación, muchas organizaciones aún enfrentan desafíos en cuanto a su uso adecuado, que genera una eficiencia, eficacia y efectividad en la empresa. En este estudio se utilizó una metodología cualitativa que busca analizar cómo los Sistema de Información Administrativa influyen en la mejora de estos tres aspectos clave: eficiencia en los procesos, eficacia en la toma de decisiones y efectividad en el logro de los objetivos organizacionales. La investigación se centra en identificar las relaciones entre el uso de estos sistemas y el desempeño general de la organización, así como los factores que pueden limitar su impacto positivo. Se plantea investigar cómo los sistemas de información administrativa contribuyen a la optimización de los procesos internos, a mejorar la calidad de las decisiones estratégicas y a alcanzar los objetivos organizacionales. Además, se busca proponer estrategias para mejorar la integración y su aporte a la productividad y competitividad de las organizaciones.



Palabras clave: efectividad; tecnológica; estrategias de integración; procesos administrativos

Abstract

Management information systems are fundamental tools for the efficient management of organizations, as they allow for the effective collection, processing, and distribution of information, supporting decision-making and optimizing operational processes. However, despite their increasing implementation, many organizations still face challenges regarding their proper use, which generates efficiency, effectiveness, and efficiency in the company. This study used a qualitative methodology that seeks to analyze how Management Information Systems influence the improvement of these three key aspects: process efficiency, effectiveness in decision-making, and effectiveness in achieving organizational objectives. The research will focus on identifying the relationships between the use of these systems and the overall performance of the organization, as well as the factors that may limit their positive impact. The objective is to investigate how Management Information Systems contribute to the optimization of internal processes, improve the quality of strategic decisions, and achieve organizational objectives. Additionally, strategies will be proposed to improve integration and their contribution to the productivity and competitiveness of organizations.

Keywords: effectiveness; technological; integration strategies; administrative processes

Introducción

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la capacidad de una organización para adaptarse y optimizar sus operaciones se ha vuelto crucial para su éxito. En este contexto, los sistemas de información administrativa (SIA) emergen como herramientas fundamentales que permiten a las empresas gestionar sus recursos de manera más eficiente, eficaz y efectiva. Estos sistemas facilitan la recopilación y el análisis de datos y también proporcionan información valiosa que apoya la toma de decisiones estratégicas.

El presente artículo tiene como objetivo identificar las relaciones entre el uso de los sistemas de información administrativa y el desempeño general de las organizaciones. A través de una revisión bibliográfica, se explorarán diversas preguntas científicas que guiarán la investigación: ¿Cuáles son los sistemas de información más utilizados en el ámbito administrativo de las empresas? ¿Cuáles son los factores clave que contribuyen a que una organización logre eficiencia, eficacia y un alto desempeño en sus operaciones y resultados?



¿Cómo inciden los sistemas de información en la eficiencia, eficacia y efectividad de una organización?

Al abordar estas cuestiones, se busca resaltar la importancia de los SIA en la mejora del desempeño organizacional e identificar los factores que pueden limitar su impacto positivo. De esta manera, se espera proporcionar un marco comprensivo que permita a las organizaciones maximizar el potencial de sus sistemas de información y, en consecuencia, mejorar su competitividad en el mercado.

Los sistemas de información administrativa, conocidos por sus siglas en inglés como MIS (Management Information System), son herramientas tecnológicas diseñadas para mejorar y digitalizar la gestión empresarial. Estos sistemas recopilan datos provenientes de distintas áreas y departamentos dentro de la organización, permitiendo la automatización de diversas tareas y procesos administrativos mediante funciones especializadas. En la actualidad, suelen estar alojados en la nube, lo que facilita el acceso a la información desde cualquier ubicación con conexión a Internet. Además, cuentan con interfaces adaptables a diferentes dispositivos, como computadoras, teléfonos inteligentes y tabletas. Toda la información se mantiene disponible en línea, almacenada de manera segura y garantizando la privacidad de los datos.

La función principal de los sistemas de información administrativa es gestionar diversos procedimientos administrativos. Estos pueden ser internos, como los relacionados con la gestión de personal, compras o proveedores, así como externos, vinculados a trámites ante la administración pública, como el pago de impuestos, el alta o baja de trabajadores, la emisión de certificados y la obtención de permisos. Además, estos sistemas centralizan toda la información relevante de la empresa, ofreciendo una visión integral de la organización. Gracias a ello, los responsables de la toma de decisiones pueden acceder rápida y fácilmente a los datos e informes necesarios, optimizando la eficiencia de la gestión.

