

Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima

Management information systems and their impact on decision making satisfaction in public and private entities in the Lima region

Melina Elizabeth Chávez Choque

<https://orcid.org/0000-0002-3799-3494>

mchavezc@unam.edu.pe

Universidad Nacional de Moquegua
Moquegua-Perú

Edilberto Wilfredo Saira Quispe

<https://orcid.org/0000-0001-5872-7171>

willysq@hotmail.com

Universidad Nacional de Moquegua
Moquegua-Perú

Hilda Luz Calisaya Mestas

<https://orcid.org/0009-0000-4813-6693>

hcalisayam@unam.edu.pe

Universidad Nacional de Moquegua
Moquegua-Perú

Dilma Erveni Portugal Portales

<https://orcid.org/0009-0009-6145-3760>

portugalerverni@gmail.com

Universidad Nacional de Moquegua
Moquegua-Perú



Recibido: 11/10/2024 Aceptado: 08/01/2025

2025. V5. N 4.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción con la toma de decisiones en entidades públicas y privadas de la región de Lima. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, de tipo básico. En la muestra se incluyó directivos o gerentes de 82 entidades públicas y privadas de la región Lima, a quienes se le recolectaron datos por medio de 2 cuestionarios; uno con 14 preguntas (variable 1) y otro con 19 preguntas (variable 2). Según los resultados, el 54.9% de los directivos casi siempre utiliza el sistema de información gerencial en la institución. Por lo tanto, existe un 54.9% de satisfacción en la toma de decisiones. El valor obtenido fue $r = 0.779$, indicando una correlación positiva moderada entre el sistema de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones. En cuanto a las dimensiones, la correlación fue: racional (0.678), intuitivo (0.653), profesional (0.793) y organizacional (0.705). Con esto se concluye que existe una correlación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades públicas y privadas de la región de Lima.

Palabras clave: sistema de información gerencial, toma de decisiones, entidades.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between management information systems and satisfaction with decision-making in public and private entities in the Lima region. This study was quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional, and of a basic type. The sample included directors or managers of 82 public and private entities in the Lima region, from whom data were collected through 2 questionnaires; one with 14 questions (variable 1) and the other with 19 questions (variable 2). According to the results, 54.9% of the managers almost always use the management information system in the institution. Therefore, there is a 54.9% satisfaction in decision-making. The value obtained was $r = 0.779$, indicating a moderate positive correlation between the management information system and satisfaction in decision-making. Regarding the dimensions, the correlation was: rational (0.678), intuitive (0.653), professional (0.793) and organizational (0.705). With this, it is concluded that there is a significant correlation between management information systems and satisfaction in decision-making in public and private entities in the Lima region.

Keywords: management information system, decision-making, entities.

Introducción

En la actualidad, la gestión eficaz de la información se ha convertido en un pilar fundamental en la toma de decisiones organizacionales relacionadas al sector público y privado (Guerrero-Aguiar et al., 2020). Los sistemas de información gerencial (SIG) no solo permiten la recopilación y análisis de datos, sino que también facilitan la visualización de información crítica para la planificación estratégica (Gómez-Espinoza, 2022). Según O'Brien y Marakas (2011), son esenciales para la toma de decisiones en un entorno empresarial cada vez más complejo. En la región de Lima, donde la diversidad de actores y desafíos es notable, la implementación de estos sistemas se vuelve vital para mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión organizacional (Alarcón et al., 2023).

Los sistemas de información gerencial (SIG) son herramientas clave en la administración moderna, ya que facilitan la recopilación, el procesamiento y la difusión de información relevante para la toma de decisiones (Morera, 2022). O'Brien y Marakas (2011) afirman que el propósito de los SIG es ayudar a los gerentes a tomar decisiones, controlar las operaciones y planificar. De esta manera, los directivos pueden obtener una imagen completa del rendimiento de la empresa gracias a estas tecnologías, que combinan datos de varias fuentes (Lugo et al., 2020).

