



Características del usuario y el éxito de los Sistemas Logísticos de Información, en empresas medianas y grandes de Altamira y Ciudad Victoria del estado de Tamaulipas, México

Linares-Maldonado, Santos Abelardo¹ y Tavizón-Salazar, Arturo²

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, santos@uat.edu.mx, Av. Universidad S/N,
Ciudad Universitaria, (+52) 81 1340 4430

²Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, artavizon@gmail.com, Av. Universidad S/N,
Ciudad Universitaria, (+52) 81 83 29 40 80

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Revisión por pares

Fecha de aceptación: 9 de junio de 2019

Fecha de publicación en línea: 31 de julio de 2019

Resumen

La presente investigación analiza algunas variables críticas como características del usuario, encontradas en la literatura y la relación que tienen con respecto al éxito de los sistemas logísticos de información (SLI) en las empresas medianas y grandes. Para esto se aplicó una encuesta a 31 empresas que cuenten con más 51 empleados. Se muestran los resultados donde se denota la relación significativa entre las características del usuario y el éxito de los Sistemas Logísticos de Información como parte de las tecnologías de la información.

Palabras clave: características del usuario, éxito sistemas logísticos de información, sistemas de información.

Abstrac

The present investigation analyzes some critical variables as characteristics of the user, found in the literature and the relation that they have regarding the success of the logistic information systems (SLI) in medium and large companies. For this, a survey was applied to 31 companies that have more than 51 employees. The results show the significant relationship between the characteristics of the user and the success of the Information Logistics Systems as part of the information technologies.

Key words: user characteristics, success information logistics systems, information systems.

1. INTRODUCCIÓN

El uso de un sistema de información, en la actualidad, es una de las alternativas de solución que presenta grandes ventajas porque constituye una herramienta clave para el crecimiento de una organización Sone (2015).

Las organizaciones siguen siendo un importante contribuyente económico al desarrollo regional y nacional en cualquier país. Según señalan Rodríguez Monroy y Calderón Amaya (2012), en Europa “existen unos 23 millones de pequeñas y medianas empresas (pymes) que representan más del 90 % de todas las empresas y el 57 % del producto interno bruto (PIB) de la UE.” El principal apoyo de la economía europea está en las pymes” (Rodríguez Monroy y Calderón Amaya, 2012).

En los años recientes, las organizaciones empresariales han cobrado una gran importancia a nivel mundial, de ahí que se han realizado estudios sobre la iniciativa empresarial, pyme y desarrollo local, que desarrolló la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) el cual habla del sector empresarial y su relación con la economía particular de cada país y región del mundo.

Las pequeñas y medianas empresas representan casi tres cuartas partes del empleo en México, según cifras de 2015 (OCDE). Las empresas de menor tamaño se destacan por tener mayor rezago en términos de rentabilidad y presentan una alta participación en el empleo informal.

En general, las empresas pequeñas y medianas mexicanas fabrican exclusivamente para el mercado nacional y sus productos carecen de tecnologías de producción y su diseño está rezagado.

En la actualidad, la base productiva nacional de México está ampliamente representada por el sector de las pymes, el comercio, los servicios privados no financieros y las manufacturas concentran 98 % de las unidades económicas y 88.9 % del personal ocupado total (INEGI, 2014). En 2008 el Banco Mundial estima que las pymes contribuyen en un 52 % al producto interno bruto de México.

Actualmente es impensable concebir una empresa que no use las *tecnologías de la información y comunicación* (TIC), para el desarrollo y gestión de sus actividades inherentes, es más, las TIC han dejado de ser una herramienta de soporte y/o un área accesoria para convertirse en un activo estratégico de cualquier organización, coadyuvando activamente a su competitividad. Pero es innegable que son muchos los problemas que se presentan al gestionar las TIC.

La identificación de los *factores críticos de éxito* (FCE) para la administración de TIC, ayuda significativamente a estos propósitos. El objetivo de evaluar la satisfacción del usuario final, como reflejo del éxito de los *sistemas de información* (SI) (DeLone y McLean, 2003), se ha realizado mediante un análisis cuantitativo para la jerarquización de los principales factores involucrados.