Según Briones (2020), los sistemas de información, además de ser herramientas operativas, constituyen un pilar estratégico para mejorar la eficiencia en la entrega de productos y servicios tanto a usuarios internos como externos. El estudio describe un modelo de evaluación desarrollado en una universidad ecuatoriana, que se basa en la identificación de quince dimensiones clave de los Sistema de información administrativa. Estas dimensiones fueron analizadas mediante metodologías mixtas que combinan datos cualitativos y cuantitativos, lo que permitió reducirlas a cinco áreas críticas que inciden directamente en la toma de decisiones de



los altos mandos. Entre estas se incluyen factores como la usabilidad del sistema, la calidad de los datos, y la alineación con los objetivos institucionales. El modelo propuesto no solo permite evaluar el desempeño actual de los sistemas de información, sino también identificar áreas de mejora que optimicen la gestión administrativa. En este contexto, la implementación de modelos de evaluación fortalece la capacidad del sistema de información administrativa para promover la eficiencia, consolidar procesos internos y mejorar la percepción externa de las instituciones, contribuyendo así a una administración más eficaz y efectiva.

En la Eficiencia de los Sistemas de Información es un componente esencial para fortalecer la gestión administrativa y garantizar la efectividad de los sistemas de información administrativa. Estos componentes permiten establecer una estructura sólida que respalde el funcionamiento, ya que aseguran la confiabilidad de los datos, mejoran la supervisión de las actividades y mitigan riesgos operativos. En particular, la información y comunicación juegan un rol vital al garantizar que los datos generados por los sistemas sean accesibles, comprensibles y útiles para la toma de decisiones estratégicas. Las mejoras de las funciones básicas de la gestión administrativa, son la planeación, la organización y la dirección, que alinean las capacidades tecnológicas con los objetivos estratégicos. De esta manera, los Sistema de Información Administrativa, también refuerzan su eficiencia al garantizar que las operaciones se ejecutan bajo estándares óptimos, promoviendo así una gestión administrativa más eficaz y efectiva.

La Gestión Administrativa y los Sistemas de Información en la Productividad de las Microempresas es un factor determinante para la productividad y competitividad de las microempresas, especialmente cuando se complementa con el uso eficiente de sistemas de información administrativa. Según Soledispa et al. (2022), esta gestión implica la coordinación de actividades que optimizan el uso de los recursos disponibles, promoviendo procesos ordenados y efectivos dentro de las organizaciones. Los sistemas de gestión de calidad, destacados en el estudio, permiten estandarizar procesos operativos y administrativos, asegurando que las microempresas mantengan altos niveles de eficacia. En este contexto, los sistemas de información administrativa juegan un papel fundamental al proporcionar datos precisos y en tiempo real, lo que facilita la planeación, organización y control de actividades clave.

Además, la integración de SIA con las actividades de gestión administrativa mejora la automatización de procesos repetitivos, reduce costos y mejora la eficiencia operativa. Esta



combinación no solo mejora la capacidad de las pequeñas empresas para responder a los cambios del mercado, sino que también las ayuda a convertirse en competidores competitivos en sectores más amplios. Por lo tanto, la implementación de la evaluación del impacto social dentro de un marco de gestión sólido se convierte en un factor clave para lograr objetivos de productividad y competitividad sostenibles y garantizar beneficios tanto operativos como económicos. Además, la integración de SIA con las actividades de gestión administrativa mejora la automatización de procesos repetitivos, reduce costos y mejora la eficiencia operativa.

Los sistemas de información administrativa aportan numerosas ventajas a las empresas y, por ende, a sus trabajadores. Entre ellas se encuentran:

Automatización de procesos: uno de los principales beneficios de los sistemas de información administrativa es la automatización de trámites y tareas administrativas. Gracias a esto, se evita el uso de papel, se mejora la eficiencia en el trabajo y se reducen los errores humanos.

Información unificada y en tiempo real: todos los datos e informes relevantes de la empresa se encuentran unificados en un mismo sistema, lo que permite tener una visión global y en tiempo real de todo lo que ocurre. Esto es muy útil para tomar decisiones estratégicas.