Por esta razón, los SIG van más allá de la simple recopilación de datos e incorporan sofisticados análisis que revelan patrones y tendencias de información. Según Turban et al. (2018), los SIG utilizan herramientas de análisis para ayudar a los directivos con previsiones y simulaciones, lo que en última instancia conduce a tomar mejores decisiones. Esto se traduce en una mayor eficacia en la gestión y un uso más eficiente de los recursos organizacionales (Díaz, 2020).

Asimismo, la eficacia de un SIG depende en gran medida de lo bien que encaje con la estrategia general de la empresa y la cultura empresarial. Según Laudon y Laudon (2020) para que se implante con éxito, es necesario modificar tanto la cultura y los comportamientos de la empresa como la tecnología utilizada. En consecuencia, las empresas pueden estimular la innovación y el crecimiento a largo plazo con la ayuda de un SIG bien planificado (Cedeño & Villagómez, 2023).

Sin embargo, a pesar de la disponibilidad de tecnologías avanzadas, muchas entidades enfrentan serios desafíos en la implementación efectiva de los sistemas de información gerencial (Cedeño & Carpio, 2022). La falta de capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional son obstáculos recurrentes (Florez-Cerna et al., 2022). De acuerdo con el estudio de Van et al. (2018) más del 50% de los empleados en entidades públicas no recibe formación adecuada en el uso de sistemas de información, limitando su capacidad para contribuir a la toma de decisiones. Esta falta en el manejo de información no solo afecta la operatividad interna, sino que también repercute en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y en la competitividad de las empresas privadas (Rojas-Martínez et al., 2020).

Por ende, la relación entre la calidad de los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones es directa (Zúñiga, 2022). La ineficiencia en la recopilación y análisis de datos puede conducir a decisiones erróneas, perjudicando tanto la administración pública como el rendimiento empresarial. Según Solarte et al. (2023), las organizaciones que implementan estos sistemas de manera efectiva reportan un aumento significativo en la satisfacción de los usuarios en la toma de decisiones. Esto subraya la importancia de contar con procedimientos que no solo sean funcionales, sino que también se adapten a las necesidades específicas de cada entidad (Salazar et al., 2021).

Chávez, M., Calisaya, H., Saira, E., & Portugal, D. (2025). Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima. *Revista InveCom*, 5(4), 1-11.

<https://zenodo.org/records/14790453>

Por consiguiente, la integración de los sistemas de información gerencial de alta calidad puede transformar la manera en que las organizaciones toman decisiones, mejorando la agilidad y la precisión de sus acciones (Nauca & Chávarry, 2020). Por lo tanto, es fundamental conocer la implementación y uso de estos sistemas, no sólo para optimizar la gestión interna, sino también para asegurar una mayor satisfacción de los grupos de interés y, en última instancia, un impacto positivo en la comunidad (Contreras-Díaz et al., 2021). La mejora en estos métodos podría representar un cambio significativo en la forma en que se enfrentan los retos actuales en la región. Partiendo de esta premisa, el estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.

Metodología

Dado que la investigación se basa en la recolección y análisis de datos para validar o refutar hipótesis y abordar problemas de investigación, el presente estudio emplea un enfoque cuantitativo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Este enfoque se considera básico porque añade, revisa o amplía lo que ya se conoce en la comunidad científica (Escudero & Cortez, 2018).

Este análisis se adhiere al estilo de investigación descriptiva, que identifica y describe con gran detalle las características esenciales del objeto de estudio, así como sus múltiples subconjuntos. Además, es correlacional, ya que su finalidad es determinar la naturaleza y el alcance de la relación entre las dos variables de investigación: sistema de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Además, se relaciona a un diseño no experimental y transversal (Díaz-Narváez & Calzadilla-Núñez, 2018), ya que se trata de observar los sucesos en su entorno natural y luego analizarlos sin manipular intencionadamente las variables. De esta manera, los datos se recogieron en un único momento en el tiempo.

