



Recibido: 13/febrero/2025 Aceptado: 15/julio/2025

Los sistemas de información y su influencia en la toma de decisiones y desempeño organizacional (Revisión)

Information systems and their influence on decision-making and organizational performance (Review)

Nohelia Nayely Muñiz Quiroz. *Estudiante de la Universidad estatal del Sur de Manabí, UNESUM. Jipijapa, Manabí. Ecuador.* [muniz-nohelia1184@unesum.edu.ec]
 [<https://orcid.org/0009-0004-9242-1095>]

Kevin Ariel Peñafiel Sánchez. *Estudiante de la Universidad estatal del Sur de Manabí, UNESUM. Jipijapa, Manabí. Ecuador.* [penafiel-kevin6260@unesum.edu.ec]
 [<https://orcid.org/0009-0004-1512-5831>]

Angela María Quimis Delgado. *Estudiante de la Universidad estatal del Sur de Manabí, UNESUM. Jipijapa, Manabí. Ecuador.* [quimis-angela8192@unesum.edu.ec]
 [<https://orcid.org/0009-0002-8732-2530>]

Xavier Enrique Soledispa Rodríguez. *Docente de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Estatal de Manabí, UNESUM. Jipijapa, Manabí. Ecuador.*
 [xavier.soledispa@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0000-0001-8754-9159>]

Resumen

El estudio analiza la influencia de los sistemas de información, en la toma de decisiones y el desempeño organizacional en un contexto empresarial caracterizado por el dinamismo y la alta competitividad, en el que estas herramientas se han convertido en elementos esenciales para gestionar datos de forma eficiente y generar información oportuna y confiable. El objetivo central de la investigación es examinar cómo los sistemas de información contribuyen a mejorar los procesos decisionales y el rendimiento institucional, así como identificar los factores que determinan su implementación exitosa. La metodología empleada fue cualitativa basada en la revisión y análisis de literatura científica reciente, permitiendo sintetizar hallazgos teóricos y empíricos relacionados con el papel de los sistemas de información en distintos tipos de organizaciones. Los resultados evidencian que el compromiso de la alta dirección, la capacitación continua, la calidad del soporte técnico, la participación de los usuarios y la percepción de utilidad del sistema son factores determinantes para su funcionamiento efectivo. Asimismo, se confirma que el acceso a información en tiempo real reduce la incertidumbre, facilita una decisión estratégica más oportuna y contribuye a la identificación de patrones y



tendencias del entorno. En conclusión, los sistemas de información ejercen una influencia directa y positiva en la toma de decisiones y el desempeño organizacional, convirtiéndose en un componente indispensable para la competitividad y sostenibilidad institucional.

Palabras clave: sistemas de información; toma de decisiones; desempeño organizacional; capacitación; soporte tecnológico

Abstract

The study analyzes the influence of information systems on decision-making and organizational performance in a business context characterized by dynamism and high competitiveness, in which these tools have become essential elements for managing data efficiently and generating timely and reliable information. The central objective of the research is to examine how information systems contribute to improve decision-making processes and institutional performance, as well as to identify the factors that determine their successful implementation. The methodology employed was qualitative, based on a review and analysis of recent scientific literature, allowing for the synthesis of theoretical and empirical findings related to the role of information systems in different types of organizations. The results demonstrate that senior management commitment, continuous training, the quality of technical support, user participation, and the perceived usefulness of the system are key factors for its effective operation. Furthermore, it is confirmed that access to real-time information reduces uncertainty, facilitates more timely strategic decision-making, and contributes to the identification of patterns and trends in the environment. In conclusion, information systems exert a direct and positive influence on decision-making and organizational performance, becoming an indispensable component for institutional competitiveness and sustainability.