Optimización de la toma de decisiones: al tener todos los datos e informes disponibles en un solo lugar, se facilita la toma de decisiones. Asimismo, el sistema permite definir parámetros y objetivos claros, lo que permite evaluar el rendimiento y la eficacia de las decisiones tomadas.

Reducción de costos: la automatización de procesos y tareas administrativas supone una reducción significativa de costos, tanto en el aspecto económico como en el de tiempo. También son muy útiles para evitar sanciones administrativas por retrasos o errores.

Mejora en la comunicación: los sistemas de información administrativa permiten establecer una mejor comunicación entre todos los departamentos y áreas de la organización, así como también con los clientes y proveedores.

Seguridad y protección de datos: toda la información almacenada en el sistema está protegida y segura. Por otro lado, el sistema suele estar alojado en la nube, lo que permite una mayor flexibilidad y disponibilidad de la información (Herrero, 2024).

En resumen, los sistemas de información administrativa son una herramienta muy útil para todas aquellas empresas que desean mejorar su eficiencia y reducir sus costos. Además, permite establecer una comunicación más eficiente entre todos los departamentos y áreas de la



organización, así como con los clientes y la administración pública. Esta combinación no solo mejora la capacidad de las pequeñas empresas para responder a los cambios del mercado, sino que también las ayuda a convertirse en competidores competitivos en segmentos más amplios. Por lo tanto, implementar el programa SIA dentro de un marco de gestión sólido se vuelve esencial para lograr objetivos de productividad y competitividad sostenibles, asegurando beneficios tanto operativos como económicos.

Según Parrales et al. (2022), las microempresas, a menudo por falta de conocimiento o recursos, no implementan sistemas de información administrativa adecuados, lo que pone en riesgo la estabilidad y continuidad de sus operaciones. Este control implica la aplicación de un conjunto de actividades, políticas, normas y métodos que permiten identificar y gestionar los riesgos inherentes al entorno empresarial. Los sistemas de control administrativo no solo facilitan la identificación de riesgos, sino que también contribuyen a mejorar la organización interna, optimizando el uso de recursos y aumentando la eficacia en la toma de decisiones. La falta de inventarios físicos y de control adecuado de los bienes y servicios es uno de los problemas recurrentes en muchas microempresas, lo que refleja la necesidad de incorporar prácticas de los sistemas de información administrativa más rigurosas. Implementar un sistema de control efectivo no solo previene posibles pérdidas económicas, sino que también mejora la percepción y competitividad de la empresa en su sector. En este sentido, los sistemas de control administrativo deben ser considerados no solo como un mecanismo de regulación, sino como un factor estratégico que puede garantizar la eficiencia organizacional, asegurando la supervivencia y crecimiento de las microempresas en mercados altamente competitivos.

El Principio de Simplicidad de los sistemas de información administrativa se observa cuando se aplica en los sistemas de facturación, promueve la eficiencia tanto en las operaciones internas como en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Según Arias y Ordóñez (2020), las reformas tributarias implementadas en los sistemas de facturación tienen un impacto significativo en la optimización de procesos, buscando no solo mejorar el control hacia los contribuyentes, sino también facilitar su cumplimiento. El sistema de facturación, a través de sus constantes reformas, se ha orientado a simplificar los procedimientos administrativos, garantizando que las empresas puedan cumplir con las formalidades tributarias de manera eficiente. Este enfoque busca transformar el sistema en una herramienta que no solo cumpla con



su función de control, sino que también apoye a las empresas en la mejora de su desempeño administrativo.

La simplicidad administrativa asegura que las empresas, especialmente las microempresas y pequeñas empresas, no enfrenten barreras complejas que dificulten su capacidad de cumplir con los requisitos fiscales. Aplicar este principio en los sistemas de facturación no solo fortalece la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes, sino que también refuerza la competitividad empresarial. Las reformas que buscan simplificar estos procesos permiten que las organizaciones se concentren en sus actividades productivas, optimizando sus recursos y mejorando su rendimiento organizacional, contribuyendo así a una mayor efectividad en la gestión administrativa.