Por otra parte, la población está constituida por los miembros de un mismo grupo que cumplen con las restricciones establecidas en la investigación. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población se define como todas las instancias de un fenómeno que comparten algún rasgo, que es el objeto de la investigación y la base de los datos recolectados de dicho estudio. En total, se evaluaron 104 entidades ubicadas en la región de Lima; 56 de ellas eran organizaciones del sector público y 48 eran entes privados con operaciones en la zona seleccionada (Tabla 1).

Tabla 1
Población de estudio

Tipo de institución	Población	%
Instituciones del Estado	56	53.8%
Instituciones privadas	48	46.2%
Total	104	100.00%

Con base en lo anterior, se utilizó un muestreo probabilístico estratificado para seleccionar a los participantes del estudio.

Criterios de inclusión

Ser gerente o directivo encargado de la entidad.
Disponer de la voluntad de participar en el estudio de manera voluntaria.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Reemplazando los datos, se tiene:

$$n = \frac{104 * 1,96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(104 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 82$$

Donde:

N: Número total de la población = 104

1 – α : Nivel de Confianza = 0.95

Z(1 – α)=1.96

d: Precisión = 0.05

p: Prevalencia = 0.50

q: Complemento de p = 0.50

n: dimensión muestral = 82

Para calcular la estratificación de la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$ne = \frac{n}{N} = \frac{82}{104} = 0,788$$

De esta manera se obtiene el tamaño de la muestra estratificada, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2

Muestra de estudio

Tipo de institución	Muestra	%
Instituciones del Estado	44	53.7%
Instituciones privadas	38	46.3%
Total	82	100.%

De los cálculos realizados se obtuvo una muestra representativa para el estudio de 82 directivos o gerentes de las instituciones públicas o privadas de la región de Lima, 2023.

Con relación a la técnica de estudio, para medir ambas variables se administró una encuesta. Este método es definido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), como un método basado en cuestionarios que permite indagar sobre las características, conocimientos, opiniones, etc., de un grupo de individuos determinados.

Por otra parte, los instrumentos de medición son los medios por los cuales los investigadores llevan un registro de los datos relativos a las variables de interés. En este caso la herramienta utilizada fue el cuestionario con una escala tipo Likert de 5 niveles en sus respuestas. El primero evaluó el sistema de información gerencial e incluyó 14 preguntas; mientras que el segundo incluyó 19 preguntas y evaluó la variable satisfacción en la toma de decisiones (Marca & Velásquez, 2020).

En la prueba de confiabilidad del instrumento realizada mediante el alfa de Cronbach, se alcanzó un valor de 0,805 para la variable del sistema de información gerencial y un valor de 0,895 para la variable de satisfacción en la toma de decisiones, esto demuestra que estas herramientas presentan fiabilidad y consistencia interna, lo que permite su aplicación para obtener datos, demostrando un grado excepcional de confiabilidad.

Por otra parte, para el procesamiento de los datos fue necesario el paquete estadístico SPSS 26.0, junto con otras herramientas informáticas automatizadas, permitiendo el tratamiento de la información obtenida. Asimismo, para mostrar los resultados, se utilizaron materiales estadísticos como tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos de barras. Esto nos permite representar visualmente el análisis descriptivo y las relaciones entre las variables del estudio. Además, utilizamos la prueba de correlación Rho de Spearman basándonos en el resultado significativo de la prueba de normalidad.

Resultados y discusión

A continuación se presentan los hallazgos analíticos y descriptivos de las características de las variables de investigación: sistemas de información gerencial y satisfacción en la toma de decisiones en las entidades públicas y privadas de la región Lima, 2023.

Chávez, M., Calisaya, H., Saira, E., & Portugal, D. (2025). Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima. *Revista InveCom*, 5(4), 1-11.