Keywords: information systems; decision-making; organizational performance; training; technological support

Introducción

Actualmente el mundo empresarial se encuentra caracterizado por su dinamismo y alta competitividad. Los sistemas de información se han consolidado como herramientas fundamentales para la gestión eficiente de las organizaciones. En este sentido, Laudon y Laudon (1996, citado por Vargas et al., 2019), desde una perspectiva técnica definen los Sistemas de Información (SI) como un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar,



procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

Estos sistemas no solo facilitan el almacenamiento, procesamiento y distribución de datos relevantes, sino que también proporcionan información oportuna y precisa que respalda la toma de decisiones estratégicas y operativas (Araque & Sierra, 2025). La calidad y confiabilidad de la información generada por estos sistemas tienen un impacto directo en dimensiones clave del desempeño organizacional, tales como la eficiencia interna, la capacidad de adaptación al mercado y la reducción de costos operativos (Páez, 2024).

Además, según Huamani et al. (2024) esta constituye un elemento clave para las empresas, facilitando nuevos diseños organizativos, al tiempo que dan lugar a nuevos procedimientos de gestión, nuevas estrategias y nuevos valores. La integración de sistemas de gestión empresarial y recursos humanos ha sido clave para muchas empresas en la búsqueda de una mayor eficiencia y competitividad (Gaitán & Golovina, 2021).

Considerando los elementos previamente expuestos, la investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo basado en la revisión y análisis crítico de literatura especializada, con el propósito de examinar la influencia que ejercen los sistemas de información en la toma de decisiones y el desempeño organizacional. En una primera etapa, el estudio se orienta a recopilar, organizar y analizar de manera sistemática la evidencia teórica y empírica disponible, lo que permite comprender en profundidad las dinámicas que articulan las variables de interés: los sistemas de información, los procesos decisionales y el rendimiento de las organizaciones. Posteriormente, el análisis se estructura a partir de tres interrogantes centrales: ¿cuáles son los factores de éxito que intervienen en la implementación de sistemas de información en las organizaciones?, ¿de qué manera estos sistemas potencian la toma de decisiones y contribuyen a mejorar el desempeño organizacional?, y ¿qué tipo de relación se establece entre los sistemas de información, la toma de decisiones y el desempeño institucional? La revisión bibliográfica realizada evidencia una relación directa y consistente entre estas variables, mostrando que los sistemas de información funcionan como facilitadores estratégicos que fortalecen la efectividad de las decisiones y generan impactos positivos en el desempeño organizacional.

Desarrollo

Los sistemas de información (SI) son componentes fundamentales en las organizaciones modernas, ya que permiten “apoyar la toma de decisiones, coordinación, control, análisis y



visualización en una organización” (Pham et al., 2020, p. 6). Son, además, unos de los componentes más relevantes del entorno actual en los negocios, que ofrecen grandes oportunidades de éxito para las empresas, ya que cuentan con la capacidad de reunir, procesar, distribuir y compartir datos de forma oportuna y de manera integrada (Macas, 2023).

De acuerdo con Rodríguez (2023), los sistemas de información son un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. Además de recopilar y organizar los datos, también los transforman el conocimiento organizacional que apoya a la toma de decisiones críticas, el control y la coordinación dentro de la empresa. Así, estos sistemas facilitan que la gerencia tome decisiones informadas y oportunas basadas en datos confiables (Araque & Sierra, 2025).

Como se puede observar, varios autores coinciden en la definición de los sistemas de información. Se concluye entonces que el uso correcto de los sistemas información, a partir de la recolección, procesamiento, y almacenamiento permite tomar decisiones informadas y acertadas; además, de acceder a un proceso de planificación eficiente dentro de las empresas. De acuerdo con Blanco (2025), las empresas emplean diversos tipos de sistemas de información, cada uno diseñado para cumplir funciones específicas que optimizan la gestión de datos, mejoran las operaciones y apoyan la toma de decisiones. Por lo cual, buscan responder correctamente a las necesidades específicas de las organizaciones:

- Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS): registran y gestionan operaciones diarias como ventas o pagos, asegurando datos precisos y disponibles en tiempo real, automatizando procesos clave para reducir errores.
- Sistemas de información gerencial: generan reportes y análisis sobre el desempeño de la empresa, facilitando la supervisión y el control para que los gerentes tomen decisiones informadas.
- Sistemas de soporte a decisiones: ayudan a examinar datos complejos y evaluar escenarios estratégicos a partir de modelos y análisis predictivos.



- Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales: integran las principales áreas de la empresa en una plataforma única, mejorando la gestión de recursos, producción y logística, y fomentando la eficiencia y coordinación en cada uno de los departamentos.
- Sistemas de gestión del conocimiento: facilitan la recopilación, almacenamiento y distribución del conocimiento organizacional, apoyando la mejora continua y la gestión eficiente del saber.

La implementación exitosa de sistemas de información dentro de las organizaciones está condicionada por múltiples factores de éxito que inciden en el logro de los objetivos propuestos. De acuerdo con Báez y Ábreo (2022), el compromiso de los directivos es fundamental, ya que garantiza la asignación legítima y adecuada de recursos, lo que a su vez favorece la aceptación y el respaldo del proyecto por parte de los empleados. Señalan, además, que un factor notable para el logro de cualquier objetivo organizacional es el apoyo de los directivos, sobre todo en aspectos tecnológicos, ya que juegan un papel relevante para el desempeño de los usuarios y su satisfacción en general con los sistemas de información.

La revisión de la literatura permite detectar la aplicación de la calidad del servicio en distintos estudios como el de González (2024), en el que se muestra una relación existente entre la calidad del servicio y la capacitación del usuario, al determinar que, si no existe un equipo de soporte al sistema de información, la instrucción que reciben los usuarios para su correcto uso puede ser limitada. Dicha relación también ha sido validada en el trabajo de Herrera (2024) en donde muestra que una alta calidad en el servicio puede afectar positivamente el entrenamiento y la capacidad de retención de información de los usuarios.

Asimismo, otro factor relevante es la capacitación del usuario, la cual ha sido ampliamente estudiada en la literatura. Báez y Ábreo (2022) evidencian que un entrenamiento adecuado permite a los usuarios utilizar los sistemas de información de manera más efectiva y eficiente, incrementando su nivel de satisfacción general. Esto se complementa con la calidad del servicio de soporte al SI, elemento que se ha identificado como clave para el éxito del entrenamiento.

Por consiguiente, estudios como los de Báez y Ábreo (2022) y Puentes et al. (2024) señalan la relación directa entre la calidad del servicio y la capacitación del usuario, indicando que la ausencia de un soporte adecuado limita la efectividad del aprendizaje sobre el sistema. De igual forma, los trabajos de Cevallos y Escobar (2023) y Yancha et al. (2025) validan que un alto



nivel en la calidad del servicio potencia tanto la formación como la retención de conocimiento por parte de los usuarios.

Finalmente, la utilidad de los sistemas de información se configura como una medida esencial del éxito percibido. Al respecto, Pimentel (2024) y Filian (2024) confirman que, a mayor percepción de utilidad, mayor será la satisfacción del usuario. De manera complementaria, Carpio et al. (2024) identifican que la satisfacción general con el sistema de información depende significativamente de esta utilidad percibida. En esencia, se puede indicar que los factores de éxito en la implementación de un sistema de información son el apoyo y compromiso de los directivos, una adecuada capacitación, participación de usuarios, trabajo colaborativo y desempeño óptimo, los cuales son puntos importantes para una implementación y funcionamiento exitoso de los sistemas de información en cualquier organización.

La toma de decisiones en las organizaciones está cada vez más vinculada a la disponibilidad y calidad de la información. Desde este punto de vista, Núñez et al. (2023) indican que una organización usa información estratégicamente para percibir los cambios de su ambiente, crear nuevo conocimiento para innovar y tomar decisiones acerca de sus cursos de acción. De acuerdo con Casanova et al. (2023), la disponibilidad de datos en tiempo real permite a las organizaciones detectar patrones, identificar tendencias emergentes y adaptar sus estrategias para tomar decisiones oportunas y estratégicas, reduciendo la incertidumbre.

