

TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA GERENCIA AVANZADA

Autora: Amanda Mendoza
hamanda1@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo, muestra una investigación de carácter teórico con el propósito de analizar el papel que juega actualmente la información en la gerencia avanzada, siendo éste el recurso más importante con el que debe contar un gerente para apoyarse durante el proceso de la toma de decisiones. La revolución de la tecnología ha hecho renacer un nuevo enfoque de Gestión de Información (GI), ofreciendo una variedad de mecanismos

que persiguen hacer más eficaz, efectivo y eficiente las actividades de adquisición, procesamiento y utilización de la información, permitiendo que la organización cumpla su misión y alcance sus metas. Para el logro de los objetivos se realizó una revisión documental basada en la Gestión de Información, la Gerencia Avanzada y la integración de ambos temas para fomentar transparencia y acceso a la información en las organizaciones. En cuanto a la metodología, se encuentra fundamentada en el enfoque cuantitativo bajo el diseño de campo, en un nivel descriptivo. Como técnica fue empleada la encuesta y como instrumento el cuestionario y la observación directa, los cuales fueron validados por tres (3) expertos. Con el propósito de medir la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar el análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos, determinó que la empresa no posee definida una estructura organizacional que le permita instaurar una relación clara entre el personal y su rango de control, generando falla en la coordinación de las actividades e imposibilitando una efectiva toma de decisiones. Además, se estableció el detrimento en una gestión de la información evidente, confiable y de calidad para garantizar el buen funcionamiento organizacional.

PALABRAS CLAVE

Gestión, información,
gerencia avanzada,
tecnología

TECHNOLOGY IN INFORMATION MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON ADVANCED MANAGEMENT

Autora: Amanda Mendoza
hamanda1@gmail.com

ABSTRACT

This article shows a theoretical investigation with the purpose of analyzing the role that information currently plays in advanced management, this being the most important resource that a manager must have to support himself during the decision-making process. The technology revolution has given rise to a new approach to Information Management (IG), offering a variety of mechanisms that seek to make the acquisition, processing and use of information activities more effective, effective and efficient, allowing the organization to comply your mission and achieve your goals. To achieve the objectives, a documentary review was carried out based on Information Management, Advanced Management and the integration of both topics to promote transparency and access to information in organizations. Regarding the methodology, it is based on the quantitative approach under the field design, at a descriptive level. The survey was used as a technique and the questionnaire and direct observation as an instrument, which were validated by three (3) experts. In order to measure the reliability of the instrument, the analysis of the Cronbach's Alpha coefficient was carried out. The results obtained through the data collection instruments, determined that the company does not have a defined organizational structure that allows it to establish a clear relationship between the personnel and their range of control, generating failure in the coordination of activities and making an effective decision impossible. Decision making. In addition, the detriment was established in an evident, reliable and quality information management to guarantee the good organizational functioning.

KEYWORDS: Management, information, advanced management, technology

INTRODUCCIÓN

La información, en el ambiente organizacional, cobra un papel muy importante para la gerencia, debido a que cada gerente debe estar completamente instruido, tanto de sus subordinados como de la red de su entorno empresarial, con información de calidad para dirigir las tácticas y estrategias que conduzcan a un crecimiento sostenido y rentable. Es fundamental que se aprenda a utilizar la información como herramienta, que se conozca para qué debe usarse, qué tipo de información y cuánta se necesita, de qué manera recopilarla y procesarla, cómo emplearla, de quién debe emanar y quién debe usarla.

En este sentido, la información organizacional debe ser manejada y divulgada de manera segura, correcta y oportuna. Una adecuada dirección de la información permitirá mejorar el servicio, reducir costos, aprovechar los recursos disponibles en la organización y coordinar actividades como compras, producción, distribución, financiamiento en los

ámbitos locales, nacionales e internacionales.

Desde esta perspectiva Ponjuan (2007), refiere que toda información necesita ser gestionada para poder utilizar recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) que permita mejorar los procesos informacionales dentro y para la sociedad a la que sirve. La gestión de información se basa en el comportamiento de sus miembros y en el grado en que reconozca que la información, como recurso, demanda niveles de atención similares o superiores a otros recursos como los financieros (p.18).

Es así que la información como base fundamental para la gerencia, es la herramienta que hace ver a las organizaciones como una manera de mejorar la producción y, por lo tanto, las empresas deben manejar la información con mayor regularidad, para la globalización de los mercados, lo cual hace que los gerentes estén más pendientes de lo que sucede en cualquier parte y de lo que hacen sus clientes y competidores, permitiéndole reunir información de suma

importancia para dirigir las tácticas y estrategias de la empresa. No obstante, en la actualidad existen organizaciones que no cuentan con una gestión que promueva el uso efectivo de la información con el fin de optimizar los procesos de toma de decisiones a nivel gerencial.

Hoy en día, la cantidad de información que se recopila, procesa y utiliza para la toma de decisiones es elevada, por lo que un enfoque sistemático tal vez podría mejorar la gestión informacional de las organizaciones modernas a través del uso de las nuevas tecnologías, con la finalidad de mejorar los procesos operativos y administrativos de los diferentes departamentos, para obtener información pertinente, precisa y actualizada que proporcione a la gerencia los medios idóneos para una respuesta rápida y oportuna.