<https://zenodo.org/records/14790453>

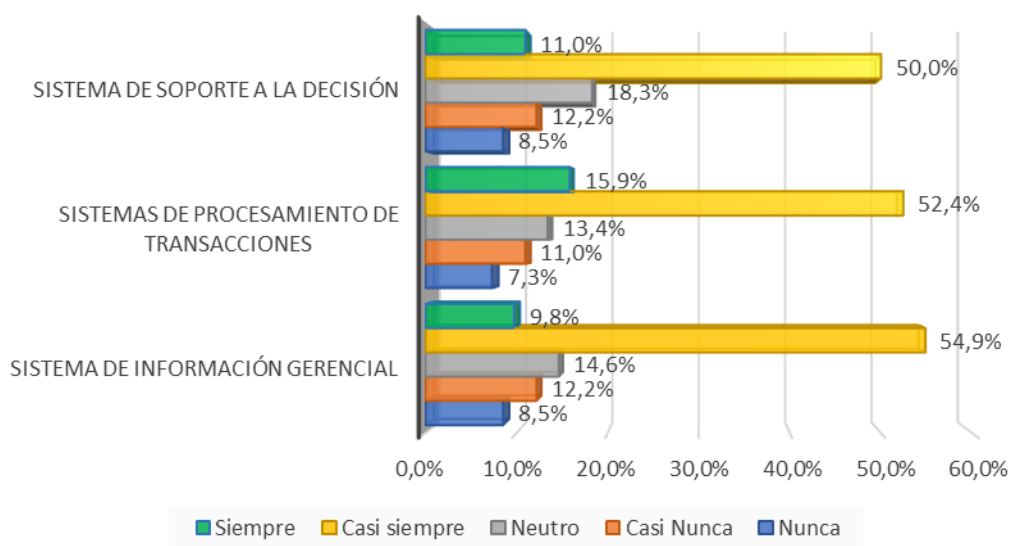
Tabla 3

Análisis de la variable sistemas de información gerencial y sus dimensiones

	Sistemas de información gerencial		Sistemas de procesamiento de transacciones		Sistemas de soporte a la decisión	
Niveles	f	%	f	%	f	%
Nunca	7	8.5%	6	7.3%	7	8.5%
Casi Nunca	10	12.2%	9	11.0%	10	12.2%
Neutro	12	14.6%	11	13.4%	15	18.3%
Casi siempre	45	54.9%	43	52.4%	41	50.0%
Siempre	8	9.8%	13	15.9%	9	11.0%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Figura 2

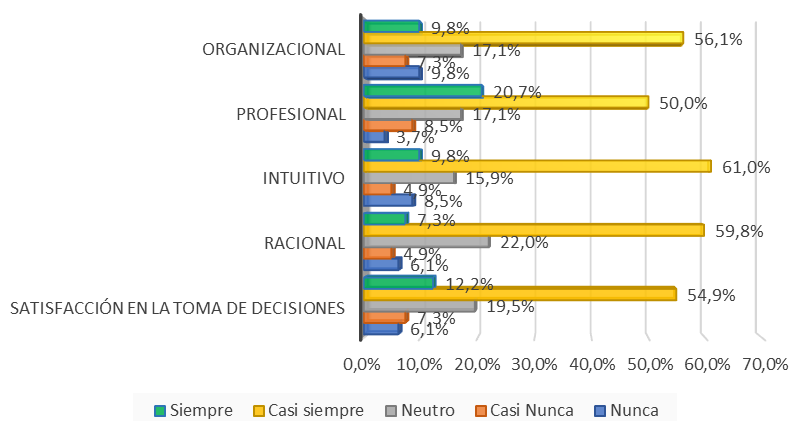
Variable sistema de información gerencial y sus dimensiones



De acuerdo con los porcentajes y niveles que se muestran en la Tabla 3 y Figura 2, los directivos de las organizaciones del sector público y privado de Lima calificaron la variable sistemas de información gerencial y sus dos componentes, el sistema de procesamiento de transacciones y el sistema de soporte a la decisión. Según los resultados obtenidos, el 54.9% de los encuestados manifiestan que casi siempre, se utiliza el sistema de información gerencial en la institución. Asimismo, el 52.4% de los directivos encuestados manifiesta que casi siempre utilizan programas o herramientas específicas para el sistema de tratamiento de las transacciones. Además, el 50% señala que casi siempre, utiliza herramientas TIC para la gestión de informes y el tratamiento de datos, lo que es relevante para el apoyo a la toma de decisiones.