La eficiencia de la Gestión Administrativa especialmente, se erige como un pilar fundamental para la eficiencia del uso de los recursos públicos. Cabrera et al. (2021), destacan que los cambios continuos en el entorno administrativo requieren que las instituciones públicas adapten y fortalezcan sus sistemas de información administrativa para garantizar un uso óptimo de los recursos y mejorar los procesos de gestión. La propuesta presentada por los autores se enfoca en mejorar el sistema de control interno dentro de las unidades desconcentradas, lo cual se traduce en la optimización de recursos y la minimización de deficiencias en la gestión. Esto es clave para garantizar que las unidades desconcentradas gestionen eficientemente las funciones y responsabilidades asignadas, reduciendo riesgos de mal manejo de recursos y mejorando la transparencia en sus operaciones. Por tanto, fortalecer el control interno en estas unidades desconcentradas contribuye significativamente a la mejora de la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas en el sector público, asegurando que los recursos públicos se utilicen de manera más efectiva para cumplir con los objetivos del gobierno.

La eficiencia y eficacia para el Desarrollo Empresarial juega un papel crucial en el crecimiento y desarrollo de las empresas, especialmente en un contexto global en el que la competitividad y la eficiencia son clave para sobrevivir en el mercado. Según Espinoza (2023), una estructura organizacional sólida, tanto en el ámbito administrativo como en el financiero, es esencial para mejorar el rendimiento del personal y optimizar los recursos disponibles. De este modo, el diseño de un modelo de gestión adecuado, que incorpore políticas y procesos bien definidos, no solo asegura un manejo eficiente de los recursos, sino que también impacta directamente en el desempeño financiero de la empresa. El estudio subraya que una gestión



administrativa y financiera robusta es vital para garantizar que las empresas utilicen sus recursos de manera óptima, lo que a su vez les permite cumplir con sus obligaciones y mantenerse competitivas.

Además, las herramientas administrativas y financieras bien implementadas no solo mejoran la operatividad interna, sino que también contribuyen al posicionamiento y crecimiento sostenido de la organización. A través de una gestión estratégica, las empresas pueden maximizar su eficiencia operativa, gestionar riesgos de manera efectiva y tomar decisiones informadas que favorezcan su expansión y consolidación en el mercado. Así, se concluye que la integración efectiva de los procesos administrativos y financieros es fundamental para alcanzar el éxito empresarial, siendo estos componentes los pilares que sostienen el desarrollo y crecimiento sostenido de cualquier organización.

La eficiencia de los sistemas de información en la gestión administrativas es esencial para la toma de decisiones financieras dentro de las organizaciones, ya que estos activos representan una parte significativa de los recursos utilizados en el proceso productivo. En la investigación de Loyola et al. (2020), señalan que la correcta contabilización y control de estos bienes no solo asegura la integridad de la información financiera, sino que también influye directamente en las decisiones estratégicas, tácticas y operativas. En su estudio realizado en la Universidad Católica de Cuenca, los autores observan que, aunque un 45,2% de los encuestados considera que la información proporcionada por el sistema de registro es adecuada, más de la mitad (54,8%) opina que la información es poco confiable, lo que plantea un desafío importante en la precisión de los datos reportados. El artículo propone un sistema de gestión integral que permita optimizar el control de los activos fijos mediante la valorización a valor razonable, la revisión constante de la vida útil de los bienes, las políticas de depreciación y el monitoreo del deterioro.

Esta integración de información en el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) de la institución, facilitaría una mejor gestión y toma de decisiones, alineando la administración financiera con las necesidades estratégicas de la organización. En consecuencia, un sistema bien implementado de control y contabilización de activos fijos no solo mejora la confiabilidad de la información financiera, sino que también potencia la capacidad de los directivos para tomar decisiones fundamentadas que contribuyan al crecimiento y sostenibilidad de la entidad.



La eficacia es un factor crucial para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. En su revisión sistemática, Ramírez et al. (2022), destacan la importancia de una adecuada gestión de la productividad, identificando los aspectos clave que contribuyen al incremento de esta variable dentro de las empresas. Los autores analizan 71 estudios publicados entre 2007 y 2021, de los cuales 24 cumplen con los criterios de inclusión establecidos, revelando que la productividad no solo depende de los recursos disponibles, sino también de los aspectos organizacionales y estratégicos implementados en la empresa. Entre los factores identificados como esenciales para mejorar la productividad, se destacan la innovación en los procesos, la formación y motivación del personal, la optimización de los recursos tecnológicos y la implementación de sistemas de gestión eficientes.