Los FCE para ser estudiados son los que afectan a la calidad de la información, calidad del SI, calidad de los servicios sobre el SI, uso del SI, rendimiento individual y rendimiento de grupo. Estos factores o variables pertenecen al modelo de DeLone y McLean (D&M) (1992, 2003).

Es importante acentuar la relevancia que tienen los FCE en los SI, por lo que la investigación buscará integrar un modelo que podrá servir para que los SI aplicados a las tomas de decisiones en el proceso logísticos sean exitosos en su instalación, operacionalización y en beneficio de las empresas medianas y grandes que son las que tienen la mayor capacidad de tener una infraestructura tecnológica que soporte los procesos administrativos. Al respecto se tomará como base el modelo propuesto por DeLone y McLean (2003).

De lo expuesto hasta ahorita surge la necesidad de darle mayor peso al uso de los SI en las empresas, para formulación de planes estratégicos que les ayude a ser más competentes en un mundo cada vez más exigente, estar preparado para los cambios tecnológicos y que sirva para la gestión de los diferentes recursos y capacidades.

Para algunos expertos, cuando un empresario piensa en el presupuesto para SI y

TIC lo equipara con un gasto, no con una inversión; posteriormente, adquiere los SI más económicos o los menos adecuados para el negocio, lo que origina resultados adversos (Universia Knowledge, 2010).

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Variable dependiente

2.1.1 Los sistemas de información

Los SI son definidos por los autores Pérez y Gardey (2008) como un conjunto de componentes interrelacionados entre sí para alcanzar un fin cuyo objetivo primordial es apoyar la toma de decisiones y controlar todo lo que pueda ocurrir. También Cohen y Asín (2014), en sus estudios indican, que los SI están afectando la forma en que operan las organizaciones actuales.

En la clasificación de los SI están los sistemas que en su función están enfocados a la mejora en la toma de decisiones y que son soporte para el tomador de la decisión. Un programa informático de aplicación enfocado al proceso logístico puede describirse en términos de su funcionalidad y de su operación interna (Cohen y Asín 2014), en donde su función es que sea capaz de comprender cómo se debe aceptar información que se pueda aplicar no solo entre las áreas de una empresa como recursos humanos, administración, finanzas, procesos logísticos, sistemas y mercadotecnia, sino también entre los que integran la cadenas de suministro (Ballou, 2004, p.147).

En la presente investigación se define al SI como un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para alcanzar un fin determinado con el objetivo primordial de apoyar a la toma de decisiones y controlar todo lo que en ella ocurre.

2.1.2 Éxito de los sistemas de información

Ketelhohn y Marín (2009) nos indican que hay muchas definiciones de éxito, pero no hay una en concreta; en distintas investigaciones que se han hecho por el lado de la academia,

conuerdan en definir el éxito como una variación en las utilidades de la empresa que resulta después de un periodo. DeLone y McLean (1992) lo definieron como la entrega del software con funciones necesarias para resolver problemas de negocios, proporcionado valor al negocio y que es adoptado y utilizado por personal clave.

Por lo tanto, el éxito de los sistemas de información podemos definirlo como la perfección de los procesos y que a su vez se evidencia con el uso de la tecnología que cada vez es más moderna y sin fallas; el desarrollar aplicaciones útiles y con facilidad de uso propician que los SI sean importantes ya que ayudan a reducir costos de operación.

“De acuerdo con su origen etimológico la palabra *éxito* proviene del latín *exitus*, que significa *salida*. Representa un concepto subjetivo, ya que dependerá de cada persona encontrar la salida apropiada hacia el logro de sus metas que lo transforme en exitoso; es decir, obtener un resultado final satisfactorio o positivo, aunque la acción no haya superado las expectativas; en otras palabras, alcanzar lo que se propuso al principio” (Rodríguez, 2013).

Teórica y tradicionalmente el éxito es definido como un término que indica la obtención de algo bien planeado o intentado en un tiempo establecido; otros lo asocian con alcanzar la fama, el poder, la riqueza, no obstante el éxito gerencial es otra cosa, implica un compromiso personal con algo que realmente le importa a la persona, sin tomar en cuenta el resultado del poder, la fama y la riqueza, ya que cuando realmente se es exitoso estos tres resultados llegan por si solos, porque son producto del éxito mas no son el éxito. (Benavides, 2013)

La medida de éxito de un proyecto radica, en principio, en la evaluación con respecto al logro satisfactorio de los objetivos. La otra variable de éxito, y quizás la más esquivada en proyectos de tecnología, es la entrega de los productos y/o servicios dentro del tiempo estimado y planeado. Igualmente, y es de lógica pensar que lo que entregamos sea utilizado; de nada sirve que cumpla con los anteriores pero que la empresa decida no utilizarlo, en cuyo caso sería un proyecto fracasado. (Ruiz, 2010).