Tabla 4*Análisis de la variable satisfacción en la toma de decisiones y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción en la toma de decisiones		Racional		Intuitivo		Profesional		Organizacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	5	6.1%	5	6.1%	7	8.5%	3	3.7%	8	9.8%
Casi Nunca	6	7.3%	4	4.9%	4	4.9%	7	8.5%	6	7.3%
Neutro	16	19.5%	18	22.0%	13	15.9%	14	17.1%	14	17.1%
Casi siempre	45	54.9%	49	59.8%	50	61.0%	41	50.0%	46	56.1%
Siempre	10	12.2%	6	7.3%	8	9.8%	17	20.7%	8	9.8%
Total	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%	82	100.0%

Figura 3*Variable satisfacción en la toma de decisiones y sus dimensiones***Tabla 5***Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de información gerencial	0.337	82	0.000
Satisfacción en la toma de decisiones	0.326	82	0.000

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se utilizaron para determinar si los datos seguían una distribución normal. Esto a su vez, dicta si el estudio utiliza un análisis estadístico inferencial paramétrico o no paramétrico. Los valores calculados para las variables sistemas de información gerencial y satisfacción en la toma de decisiones son 0.337 y 0.326, respectivamente, con un nivel de significancia de 0.000 en ambos casos, como se muestra en la Tabla 5. Dado que el valor p es inferior a 0.05, puede deducirse que los datos de la investigación no se ajustan a una distribución normal. Por eso se emplea el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para determinar la correlación de hipótesis

Chávez, M., Calisaya, H., Saira, E., & Portugal, D. (2025). Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima. *Revista InveCom*, 5(4), 1-11.

<https://zenodo.org/records/14790453>

Prueba de hipótesis

En este apartado se comparan y validan las hipótesis investigadas, para determinar si se aceptan o no, en tal virtud se emplean las siguientes reglas y criterios de decisión:

- 1) Si $p > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.
- 2) Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tomando en consideración dicha regla necesaria de validación, se procede al abordaje de contrastación inferencial de las hipótesis de estudio (véase Tabla 6).

Tabla 6
Hipótesis del estudio

Hipótesis general	
Existe relación significativa entre los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.	
Hipótesis específicas	
H1: Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo racional en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.	
H2: Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo intuitivo en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.	
H3: Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo profesional en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.	
H4: Existe relación directa entre los sistemas de información gerencial y lo organizacional en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.	

Tabla 7
Prueba de hipótesis general

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Sig.	Interpretación
Hipótesis general	Sistema de información gerencial	Satisfacción en la toma de decisiones	0.779	0.000	Correlación positiva moderada

Según la Tabla 7, existe una relación directa y positiva entre el sistema de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones. Este resultado tiene una correlación moderada (Rho de Spearman = 0,779) y una significancia de 0.000 menor al p valor. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8
Prueba de hipótesis específicas

Tipo de hipótesis	Variable 1	Dimensiones	Rho de Spearman	Sig.	Interpretación
Hipótesis específicas	Sistemas de información gerencial	Racional	0.678	0.000	Correlación positiva moderada
		Intuitivo	0.653	0.000	Correlación positiva moderada
		Profesional	0.793	0.000	Correlación positiva moderada
		Organizacional	0.705	0.000	Correlación positiva moderada

En relación con las hipótesis específicas, la Tabla 8 muestra los resultados que corresponden a la correlación entre la variable sistemas de información gerencial y las dimensiones de satisfacción en la toma de decisiones.