Con referencia a lo expuesto, la toma de decisiones efectiva en las organizaciones depende de contar con información precisa y en tiempo real, lo que permite detectar cambios y ajustar estrategias oportunas. Esto reduce la incertidumbre, fomenta la innovación y mejora el desempeño, haciendo que los sistemas de información sean clave para la competitividad y adaptación en entornos dinámicos. También es importante destacar que las compañías que utilizan análisis avanzados para tomar decisiones estratégicas logran un aumento en sus ingresos, siendo este un factor importante para mantenerse competitivas en el mercado (Núñez et al., 2023). De esta forma, la integración de información de las áreas facilita que las decisiones estén coordinadas y sean beneficiosas.

De acuerdo con Olivera (2022), el desempeño organizacional se define como la capacidad que tiene la organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso de los recursos de una manera eficiente y eficaz. El desempeño organizacional representa los beneficios a nivel de empresa que recibe una organización debido a las aplicaciones del Sistema de Información



(Interiano, 2023). A raíz de esto, se hace énfasis en el impacto que tiene la aplicación de los sistemas de información en el desempeño organizacional, ya que representa beneficios empresariales significativos. Es decir, su implementación estratégica ha sido una de las principales preocupaciones de directivos e investigadores, dado que contribuye a optimizar la eficiencia operativa, incrementar la productividad y fortalecer la competitividad de las organizaciones (Posada et al., 2023).

A continuación, se explica cómo la aplicación de los sistemas de información potencia la toma de decisiones y mejoran el desempeño organizacional. Para ello Pazmiño et al. (2023) explican que:

Las organizaciones deben llevar a cabo continuamente nuevas estrategias con el propósito de crear ventajas competitivas, es así como se ha logrado identificar que la tecnología se ha convertido en una de las herramientas básicas de la organización, ya que permite a las personas organizar y tomar decisiones a nivel personal y laboral, conscientes de que existe un constante avance tecnológico. Destacan que los gerentes dependen de los sistemas de información administrativa para generar los reportes ya que estos sistemas contienen información de su rendimiento en números o cifras de todas las áreas funcionales de la empresa. Insisten en que al contar con el apoyo de un sistema para tomar decisiones, los gerentes pueden ser más interactivos y oportunos, ya que pueden evaluar por medio de criterios, decisiones que lleven a cabo estrategias óptimas y productivas (...) la importancia de los sistemas de información consiste en que están diseñados para ser sistemas específicos, de respuesta rápida y se puede controlar las decisiones de negocios que se toman (...) de este modo, los sistemas de apoyo a la toma de decisiones deben ser capaces de cubrir las necesidades de información a ejecutivos, administradores y profesionales de negocios. (p. 89)

En virtud de lo anteriormente señalado, se considera que la implementación de sistemas de información en las organizaciones permite a los gerentes acceder rápidamente a datos clave y generar reportes confiables, lo que facilita la toma de decisiones oportunas. Además, estos sistemas mejoran el control y la evaluación de estrategias en todas las áreas de la empresa, optimizando el desempeño organizacional y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.



Por tanto, en un entorno empresarial cada vez más dinámico, la integración de sistemas de información se ha convertido en una necesidad estratégica que permite a las organizaciones no solo mejorar su gestión interna, sino también adquirir una ventaja competitiva. La digitalización ha impulsado la evolución y rediseño de estos sistemas, lo cual ha optimizado procesos administrativos y contables, incrementando la eficiencia operativa y fortaleciendo la capacidad de adaptación ante las exigencias del mercado. En consecuencia, las empresas que adoptan estas herramientas tecnológicas están mejor posicionadas para enfrentar los retos actuales y responder de manera efectiva a las demandas del entorno.

A propósito de lo señalado con anterioridad, se erige la interrogante: ¿cuáles son los factores de éxito en la implementación de los sistemas de información en las organizaciones? La investigación realizada determina varios factores de éxito en el uso de los SI. Estos son los siguientes:

- El apoyo y compromiso de la alta dirección.
- La gestión del cambio y capacitación continua de los usuarios.
- Participación de los usuarios y trabajo colaborativo.
- Calidad del servicio de soporte adecuado.
- Percepción de utilidad del sistema.