“No existe una definición concreta para el éxito, ya que algunos académicos, por ejemplo, lo definen como el cambio en las utilidades operativas de la empresa resultante durante un período de tiempo arbitrario” (Ketelhöhn y Marín, 2009, p.20).

Una vez planteadas diferentes definiciones que puede tomar el término *éxito*, se puede formar el significado que tendrá *éxito* en esta tesis: Búsqueda de un resultado positivo para la empresa que de manera proactiva los lleva a cabo.

“Éxito de los SI se define como la entrega de software con las funcionalidades necesarias para resolver problemas de negocios, proporcionan valor al negocio, y que es adoptado y utilizado por el personal clave en la organización” (DeLone and McLean, 1992; Duggan and Reichgelt, 2006).

También encontramos el estudio realizado con el de éxito de los sistemas de información de DeLone y McLean en 1992, donde se generó un modelo para medir el éxito en los SI en solo seis dimensiones y que a la vez que exista interdependencia entre las dimensiones mencionadas. En el año 2003 los autores del modelo de éxito de los SI revisaron una gran cantidad de trabajos realizados en 10 años, donde se encontró que lo que ellos propusieron de la interdependencia de las seis dimensiones ahora están más interrelacionadas.

See *et al.* (2007) lo definen como que puede ser visto de manera diferente a las diferentes partes interesadas, los usuarios pueden llamar éxito del software si se facilita el desempeño del trabajo, pero lo mismo es que podría ser considerado fracaso por los gerentes si no lo hizo, por ejemplo, reducir el stock de almacén, al final debe estar definido por la aceptación y uso del sistema.

El éxito de los sistemas de información podemos definirlo como la perfección de los procesos y que a su vez se evidencia con el uso de la tecnología que cada vez es más moderna, y sin fallas; el desarrollar aplicaciones útiles y con facilidad de uso propician que los SI sean importantes ya que ayudan a reducir costos de operación.

El medir el éxito de los sistemas de información se ha desarrollado de distintas maneras, la primera manera es evaluar lo que una empresa a ganado con sus inversiones, tomando en cuenta los beneficios de los sistemas de información. También la otra manera es ver la satisfacción de los usuarios en relación con el sistema implementado. Con estas dos maneras de medir no es posible definir el éxito de los sistemas en la empresa.

Lo que se invierte en sistemas de información y en la satisfacción de los usuarios no es suficiente, el éxito de los sistemas de información se mide realmente por el uso amplio y extenso que tenga en la empresa, que la organización lo haya asimilado dejando de lado los sistemas y mecanismos usados hasta ese momento.

Son varios los factores que se presentan para que una organización pueda incorporar y usar un sistema de información, uno de los más importantes es la autoridad en que la gerencia influye en su uso. La funcionalidad y servicio proporcionan calidad en los datos.

Magdits (2016) nos dice que los beneficios que se pueden medir desde la perspectiva de la productividad están en dos niveles, a nivel individual y a nivel agregado u organizacional. El efecto de estos beneficios puede luego asociarse a mejores índices de producción, eficiencia a nivel de costos y mejor capacidad para una mayor cobertura de mercado.

2.2 Variable independiente

2.2.1 Factores que influyen en el fenómeno

2.2.1.1 Las características sociales y de usuario

La realización del trabajo que debe hacerse en un periodo limitado es una de las características encontradas.

La organización de una empresa depende mucho de la autoridad de los gerentes para supervisar las actividades que son necesarias para alcanzar los objetivos, además de proveer dirección tanto horizontal como vertical en la estructura organizacional.

Los doctores DeLone y McLean (2007), después de revisar más de 600 artículos

relacionados con el modelo desarrollado por ellos mismos en 1992 en relación con el éxito de los sistemas de información, encontraron más de 50 variables consideradas como independientes y las dividieron en 3 grandes grupos que son: características de la tarea; características de la organización, características sociales y de usuarios.