Estos elementos permiten a las empresas no solo mejorar su eficiencia operativa, sino también satisfacer las demandas del mercado, lo que se traduce en una mayor competitividad. Según los autores, la capacidad de adaptarse a las exigencias del mercado internacional depende directamente de fortalecer estos aspectos organizacionales, lo que implica un enfoque integral que abarque tanto la gestión de los recursos humanos como la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas. En este sentido, la mejora continua en la gestión de la productividad es una condición indispensable para que las empresas no solo mantengan su competitividad, sino que también puedan expandir su presencia en mercados internacionales.

El Control administrativo Organizacional es una herramienta fundamental para asegurar que las organizaciones logren sus objetivos a través de la supervisión constante de los resultados y la evaluación de la eficacia de las estrategias implementadas. Según Domínguez (2021), el control estratégico no solo se ocupa de verificar el cumplimiento de los objetivos, sino que también analiza si las acciones y métodos empleados son efectivos en la consecución de metas a largo plazo. Este tipo de control es esencial para garantizar que la organización no se desvíe de su plan estratégico, ajustando las tácticas según sea necesario para maximizar su rendimiento. El autor enfatiza que uno de los principales beneficios del control estratégico es su capacidad para identificar desviaciones en tiempo real, lo que permite a los directivos tomar decisiones informadas y correctivas sin retrasos. Además, destaca que el control estratégico debe ser flexible, adaptándose a las circunstancias cambiantes del entorno empresarial. En este sentido, las buenas prácticas incluyen la integración de indicadores clave de desempeño que faciliten la medición del progreso y la eficiencia de las estrategias implementadas. No obstante, este autor,



advierte sobre los desafíos en la aplicación del control estratégico, tales como la resistencia al cambio dentro de la organización y la dificultad para establecer métricas precisas. Superar estos obstáculos requiere una comunicación clara, una formación continua y la disposición a ajustar las estrategias cuando sea necesario, lo cual es clave para el éxito organizacional a largo plazo.

La Organización de los sistemas de información en los Procesos Productivos refleja que la organización del trabajo es fundamental para optimizar los procesos productivos dentro de una empresa, ya que permite identificar áreas de mejora en la utilización del tiempo laboral y los recursos disponibles. Según Zayas (2021) el uso de procedimientos estandarizados en estos estudios es clave para obtener resultados consistentes y confiables, independientemente de las condiciones o circunstancias particulares que puedan surgir en cada situación. Este enfoque metodológico facilita la identificación de ineficiencias y desperdicios en las jornadas laborales, lo que contribuye directamente a mejorar la productividad de la organización.

El autor destaca que la correcta aplicación de estos procedimientos permite detectar las "reservas productivas", es decir, aquellos segmentos del proceso productivo que podrían optimizarse para aumentar la eficiencia. Al analizar cada fase del proceso, las empresas pueden reducir el tiempo muerto, mejorar la distribución de tareas y fortalecer la coordinación entre los equipos, lo que se traduce en un incremento de la eficacia organizacional. Además, se subraya la importancia de evaluar continuamente estos procedimientos para asegurar que las mejoras alcanzadas sean sostenibles a lo largo del tiempo, garantizando un ambiente laboral más eficiente y competitivo. Por tanto, la implementación de un procedimiento riguroso en el estudio de la organización del trabajo no solo mejora la productividad inmediata, sino que también crea una base sólida para el desarrollo continuo de la empresa a largo plazo.

La relación entre la eficiencia y el desempeño en el entorno empresarial actual está marcada por altos niveles de volatilidad e incertidumbre, impulsados principalmente por la creciente competencia. En este contexto, las organizaciones y sus líderes deben desarrollar estrategias eficaces que no solo les permitan mantener su posicionamiento en el mercado, sino también superar los desafíos constantes que les presenta este entorno cambiante. Según Olivera (2022) uno de los elementos cruciales para alcanzar este objetivo es la relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional. El estudio se enfoca en la eficiencia operacional como un factor clave para mejorar el desempeño organizacional. Para ello, el autor propone una revisión teórica que integra metodologías avanzadas como el análisis envolvente de datos y el análisis de



fronteras estocásticas, que permiten evaluar el rendimiento y posicionamiento de las organizaciones. Estas metodologías proporcionan herramientas para medir de manera precisa y detallada la eficiencia relativa de una organización en comparación con sus competidores, destacando áreas en las que se pueden generar mejoras para aumentar la competitividad.