En relación con la siguiente interrogante ¿de qué manera la aplicación de un sistema de información, potencia la toma de decisiones y mejora el desempeño organizacional? La evidencia revela que los SI mejoran la toma de decisiones, y estas decisiones elevan el desempeño organizacional porque permiten acceder a los datos en tiempo real, facilitando la identificación de patrones, tendencias y oportunidades en el entorno empresarial. Esto se observa en empresas que alinean sus SI con los objetivos estratégicos, logrando no solo eficiencia interna como la reducción de costos sino también innovación y crecimiento. Simultáneamente, la automatización de los procesos operativos y administrativos reduce errores, agiliza tareas repetitivas y libera personal para actividades de mayor amplitud. Consecuentemente, esto da paso a una mayor eficiencia operativa, una mejor capacidad de respuesta ante los cambios del mercado y una optimización en el uso de los recursos, lo que impacta de forma positiva en el desempeño organizacional.

En relación con la pregunta, ¿qué tipo de relación existe entre los sistemas de información, la toma de decisiones y el desempeño organizacional?, los estudios indican que la



relación entre estas variables es directa, ya que actúa como soporte fundamental, conectando todas sus áreas y permitiendo que la información fluya de manera eficiente, para que las decisiones sean tomadas en base a todos los datos. Al mismo tiempo, la calidad de las decisiones tomadas afecta al desempeño organizacional, ya que le otorga a la empresa poder adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, innovar en sus procesos y productos.

Por otra parte, la dependencia de los SI es muy visible, ya que algún mal funcionamiento o ausencia, puede comprometer la capacidad de la empresa para competir y sobrevivir en entornos dinámicos. Además, en el contexto de los avances tecnológicos, la digitalización ha impulsado el rediseño de los sistemas de información para adaptarse a entornos empresariales cambiantes, mejorando procesos administrativos y facilitando una gestión más ágil, por lo que la integración de estos sistemas ya no es solo una ventaja competitiva, sino una necesidad para responder a las demandas del mercado.

Es evidente que los sistemas información son herramientas importantes para la gestión empresarial, debido a que estos no solo optimizan la toma de decisiones, sino que también impulsan el logro de las metas organizacionales, la innovación y la creación de ventajas sostenibles. Al analizar los resultados obtenidos en la investigación, se puede notar que existe una conexión bastante directa entre los sistemas de información, la toma de decisiones y el desempeño organizacional. Esta relación ya ha sido mencionada por varios autores que también se revisaron en el desarrollo del trabajo. Por ejemplo, Rodríguez (2023) destaca que los sistemas de información permiten organizar y procesar datos, lo cual se refleja claramente en los hallazgos, donde se observa que las organizaciones pueden tomar decisiones más rápidas y efectivas cuando tienen acceso a información confiable y bien estructurada, alcanzando así el desempeño organizacional.

En ese mismo sentido, se puede decir que los hallazgos coinciden con lo expresado por Pham et al. (2020), cuando indican que los SI ayudan a coordinar, visualizar y analizar la información. Esto también se refleja en cómo las empresas logran actuar con más precisión ante cambios del entorno, lo cual mejora su capacidad de respuesta.

A lo largo de la investigación, respecto a la influencia de los sistemas de información en la toma de decisiones, se pudo identificar que la implementación exitosa de los sistemas de información depende de elementos como el compromiso de los directivos, la capacitación constante y la alineación con los objetivos organizacionales ya que, por un lado, sin el



compromiso de los directivos, los sistemas no funcionan bien. Lo mismo ocurre con la importancia de la capacitación porque cuando los trabajadores entienden el sistema, se adaptan mejor y hay menos resistencia y, por último, cuando se tiene claro cuáles son los intereses organizacionales y cuáles son las prácticas y el compromiso que se requiere para alcanzarlos, los sistemas de información tienden a operar con mayor efectividad y coherencia estratégica, lo cual concuerdan con lo planteado por Báez y Ábrego (2022), Interiano (2023), Posada et al. (2023) y González (2024), quienes afirman que estas condiciones permiten que los sistemas de información funcionen con mayor efectividad.