De acuerdo con el análisis, dentro de las características sociales y de usuario se desprenden cuatro variables que impactan directamente en el éxito de los SI, son: actitud hacia la TI, expectativa del usuario, disposición y confianza.

Hacer el trabajo que debe hacerse en un periodo limitado de tiempo, es una de las características encontradas. La tarea de identificar y clasificar las actividades necesarias, agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos, asignar cada grupo un gerente con la autoridad necesaria para supervisarlos y proveer de una coordinación horizontal como vertical en la estructura organizacional, algunas de las características encontradas son: actitud hacia la TI, expectativa del usuario, disposición y confianza. Después de lo anterior expuesto, para Flores (2012),

la actitud es la predisposición aprendida que tiene el ser humano para actuar ante diferentes situaciones o cosas de manera favorable o desfavorable, de aceptación o rechazo en donde se encuentran inmersos los tres componentes, el cognitivo, el afectivo y el conductual como elementos preponderantes para el manejo de las TIC.

Como también nos indican en su trabajo de investigación los autores Palos y Correia (2016), en el que analizaron la actitud de los recursos humanos de las organizaciones ante la complejidad de los programas como un servicio, llegaron a la conclusión de que “un directivo percibe la tecnología con mayor complejidad y con menor intención de usarla, donde implementarla requiere de ciertos retos tecnológicos que en ocasiones las empresas no pueden afrontar”.

Por otro lado, Rosello (2017), en su artículo denominado “¿Cómo enfrentar la

selección de un sistema de información contable?”, provee de un mecanismo que ayude en la evaluación del software para conocer en qué medida cubren o no la necesidad del software, pero también que sirva para tener una visión más amplia de todo el proceso de selección y adquisición de un sistema contable. Después de lo anterior, concluyeron que un sistema de información contable es la columna vertebral de toda empresa, “es la base para la toma de decisiones gerenciales, el control y, por tanto, para el éxito del negocio”.

Con referencia a lo anterior es preciso mencionar que un proyecto de sistematizar la empresa debe de brindar los beneficios esperados, de considerar que sea realista con respecto a lo que se desea que el sistema haga, confirmar que los procesos administrativos estén en orden antes de sistematizarlo y, en ese mismo sentido, se debe de ingresar solo la información necesaria y lograr la participación de todos los usuarios del sistema en cada paso de la toma de decisiones.

Los sistemas de información y la administración estratégica deben apoyarse en la infraestructura de TI, ya que al tenerla instalada en la empresa tiene entre sus funciones proveer los servicios de forma externa a los proveedores y clientes, así como hacia el interior a sus empleados.

En el estudio empírico de Jiang, Chen y Lai (2010) argumentan dentro de un marco general la aceptación tecnología en un modelo individual, este modelo propuesto integra variables de tres dimensiones, tecnológicas, personales y ambientales que en gran medida heredan de un modelo integral de aceptación tecnológica a nivel de empresa.

En otro trabajo realizado en Turquía por los investigadores Gizem y Özer (2014) con los profesionales en contaduría en el uso del software de contabilidad, donde midieron, primero la calidad del servicio para obtener al final clientes leales, después se enfocaron a la facilidad de uso la cual no fue un problema y determinaron que los directivos deben de enfocarse en mejorar la utilidad que perciben, ya que la intención de usar un software y lealtad dependen en gran medida de la utilidad

por parte de los contadores para percibir el software y la facilidad de usarlo.

Tomando en cuenta lo realizado por los autores DeLone y McLean (2007), Jiang, Chen y Lai (2010), Gizem y Özer en (2014) es posible establecer la siguiente hipótesis:

- H1. La actitud hacia la TI está asociada de manera positiva con el éxito de los sistemas logísticos de información.
- H2. Expectativa del usuario está asociada de manera positiva con el éxito de los sistemas logísticos de información.
- H3. La disposición está asociada de manera positiva con el éxito de los sistemas logísticos de información.
- H4. La confianza está asociada de manera positiva con el éxito de los sistemas logísticos de información.