La eficiencia no solo se entiende en términos de reducir costos o mejorar procesos, sino también en su capacidad para incidir directamente en el desempeño organizacional, contribuyendo al fortalecimiento de la posición competitiva. De esta manera, un mayor nivel de eficiencia puede ser sinónimo de una mejor capacidad para afrontar los retos del mercado y mejorar los resultados organizacionales, lo que hace esencial que las empresas gestionen esta relación de manera estratégica para asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

De acuerdo a los subtemas analizados y desde el enfoque personal, se puede concluir que la gestión administrativa y el control interno son pilares fundamentales en el funcionamiento eficiente de cualquier organización. Los sistemas de información y los controles estratégicos son herramientas cruciales para la toma de decisiones y para garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima, maximizando la productividad y competitividad. Además, la eficiencia operativa, medida a través de diversos indicadores y metodologías, se vincula directamente con el desempeño organizacional, permitiendo que las empresas mantengan su posicionamiento frente a la competencia. A nivel práctico, es evidente que la implementación adecuada de estas herramientas contribuye al fortalecimiento de la estructura organizacional y al logro de los objetivos estratégicos. La clave está en integrar un sistema de control eficaz que no solo permita identificar áreas de mejora, sino también anticipar riesgos y gestionar los recursos de manera proactiva. La optimización de procesos y la correcta administración de activos también son esenciales para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo, lo que subraya la importancia de un enfoque integral y bien planificada. La implementación adecuada de los sistemas de información administrativa en las organizaciones es clave para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos internos.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los SIA permiten una gestión más organizada de los recursos, facilitando la toma de decisiones y optimizando el tiempo y los costos operativos. Las organizaciones que invierten en estos sistemas tienen mayores probabilidades de alcanzar sus objetivos y mantener una ventaja competitiva. Sin embargo, es



esencial que las empresas no solo implementen la tecnología, sino que también capaciten a su personal para aprovechar al máximo estas herramientas en la gestión administrativa.

Materiales y métodos

La presente investigación se desarrolló a través de un enfoque de revisión bibliográfica, con el objetivo de analizar y sintetizar la literatura existente sobre los sistemas de información administrativa y su impacto en la eficiencia, eficacia y efectividad de las organizaciones. A continuación, se describen los pasos y procedimientos utilizados en esta metodología:

Selección de Fuentes: Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de artículos académicos, libros, informes y documentos relevantes en bases de datos científicas como Scopus, Google Scholar y JSTOR. Se priorizaron fuentes publicadas en los últimos diez años para asegurar la actualidad de la información.

Criterios de Inclusión y Exclusión: Se establecieron criterios claros para la inclusión de estudios en la revisión. Se incluyeron aquellos que abordaron directamente la relación entre los SIA y el desempeño organizacional, así como estudios que identificaran factores que limitan su efectividad. Se excluyeron documentos que no presentaran evidencia empírica o que no estuvieran relacionados con el tema central.

Análisis de Contenido: Una vez recopilada la literatura, se realizó un análisis de contenido para identificar patrones, tendencias y hallazgos comunes. Se prestó especial atención a las metodologías utilizadas en los estudios revisados, así como a los resultados obtenidos en relación con la eficiencia, eficacia y efectividad organizacional.

Formulación de Preguntas Científicas: A partir del análisis de la literatura, se formularon preguntas científicas que guiaron la discusión y el análisis en el artículo. Estas preguntas se centraron en los sistemas de información más utilizados, los factores clave para el desempeño organizacional y la incidencia de los SIA en la mejora de procesos.

Síntesis de Resultados: Finalmente, se elaboró una síntesis de los hallazgos, destacando las relaciones identificadas entre el uso de los SIA y el desempeño organizacional, así como los factores que pueden limitar su impacto positivo. Esta síntesis se presenta en forma de conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones.