Los resultados mostraron una correlación positiva moderada de 0.678 para la dimensión racional. Del mismo modo, la dimensión intuitiva tuvo un valor de 0.653, la dimensión profesional tuvo un valor de 0.793 y la dimensión organizacional tuvo un valor de 0.705 (correlación positiva moderada). Todos estos valores se obtuvieron con un nivel de significancia (0,000) inferior al valor $p = 0.05$, por lo que se aceptan las hipótesis alternativas del estudio y se rechazan las hipótesis nulas. En consecuencia, se afirma que existe una relación significativa entre la variable sistemas de información gerencial y las dimensiones de la variable satisfacción en la toma de decisiones: racional, intuitiva, profesional y organizacional, en entidades públicas y privadas de la región de Lima, 2023.

A través de los resultados obtenidos se observó que el 54.9% de los encuestados afirman que casi siempre se utiliza el sistema de información gerencial en la institución. Además, el 54.9% de los encuestados indica que casi siempre existe satisfacción en la toma de decisiones. Con respecto a la comprobación de la hipótesis general la variable sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción en la toma de decisiones en entidades públicas y privadas de la región de Lima, según la correlación de Spearman de 0.779 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Por su parte, los resultados guardan relación con el estudio de Huerta (2020), quien coincide que existe una relación significativa ($r = 0.880$) entre las habilidades gerenciales y la toma de decisiones de los directores de instituciones públicas. Asimismo, los resultados concuerdan con el estudio de Delvalle (2020), quien manifiesta que el uso de los sistemas de información por parte de las empresas está asociado a la creación de decisiones tangibles que benefician a la organización; por tanto, las decisiones tomadas tienen un impacto permanente en los sistemas de información gerencial que supervisan las organizaciones.

Por otra parte, los resultados de las hipótesis específicas muestran correlaciones positivas moderadas entre la variable sistemas de información gerencial y las dimensiones de la variable satisfacción en la toma de decisiones, como son: racional ($r = 0.678$), intuitivo ($r = 0.653$), profesional ($r = 0.793$) y organizacional ($r = 0.705$). Por tal razón, existe una relación significativa entre la variable sistemas de información gerencial y las dimensiones de la variable satisfacción en la toma de decisiones en entidades públicas y privadas de la región de Lima.

Los resultados guardan relación con el estudio de Torres et al. (2021), quienes señalan que las entidades públicas y privadas se benefician de un mejor control de los incidentes para la toma de decisiones, como resultado de la utilización del sistema de información gerencial. Finalmente, Cotrina (2022), afirma que el sistema integrado de gestión administrativa e información influye considerablemente en la toma de decisiones, en consecuencia, existe una relación significativa entre ambas variables. De este modo, la dirección adecuada puede contribuir a la consecución de objetivos y metas, lo que a su vez mejora la organización de la empresa u organización.

Conclusiones

Con una correlación positiva moderada ($r = 0.749$) y una significancia estadística de 0.000, inferior a 0.05, se establece que la variable sistema de información gerencial está directamente relacionada con la satisfacción en la toma de decisiones. En consecuencia, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados del análisis Rho de Spearman revelan lo siguiente:

- Existe una relación positiva moderada entre la dimensión racional y la satisfacción en la toma de decisiones ($r = 0.678$), con una significancia estadística de 0.000, inferior al valor de p . Por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.
- Se muestra una relación positiva moderada entre la dimensión intuitiva y la satisfacción en la toma de decisiones ($r = 0.653$), con una significancia estadística de 0.000, inferior al valor de p . Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.
- Se evidencia una relación positiva fuerte entre la dimensión profesional y la satisfacción en la toma de decisiones ($r = 0.793$), con una significancia estadística de 0.000, inferior al valor de p . Por ello, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

- Existe una relación positiva moderada entre la dimensión organizacional y la satisfacción en la toma de decisiones ($r = 0.705$), con una significancia estadística de 0.000, inferior al valor de p . Así, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

En síntesis, los sistemas de información gerencial están vinculados con la satisfacción en la toma de decisiones, ya que proporcionan datos precisos que facilitan la evaluación de opciones. Esto incrementa la confianza y satisfacción de los equipos, fomenta un entorno colaborativo y optimiza la efectividad organizacional. Por consiguiente, un sistema de información gerencial bien implementada mejora significativamente tanto la toma de decisiones como la satisfacción en las entidades.