3. MÉTODO

El presente trabajo fue del tipo empírico, exploratorio, correlacional, no experimental, transversal en el año 2018. El estudio se desarrolló de manera mixta, cualitativo como cuantitativo. El análisis cualitativo se refiere a la realización de entrevistas con expertos del tema para la elaboración y validación externa del instrumento de investigación.

El estudio cuantitativo se realizó a través del análisis estadístico inferencial de las variables a partir de los datos recabados en el campo de investigación.

Para el desarrollo del instrumento fue necesario enviarlo para su revisión a miembros de academias de programas afines, así como a investigadores en el área a trabajar, a quienes se les envió información acerca del objetivo de la prueba y la conceptualización de los factores.

Se recibieron opiniones sobre la claridad y congruencia de cada ítem propuesto. Una vez procesadas las opiniones se permitió retirar de la sección de datos generales preguntas que pudieran comprometer a la empresa con información crítica, así como también fue posible quitar del instrumento preguntas redundantes. Lo anterior ayudó a crear un instrumento fácil de entender por el informante.

Lo expuesto anteriormente dio como resultado que las variables estudiadas como actitud hacia la TI tuvieron 5 ítems, expectativa del usuario 4 ítems, 4 para disposición y 4 para confianza. Así como los 4 ítems de la variable dependiente. Todos a una escala de Likert de 5 puntos, desde muy inadecuado hasta muy de acuerdo. Ya una vez validado el instrumento se procedió a su aplicación.

Tabla 1. Variables con sus ítems utilizados.

Características sociales y de usuario
Actitud hacia la TI
1. Cuenta con los conocimientos necesarios para la operación de una computadora
2. Cuenta con los recursos informáticos (computadora, impresora) adecuados para realizar su trabajo
3. Ha aprendido a través de la presencia del sistema logístico de información
4. El sistema logístico de información mejora mi conocimiento
5. El sistema logístico de información me recuerda de los trabajos relacionados con la información.
Expectativa del usuario
6. Lo involucraron en el proceso de diseño o compra del sistema
7. Existe una buena comunicación entre el personal de sistemas y usted
8. Recibió algún curso de capacitación para operar el sistema logístico de información
9. Confía plenamente en el sistema logístico de información
Disposición
10. El sistema logístico de información proporciona información obsoleta

11. Te fascina usar el sistema logístico de información
12. Es difícil operar el sistema
13. La información del sistema logístico de información es precisa

Confianza

14. Encuentras que el sistema es confiable
15. El resultado del sistema logístico de información es fácil de entender
16. Obtienes información del sistema logístico de información lo suficientemente rápido
17. En términos generales, está satisfecho con el sistema logístico de información

Éxito de los SLI

18. El sistema logístico de información ayuda a incrementar las ventas
19. El sistema logístico de información contribuye a mejorar la operación de las finanzas (ingresos, costos, liquidez, flujo de efectivo, otros)
20. El sistema logístico de información ha resultado en una mejora general de la productividad.
21. El sistema logístico de información contribuye a mejorar el margen de utilidad.

Fuente: Elaboración propia.

El estudio plantea el éxito de los SLI en las empresas medianas y grandes (más de 50 empleados) del sector comercial de la zona centro y sur del estado de Tamaulipas, específicamente en Altamira y Ciudad Victoria, capital del estado. Los datos fueron recolectados por medio de la aplicación del instrumento a una muestra representativa en las empresas descritas anteriormente.

Los negocios que cumplieran con las características antes mencionadas fueron obtenidos de un reporte estadístico del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) con un universo de 53 empresas cumpliendo con la condición de empleados establecido anteriormente.

La muestra final utilizada en esta investigación estuvo compuesta por 31

cuestionarios, pero solo 25 fueron considerados como válidos, la selección se realizó mediante un muestreo a conveniencia. El personal seleccionado para la contestación del instrumento fueron los directores administrativos, esto debido a que reúnen el perfil deseado-contar con información de los procesos del negocio y conocimientos en TI.

4. RESULTADOS

Primero se procedió a obtener la consistencia interna basada en el alfa de Cronbach que permite estimar la fiabilidad del instrumento, en la tabla 2 aparecen los resultados de donde se puede notar que todas las variables sobrepasan los mínimos recomendados de 0.7; por George y Mallery (2003, p. 231).