Por otra parte, según hallazgos encontrados respecto a la influencia de los sistemas de información en la toma de decisiones, también se puede afirmar que las decisiones fluyen correctamente y se vuelven más acertadas cuando se logra reducir la incertidumbre, siempre y cuando se priorice la disponibilidad de la información en tiempo real, lo cual coincide con Núñez et al. (2023) y Casanova et al. (2023) quienes ya habían explicado que la disponibilidad de información en tiempo real es clave para reducir la incertidumbre.

Del mismo modo, en cuanto al desempeño organizacional, este logra mejorarse significativamente cuando se utilizan estos sistemas de manera estratégica, ya que contribuyen a optimizar procesos, reducir errores y adaptarse mejor al entorno, ayudando a mejorar la eficiencia de las tareas y también el cumplimiento de los objetivos, tal como lo señala Interiano (2023). Incluso el análisis de Núñez et al. (2023), donde se habla de un aumento en la eficiencia e ingresos de decisiones, da más fuerza a lo que se encontró aquí. Las empresas que logran alinear los SI con su estrategia consiguen mejores resultados. Por tanto, en concordancia con lo revisado en las múltiples investigaciones, es posible afirmar que los sistemas de información, más allá de ser una herramienta técnica, se consolidan como un componente esencial para tomar mejores decisiones empresariales y contribuir al desarrollo organizacional.

Conclusiones

La implementación exitosa de sistemas de información depende de una combinación de factores críticos, entre los que destacan el compromiso y el apoyo de la alta dirección, la gestión del cambio y capacitación continua de los usuarios, la participación de los usuarios y trabajo colaborativo, la calidad del servicio de soporte adecuado y la percepción de utilidad del sistema. La integración de estos elementos permite que los sistemas se adapten correctamente a las necesidades organizacionales, superar la resistencia al cambio y generar resultados positivos.



La aplicación de sistemas de información potencia significativamente la toma de decisiones al proporcionar datos precisos y en tiempo real, lo que reduce la incertidumbre, permite detectar tendencias y facilita la adaptación estratégica ante los cambios del entorno. Además, estos sistemas mejoran la coordinación y el control de las operaciones, optimizando la gestión interna y permitiendo a los gerentes evaluar y ajustar estrategias de forma oportuna.

La relación entre los sistemas de información, la toma de decisiones y el desempeño organizacional es directa y positiva, ya que los sistemas actúan como facilitadores al transformar datos en conocimiento útil para la toma de decisiones, lo que repercute en una mejora continua del desempeño organizacional. Asimismo, permiten llevar a cabo la continuidad de nuevas estrategias con el propósito de crear un entorno dinámico, en que las personas puedan innovar, crear y gestionar nuevas ideas, manteniendo información confiable y oportuna.

Referencias bibliográficas

- Araque, F. A. & Sierra, C. A. (2025). *Sistema para almacenar la información de forma organizada que genere reportes, favoreciendo la toma de decisiones en la empresa Puffer Colombia* [Tesis de Maestría, Fundación Universidad de América]. Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/9852>
- Báez, B., & Ábrego, D. (2022). El papel de los factores de éxito en los sistemas de información académicos. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 13. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1399
- Blanco, J. B. (2025). *Diseño de un Sistema de Información para los KPI's de rendimiento financiero de los negocios a través del pensamiento sistémico para fortalecer el conocimiento financiero en el mejoramiento de la toma de decisiones financiera* [Trabajo de grado - especialización, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior]. Repositorio CUN. <https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/10407>
- Carpio, F. A., Macedo, V. P., Maizondo, D. L., Quiñonez, E. S., Suarez, Y. N. (2024). *El efecto de la facilidad de uso percibida y la utilidad percibida en la intención de continuidad a través de la satisfacción en el uso de las billeteras digitales Yape y Plin en los bodegueros de la generación X de Lima Metropolitana* [Tesis de grado, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3929>