Análisis y discusión de los resultados

Se analizaron los resultados de la investigación relacionados con las diversas fuentes de información, donde se identificaron los factores más importantes que inciden en la gestión y el



control interno y su impacto en el desempeño organizacional. Se enfatizó la necesidad de fortalecer los sistemas de control interno e integrar más eficientemente los procesos administrativos para hacer un mejor uso de los recursos. Según los resultados de la investigación, un mecanismo de gestión bien organizado contribuye directamente a mejorar el desempeño organizacional, porque facilita el proceso de toma de decisiones y mejora las operaciones. Este enfoque, basado en una revisión de la literatura, enfatiza que el control interno es un elemento esencial para asegurar la efectividad de las estrategias organizacionales. Además, la relación entre la gestión financiera y el desempeño organizacional contribuye a la estabilidad y el crecimiento a largo plazo de la empresa. Sin embargo, es importante reconocer que existen una serie de barreras para la implementación efectiva de estos sistemas, como la falta de capacitación del personal o la resistencia al cambio. En este sentido, es necesario promover una cultura organizacional que valore la importancia de estos procesos. En este contexto, y según algunos estudios, la falta de un control adecuado puede conducir a un bajo rendimiento y a dificultades para tomar decisiones estratégicas.

Tabla 1: Análisis de los principales conceptos según autor

AÑO	AUTOR	CONCEPTO /DISCUSIÓN
2022	Olivera, Juan	Destaca la necesidad de fortalecer los sistemas de control interno, así como de integrar procesos administrativos más eficientes para lograr una mejor utilización de los recursos.
2020	Briones, Pablo	Reconocer que existen diversas barreras para la implementación efectiva de estos sistemas, como la falta de capacitación del personal o la resistencia al cambio. En este sentido, se debe promover una cultura organizacional que valore la importancia de estos procesos.
2021	Zayas, Manuel	Argumenta que las empresas pueden maximizar su eficiencia operativa, gestionar riesgos de manera efectiva y tomar decisiones informadas que favorezcan su expansión y consolidación en el mercado. Así, se concluye que la integración efectiva de los procesos administrativos y financieros es fundamental para alcanzar el éxito empresarial, siendo estos componentes los pilares que sostienen el desarrollo y crecimiento sostenido de cualquier organización.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran los sistemas de información en relación con la eficiencia administrativa a lo largo del tiempo. Cada autor resalta distintos aspectos de los sistemas de información, desde su capacidad para mejorar la toma de decisiones y optimizar procesos, hasta



su papel en la integración de datos y el control organizacional, destacando su impacto positivo en la productividad y competitividad.

Según algunos autores, los sistemas de información gerencial son herramientas esenciales para la toma de decisiones y la mejora de procesos en las organizaciones. Estos sistemas facilitan la recopilación, almacenamiento y análisis de datos, permitiendo una mejor planificación y control. En este estudio se encontró que la aplicación de un sistema integrado de información gerencial contribuye significativamente a elevar la eficiencia administrativa, mejorar la productividad y reducir los costos operativos. Este hallazgo es consistente con la investigación de Briones (2020) quien también sugirió que un sistema de información bien organizado es fundamental para el éxito de una organización, por ejemplo, en estudios realizados en el sector empresarial. Sin embargo, a pesar de los beneficios reconocidos, algunas organizaciones aún tienen dificultades para integrar plenamente estos sistemas en sus operaciones diarias. Esto pone de relieve la necesidad de un enfoque más estratégico para la implementación de TI, teniendo en cuenta no solo la tecnología sino también la formación y la adaptación de los empleados a estos sistemas.

Respecto a la eficiencia, eficacia y desempeño de la organización, algunos autores coinciden en que estos conceptos forman la base para evaluar el desempeño operativo de la empresa. La eficiencia se refiere a la optimización de los recursos, la eficacia se refiere al logro de los objetivos establecidos y el rendimiento se refiere a la capacidad de la organización para adaptarse y mantener la competitividad en un entorno en constante cambio. Este estudio encontró que mejorar la eficiencia administrativa y el control de procesos tiene un impacto positivo en la eficacia y el desempeño de la organización. Este resultado es consistente con el estudio de Soledispa et al. (2022), lo que indica que una buena gestión de los recursos y la implementación de la estrategia adecuada contribuyen al logro de los objetivos organizacionales (como lo confirman estudios previos). Se trata de la capacidad de la empresa para competir. Sin embargo, a pesar de los resultados positivos, el estudio también muestra que las organizaciones necesitan prestar atención a la integración coherente de estos tres aspectos para maximizar el rendimiento general. Esto significa que las organizaciones deben buscar equilibrar la eficiencia, la eficacia y el rendimiento, e integrar estratégicamente los tres para mantener la competitividad a largo plazo.