Tabla 2. Alfa de Cronbach de las variables.

Variable	Ítems	Alfa	Sig.
X1.- Actitud hacia la TI	5	.845	.000
X2.- Expectativa del usuario	4	.847	.000
X3.- Disposición	4	.701	.000
X4.- Confianza	4	.963	.000
Y1.- Éxito de los SLI	4	.843	.000

Fuente: Elaboración propia.

Para fundamentar las hipótesis descritas en la presente investigación y mostrar si se presenta una relación entre las variables independientes y la dependiente, se procedió a realizar un análisis entre las variables a través de un análisis de correlación.

El efecto que se obtiene del análisis de correlación detalla que existe una relación significativamente entre las variables independientes y dependientes, en consecuencia, se puede indicar que las variables independientes influyen positivamente en el éxito de los sistemas

logísticos de información. Para constatar lo anterior se realizó un análisis de regresión, en las tablas 3, 4, 5 y 6 nos muestran los resultados de los modelos evaluados.

Variable dependiente: Éxito de los Sistemas Logísticos de Información.

Tabla 3. Variable independiente: Actitud hacia la TI

V. Dep.	Modelo	T	Sig
ESLI			
(Constante)	.701	1.712	1
V. Indep.	.703	4.949	.000
ATI			
R^2	.516		
R^2 ajustada	.495		
F	24.49		.000
N	25		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS Statics Ver. 21.

Tabla 4. Variable independiente: Expectativa del usuario

V. Dep.	Modelo	T	Sig
ESLI			
(Constante)	1.288	5.667	1
V. Indep.	.549	6.402	.000
EU			
R^2	.641		
R^2 ajustada	.625		
F	40.99		.000
N	25		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS Statics Ver. 21.

Tabla 5. Variable independiente: Disposición.

V. Dep.	Modelo	T	Sig
ESLI			
(Constante)	1.388	6.324	1
V. Indep.	.818	6.652	.000
DISP			
R^2	.658		
R^2 ajustada	.643		
F	44.24		.000
N	25		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS Statics Ver. 21.

Tabla 6. Variable independiente: Confianza

V. Dep.	Modelo	T	Sig
ESLI			
(Constante)	1.278	5.726	1
V. Indep.	.388	6.563	.000
CON			
R^2	.652		
R^2 ajustada	.637		
F	43.07		.000
N	25		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS Statics Ver. 21.

Estos resultados muestran la relación obtenida de cada una de la hipótesis, en primer término, Cohen (1988) citado por Abrego (2014), interpretan a R^2 como el tamaño del efecto de R, y el valor de su magnitud debe ser igual o mayor a 0.13 para ser considerada buena, de 0.26 en adelante grande, por lo contrario, valores menores a 0.13 son considerados pobres.

Hipótesis 1:

Aceptada (R^2 ajustada = .495), indica que la actitud hacia la TI de los usuarios de TI en las empresas es de una manera efectiva para el éxito de sistemas logísticos de información.

Hipótesis 2:

Aceptada (R^2 ajustada = .625), los resultados son satisfactorios con respecto a la expectativa del usuario con respecto al éxito de los sistemas logísticos de información, ya que los usuarios del sistema tienen buena comunicación con personal involucrado así mismo se sienten capacitados para la operación del sistema.

Hipótesis 3:

Aceptada (R^2 ajustada = .643). La disposición del usuario con respecto al sistema logístico de información es positiva ya que los procesos y la información que reporta el sistema son claros y precisos, pero aclarando que se puede mejorar en beneficio de la organización.

Hipótesis 4:

Aceptada (R^2 ajustada = .637), La confianza en el uso, resultados y rapidez es altamente positiva y esto repercute en la mejoría de las operaciones de la empresa. Pero no dejando de un lado que los sistemas logísticos de información deben de estar en constante cambio de acuerdo con los avances que se tengan en el ámbito de las TI.

CONCLUSIÓN

El éxito de los sistemas logísticos de información es algo que las empresas medianas y grandes del sector comercial deben de verificar con base en muchas variables que los rodean, pero es importante determinar cuáles son las más críticas y primordiales, ya que estas empresas investigadas ayudan de una manera fundamental al desarrollo económico, social y tecnológico del Estado.