- Casanova, C. I., Herrera, M. J., & Proaño, E. A. (2023). Impacto de la analítica predictiva en la toma de decisiones gerenciales. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 1(3), 16-30. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v1/n3/17>
- Cevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior. *Revista Innova Educación*, 5(4), 160-181. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05v.009>
- Filian, J. V. (2024). *Satisfacción del cliente y su influencia en la rentabilidad de la empresa "Lencería y Complemento del Hogar" de la ciudad de Babahoyo, en el periodo 2023* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Babahoyo: UTB-FAFI. <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17098>
- Gaitán, F. J. & Golovina, N. S. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 10, 115-135. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>
- González, S. Y. (2024). *Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10861>
- Herrera, F. J. (2024). *Atención al usuario en el gobierno autónomo descentralizado de Febres Cordero en el periodo 2023* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. UTB-FAFI. <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15891>
- Huamani, R., Flores, F. A., Barrios, L. M., & Montañez, A. P. (2024). Gestión del conocimiento como factor clave en la innovación empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(106), 760-775. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.19>
- Interiano, D. A. (2023). Sistemas Informáticos: Los factores para mejorar los resultados de las empresas y organizaciones. *Revista Científica Internacional*, 6(1), 98-110. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v6i1.58>
- Macas, S. G. (2023). *Los sistemas de información en la gestión administrativa en el GAD Municipal de Guano* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11390>



- Núñez, L. A., Alfaro, J. O., Aguado, A. M., & González, E. R. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 628-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>
- Olivera, J. C. (2022). La relación entre la eficiencia y el desempeño organizacional: una revisión desde el sector servicio. *Revista científica Anfibios*, 5(1), 26-35. <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n1.100>
- Páez, M. (2024). *Transformación Organizacional y Procesos: El Impacto de las Tecnologías de la Información en la Eficiencia Operacional* [Tesis de grado, Universidad de los Andes]. Séneca Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/1992/73889>
- Pazmiño, S. A., Carriel, R. P., & Mosquera, J. L. (2023). Importancia de los sistemas de información para tomar mejores decisiones. *Conciencia digital*, 6(1), 87-101. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2442>
- Pham, L. H., Desai-Naik, T., Hammond, L., & Abdeljabbar, W. (2020). *El papel de los sistemas de información*. Libretexts. https://espanol.libretexts.org/Vocacional/Sistemas_de_Informacion_para_Negocios/01%3AA_%C2%BFQu%C3%A9_es_un_Sistema_de_Informaci%C3%B3n/01%3A_%C2%BFQu%C3%A9_es_un_Sistema_de_Informaci%C3%B3n/1.03%3A_El_papel_de_los_sistemas_de_informaci%C3%B3n
- Pimentel, D. (2024). Percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma virtual E-Campus desde la perspectiva del modelo de aceptación de la tecnología. *Revista Mundo Financiero*, 5(15), 43-67. <https://resolvemf.scienceontheweb.net/ark:/79347/RMF.v5i15.123>
- Posada, A. E., Parra, M. W., & Cañón, S. P. (2023). *Formulación del proyecto de implementación de un Sistema de Información Gerencial para el departamento financiero de la empresa RT SAS* [Tesis de grado, Universidad Ean]. Repositorio Ean. <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/7ffc8507-7b23-4f0b-a65b-70323f512410/content>
- Puentes, D. O., Casas, C. G. & Duran, E. (2024). *Baja eficiencia, ineficacia e insatisfacción del cliente en proyectos de empresas de servicios profesionales BPO: un llamado a la adaptación de las metodologías de gestión de proyectos* [Tesis de especialización, Universidad Ean]. Repositorio Ean.



<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d575ec1b-ecdc-4628-8721-1cb891411795/content>

Rodríguez, J. C. (2023). *Los Sistema de Información Gerencial y su contribución en la toma de decisiones de la microempresa “PLASTIMETAL” periodo 2021-2022* [Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio UNESUM.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5267>

Vargas, E. E., Rengifo, R. A., Guizado, F., & Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/>

Yancha, M., Valle, B., Yancha, M., & Yancha, E. (2025). Evaluación de la percepción de calidad en servicios de capacitación a través del modelo Servqual. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 12(2).

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i2.4556>