CONTRIBUCIÓN DE LA AUTORÍA

1. Conceptualización: Melina Elizabeth Chávez Choque
2. Curación de datos: Melina Elizabeth Chávez Choque
3. Análisis formal: Hilda Luz Calisaya Mestas
4. Adquisición de fondos: Dilma Erveni Portugal Portales
5. Investigación: Edilberto Wilfredo Saira Quispe
6. Metodología: Dilma Erveni Portugal Portales
7. Dirección del proyecto: Melina Elizabeth Chávez Choque
8. Recursos: Dilma Erveni Portugal Portales
9. Software: Edilberto Wilfredo Saira Quispe
10. Supervisión: Hilda Luz Calisaya Mestas
11. Validación: Edilberto Wilfredo Saira Quispe
12. Visualización: Melina Elizabeth Chávez Choque
13. Redacción - borrador original: Dilma Erveni Portugal Portales
14. Redacción - corrección de pruebas y edición: Hilda Luz Calisaya Mestas

Referencias

- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, (44), 103-118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Anaya, J., Miranda, J., & Ramírez, B. (2020). Análisis del liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral. *RILDO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 2(13), 1-12. <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/13/liderazgo-satisfaccion-laboral.html>
- Cedeño, F., & Carpio Torres, F. (2022). Modelos predictivos de sistemas de información en la gestión de abastecimientos del sector ferretero. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 22(34). https://www.researchgate.net/publication/359639540_Modelos_predictivos_de_sistemas_de_informacion_en_la_gestion_de_abastecimientos_del_sector_ferretero
- Cedeño, F., & Villagómez, S. (2023). Sistema de información gerencial para mejorar la competitividad en las PYMES del sector textil. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 23(40), 53-64. <https://doi.org/10.47189/rcct.v23i40.663>
- Contreras-Díaz, Y., González-Pérez, M., & Rivero-Amador, S. (2021). Diseño de un Sistema de Gestión de Información para la toma de decisiones estratégicas en el contexto empresarial. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 12, 193-207. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5186>
- Cotrina, C. (2022). Sistema integrado de gestión administrativa y su relación con la toma de decisiones en una unidad ejecutora, Amazonas. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Digital Institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94140>
- Cummings, T., & Worley, C. (2019). Organization Development and Change. (9th Ed.). *Cengage Learning*. <https://doi.org/10.1002/9780470753408.ch2>
- Delvalle, F. (2020). Análisis del Sistema de Información en la toma de decisiones del sector crediticio de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Portoviejo. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. *Repositorio Dspace UTEG*. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1261/An%C3%A1lisis%20del%20Sistema%20de%20Informaci%C3%B3n%20en%20la%20toma%20de%20decisiones%20del%20sector%20crediticio%20de%20cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito%20de%20la%20ciudad%20de%20Portoviejo.pdf?sequence=1>

Chávez, M., Calisaya, H., Saira, E., & Portugal, D. (2025). Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima. *Revista InveCom*, 5(4), 1-11. <https://zenodo.org/records/14790453>