El trabajo de esta investigación analiza la relación que tiene la actitud hacia la tecnología de la información, expectativa del usuario, disposición y confianza con respecto al efecto que pueden llevar al éxito de los sistemas logísticos de información. Podemos creer que lo mostrado en esta investigación ayude a los directores administrativos o gerentes generales a mejorar sus estrategias de negocio en beneficio de la empresa.

El resultado de lo recabado da como información, una vez procesados los datos estadísticamente, que la actitud hacia la tecnología de la información, expectativa del usuario, disposición y confianza deben de ser un factor crítico para las organizaciones, ya que ayudaran a que los sistemas logísticos de información sean vistos con mucha importancia dentro de sus procesos, en vista que con estos sistemas es posible tomar decisiones mas rápido y en tiempo real, desde las estrategias hasta las operativas y poder facilitar las transacciones del negocio.

Después de lo anterior expuesto, el presente trabajo de investigación forma parte de un proyecto de tesis doctoral en proceso. También se recalca que los entrevistados solo eran administradores, debido a esto, es importante que para futuros trabajos de investigación la muestra sea más representativa, entrevistar a personajes que conozcan la información de la empresa con respecto a los sistemas logísticos de información.

REFERENCIAS

- Abrego, D., Sánchez, Y., & Medina, J. (2014). Evaluación de la calidad de los sistemas de información en los resultados y capacidades organizacionales de empresas del noreste de México. *XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México.
- Ballou, R. (2004). Procesamiento de pedidos y sistemas de información. En R. Ballou, *Logística. Administración de la cadena de suministro* (pp. 146-163). México: Pearson Educación.
- Benavides, E. (2013). Éxito Gerencial e Inteligencia Social en Gerentes de Élités. *Forum Human*, 87-100.
- Cohen Karen, D., & Asín Lares, E. (2014). Tecnologías de la información. En D. Cohen Karen, & E. Asín Lares, *Tecnologías de la información* (pp. 68-69). México: McGraw-Hill.
- Correia, M. B., & Palos, P. R. (2016). La actitud de los recursos humanos de las organizaciones ante la complejidad de las aplicaciones SaaS. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 87-103.
- Delone, W., & Mclean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 9-30.
- Dugan, E., & Reichgelt, H. (2006). *The Panorama of Information Systems Quality*. Hershey: Idea Group Publishing.
- Flores, B. (2012). *Actitudes Hacia a las Tecnologías de Información y Comunicación de los Docentes de la Red Educativa N° 01 Ventanilla - Callao*. Lima.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step*. Recuperado de <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gizem, Ç., & Özer, G. (2014). The Roles of Technology Acceptance model Antecedents and Switching Cost On Accounting Software Use. *Academy of Information and Management Sciences Journal*, 1-24.
- Jiang, Y., Chen, D., & Lai, F. (2010). Technological-Personal-Environmental (TPE) Framework A Conceptual Model for Technology Acceptance at the Individual Level. *Journal of International Technology & Information Management*, 89-98.
- Ketelhöhn, N., & Marín, N. (2009). *INCAE Business Review*, 16-23.
- Magdits, A. (2016). *Perspectivas EY Perú*. Recuperado de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/10/03/como-mide-exito-sistemas-informacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2008). *Definiciones de*. Recuperado de Definiciones de: <https://definicion.de/sistema-de-informacion/>
- Rodríguez Monroy, C., & Calderón Amaya, J. L. (2012). Un enfoque gerencial de factores críticos para el éxito de los sistemas de información en la pyme metalmecánica venezolana. *Contaduría y Administración*, 79-102.
- Rodríguez, A. J. (2013). Factores críticos de éxito en la adquisición y fusión de empresas. Monterrey, Nuevo León, México.
- Roselló, V. (2017). ¿Cómo enfrentar la selección de un sistema de información contable? *Cofin Habana*, 281-294.
- Ruíz, J. (2010). Perspectiva de los Sistemas de Información en las empresas digitalizadas. *Ciencias Económicas*, 287-296.
- Sone, E. (2015). *Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro de panadería y pastelería*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Universia Knowledge@Wharton. (2008). Recuperado de Universia Knowledge@Wharton: <http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/los-multiples-retos-de-las-pymes-en-america-latina>