Conclusiones

Los sistemas de información de gestión más utilizados en las empresas incluyen principalmente sistemas de ERP, sistemas de gestión de relaciones con los clientes, sistemas de información y sistemas de información de gestión, sistemas de apoyo a la toma de decisiones y gestión de procesos de negocio. Cada uno de estos sistemas tiene una función específica y está personalizado para satisfacer las necesidades de la organización para mejorar la gestión de recursos, las relaciones con los clientes y la toma de decisiones estratégicas. El sistema de apoyo a las decisiones y el sistema de información de influencia desempeñan un papel esencial a la hora de proporcionar a la alta dirección la información necesaria para tomar decisiones informadas.

La eficiencia administrativa es un factor determinante para el buen desempeño de las organizaciones. El estudio evidencia que las organizaciones que logran una correcta administración de sus recursos, como el tiempo, el capital humano y los materiales, experimentan un aumento en la productividad y un mejor desempeño general. Este enfoque resalta la importancia de mejorar los procesos internos mediante la utilización de herramientas tecnológicas y prácticas administrativas eficientes. No obstante, las empresas deben enfocarse en la integración de los tres elementos clave: eficiencia, eficacia y efectividad, para lograr un equilibrio que les permita adaptarse a las exigencias del mercado.

El éxito de las organizaciones depende no solo de la eficiencia administrativa, sino también de la eficacia y efectividad en la ejecución de sus estrategias. La investigación ha demostrado que la implementación de un sistema administrativo robusto contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos empresariales. Sin embargo, para alcanzar una competitividad sostenida, las empresas deben prestar atención no solo a la optimización de sus procesos internos, sino también a su capacidad para adaptarse a cambios y gestionar riesgos de manera proactiva. Así, las organizaciones deben considerar un enfoque integral que contemple todos los aspectos clave de su gestión para asegurar su crecimiento y estabilidad a largo plazo.

Referencias bibliográficas

Arias, M., & Ordóñez, S. (2020). El principio de simplicidad administrativa aplicado a través del sistema de facturación. *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales*, 9(1), 118-131. <https://rcs.uv.cl/index.php/IACE/article/view/2602/0>



- Briones, P. A. (2020). *Modelo de Evaluación de los Sistemas de Información aplicado a la Calidad de la Gestión Administrativa Universitaria en la ciudad de Babahoyo* (Doctoral dissertation). <http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/1182>
- Cabrera, S. M., Erazo, J. C., Nárvaez, I., & Rodríguez, R. T. (2021). El control interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>
- Domínguez, J. J. (2021). El control estratégico: factor para el logro de los objetivos de una organización. *Conrado*, 17(81), 243-250. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000400243&script=sci_arttext
- Espinoza, L. (2023). Análisis de factores que influyen en la ejecución presupuestal de las municipalidades en Perú para el año 2022: un estudio multidimensional. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 3(4), 7-26.
<http://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/111>
- Herrero, L. M. (2024). Implementación en el Cloud con MongoDB Atlas: Sistema de Gestión de Recursos para una empresa de distribución de garrafas de gas en la región de Cuyo, Argentina [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Juan]. Repositorio Institucional UNSJ. <http://huru.unsj.edu.ar/handle/123456789/399>
- Loyola, F. G., Cisneros, D., & Ormaza, J. E. (2020). Control y contabilización de activos fijos y su incidencia en la toma de decisiones administrativas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(4), 443-472.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608930>
- Olivera, J. C. (2022). La relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional: una revisión desde el sector servicios. *Revista Científica Anfíbios*, 5(1), 26-35.
<http://www.revistaanfibiobios.org/ojs/index.php/afb/article/view/100>
- Parrales, J. E., Peña, D., & Figueroa, M. L. (2022). Sistemas de control administrativo en el entorno micro empresarial. *Polo del conocimiento*, 7(2), 684-706.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3610>
- Ramírez, G. G., Magaña, D. E., & Ojeda, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender*,



contabilidad y gestión, 7(20), 189-208. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882022000200189&script=sci_arttext

Soledispa, X. E., Pionce, J. M., & Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

Zayas, M. J. (2021). Procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en un proceso productivo. *Cofin Habana*, 15(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000200005&script=sci_arttext&tlng=pt