- Díaz, G. (2022). La auditoría a los sistemas de información como aporte a la actividad gerencial. *Gestión I+D*, 5(3), 180-212. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/20233
- Díaz-Narváez, V. P., & Calzadilla-Núñez, A. (2018). Research Methodology, research processes and medical students. *Salud Uninorte*, 34(1), 251–252. <https://doi.org/10.14482/sun.34.1.10367>
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. *Editorial UTMACH*. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Flores-Cerna, F., Sanhueza-Salazar, V.-M., Valdés-González, H.-M., & Reyes-Bozo, L. (2021). Metodologías ágiles: un análisis de los desafíos organizacionales para su implementación. *Revista Científica*, 43(1), 38-49. <https://doi.org/10.14483/23448350.18332>
- Gómez-Espinoza, H. (2022). Metodología para la implementación de un sistema de información gerencial para el gestor transaccional inclusivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. *Polo del Conocimiento: Revista científica – profesional*, 7(4), 1776-1805. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8483013>
- Guerrero-Aguilar, M., Medina-León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 41(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002&lng=es&tlng=es.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (6th ed.). McGraw-Hill Education. https://www.academia.edu/43982331/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Hirst, G., Van Knippenberg, D., & Zhou, J. (2018). A cross-level perspective on employee creativity: Goal orientation, team learning behavior, and individual creativity. *Journal of Applied Psychology*, 52(2), 33-45. <https://doi.org/10.5465/amj.2009.37308035>
- Huerta, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (3), 140-147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7526292>
- Laudon, K., & Laudon, J. (2020). Management information systems: managing the digital firm. *United States: Pearson*. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781292403571_A42098351/preview-9781292403571_A42098351.pdf
- Lugo, P., Carrasquero, P., & Gómez, P. (2020). Evaluación de gestión de seguridad de la información en los sistemas de información gerencial como herramienta de competitividad en empresas de servicios de ensayos no destructivos en la ciudad de Lima - Perú. *Revista Qualitas*, 19(19), 062-076. <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/42>
- Marca, P., & Velásquez, C. (2021). Los sistemas de información gerencial y la satisfacción en la toma de decisiones en entidades de la región Moquegua, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. *Repositorio Institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1489>
- Morera, M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 13(1). <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v13i1.4236>
- Nauca, E., & Chávarry, P. (2020). Inteligencia estratégica para la toma de decisiones gerenciales. *TZHOECOEN*, 12(1), 10-18. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i1.1241>
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2011). *Management Information Systems*. (10th Ed.). McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com/highered/product/Management-Information-Systems-OBrien.html>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Núñez, W., Pacheco-Ruiz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, F., González, J., Sánchez, P., & Sanmartín, J. (2021). Contabilidad administrativa. Herramienta para la toma de decisiones gerenciales. *Sapientiae*, 6(2), 157-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7777224>
- Salazar-Ponce, E. G., Alvarado-Franco, D. R., & Holguín-León, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio De Las Ciencias*, 7(5), 581-596. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383818>
- Chávez, M., Calisaya, H., Saira, E., & Portugal, D. (2025). Sistemas de información gerencial y su incidencia en la satisfacción con la toma de decisiones de entidades públicas y privadas de la región de Lima. *Revista InveCom*, 5(4), 1-11. <https://zenodo.org/records/14790453>

- Solarte, W., Rincón Soto, C., & Molina Mora, F. (2023). Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. *Revista CEA*, 9(19), e2257. <https://doi.org/10.22430/24223182.2257>
- Torres, M., Barrientos, I., & Quintana, J. C. (2023). Módulo del sistema informático gestión de incidencias para la toma de decisiones. *Ciencias De La Información*, 52(1), 18-24. https://www.researchgate.net/publication/351366065_Modulo_del_sistema_informatico_gestion_de_incidencias_para_la_toma_de_decisiones
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability*. (10th Ed.). United States: Wiley.
- Van, N., Yoon, H., & Hwang, J. (2018). A study on the factors affect to technological adoption of e-Government Information System interoperability in Vietnam. *The International Technology Management Review*, 7(2), 125-143. <https://www.atlantis-press.com/journals/itm/125905630>
- Zúñiga, E. (2022). Modelo de Gestión Organizacional basado en ITIL 4 - Prácticas de Servicios y su aporte a los Sistema de Información para Toma de Decisiones. *InterSedes*, 23(48), 308-328. <https://doi.org/10.15517/isucr.v23i48.50034>