Desde esta perspectiva, surge la siguiente interrogante ¿Cómo examinar los procesos operativos y administrativos que permitan optimizar la gestión de información en la gerencia avanzada? Para responderla surgió el propósito de analizar los

elementos que conforman la gestión de información organizacional y su incidencia en la gerencia avanzada mediante la implementación de los avances tecnológicos.

Así mismo, para la realización de esta investigación, se hizo necesaria la búsqueda y revisión de trabajos y estudios anteriores que sirvieran de soporte para abordar la temática planteada, con la finalidad de obtener aportes, guías e ideas esenciales para el desarrollo del trabajo. Para ello Hernández (2018), presentó como trabajo especial de grado la investigación titulada “Diseño de un Sistema de Información para la Gestión Estratégica y Evaluación del Desempeño”, el cual fue desarrollado en el Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación. Dirección adjunta de Innovación y Conocimiento. Gerencia de Capital Humano y Posgrados, Ciudad de México.

A este respecto, tomando en cuenta que la labor cotidiana del gerente se centra fundamentalmente en la toma de decisiones, este

antecedente constituyó un valioso aporte debido a que busca diseñar estrategias gerenciales para optimizar los procesos mediante un sistema de información integral que contenga un plan estratégico, facilite la evaluación del desempeño, apoye a la alta dirección en la toma de decisiones, encamine el seguimiento, control de los objetivos y metas planteados, partiendo de la visión y misión hasta la ejecución de las actividades, permitiendo al gerente contar con información veraz y oportuna para definir el curso de acción orientado a la resolución de problemas sobre una base objetiva, incrementando la eficiencia y eficacia del proceso administrativo que sirve de soporte a las actividades.

Por otra parte, Barzaga y otros (2019), desarrollaron un artículo científico titulado “Gestión de la Información y Toma de Decisiones en Organizaciones Educativas”, publicada en la Revista de Ciencias Sociales, de la Universidad del Zulia, Venezuela. Su objetivo consistió en analizar. El objetivo de la investigación consistió en analizar la gestión de la

información para la toma de decisiones en el contexto de las organizaciones educativas, haciendo énfasis en el desarrollo de un conjunto de procedimientos para la mejora de los resultados de las organizaciones en cualquier actividad, a través de la conversión de la información en conocimiento que permita una toma eficiente de decisiones en la organización.

De lo antes expuesto, se considera que los aportes arrojados por esta investigación son relevantes para el estudio que se desarrolló en este artículo, puesto que demostró que la gestión de información en las organizaciones es una herramienta gerencial que aboga por la toma de decisiones, haciéndola parte inherente de la infraestructura de cualquier proceso con el fin de controlar, almacenar y posteriormente recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades. Desde el punto de vista de estos autores, la gestión de información es un recurso estratégico que puede

utilizarse para alcanzar objetivos, optimizar los procesos de toma de decisiones, enseñar, aprender y generar nuevos conocimientos.

DESARROLLO SECUENCIAL TEÓRICO

Para ampliar la comprensión de los diferentes aspectos de la investigación, se integraron conceptos y conocimientos previos, siendo estos necesarios para una percepción y orientación clara conforme al propósito trazado. De allí tenemos:

Gerencia Avanzada

La gerencia es el principal responsable del éxito o fracaso de una empresa, encargándose de diseñar estrategias que oriente a la organización hacia objetivos o metas establecidas, tomando en cuenta las circunstancias de diverso orden que actúan sobre su entorno. Según Mejía (2007), la gerencia es quien se esfuerza para alcanzar objetivos cuantificables previamente establecidos mediante la ejecución simultánea de los procesos de planificación, organización, dirección y

control. Estos procesos son semejantes en todas las organizaciones y en todos los niveles de las mismas (p.24).

También es visto como un conjunto de técnicas o actitudes que permite el desarrollo de recursos como: humanos, tecnológicos y financieros, con el objetivo de generar más recursos. Siempre que existe un grupo de individuos que persigan un fin común, la gerencia debe proveer liderazgo para generar acciones de comunicación, promoción, negociación y persuasión. De esta acotación se induce que la gerencia avanzada es una herramienta fundamental que llegó a empoderar a los nuevos generadores de cambio en las organizaciones.

Sin embargo, cuando se habla de gerencia avanzada ésta se encuentra sumergida en un entorno que se modifica y se reconfigura constantemente, esto requiere una comprensión profunda de los cambios sociales. Para Rojas (2006), se trata de sintetizar la construcción de una nueva gerencia para dar nuevas respuestas a las nuevas realidades,

un reto de producción de saberes, más humanista, una gerencia centrada en la información y el saber, porque es la información y el saber lo que construye la realidad actual (p.82). En tal sentido, se puede inferir que la información y el conocimiento se constituyen como los recursos más distintivos de la gerencia avanzada para tomar decisiones adecuadas, oportunas y aceptable.

Por lo tanto, visto desde la faceta de la multidimensionalidad debemos comprender que el gerente está supeditado a garantizar que la organización a la cual preside y es responsable, adicione los elementos derivados de los niveles humanos existentes, así como los materiales y partes intangibles que convergen y mediatizan en un fin común; crear escenarios que permitan a la organización fortalecer el pensamiento estratégico prospectivo.

De allí, que la humanización de las organizaciones ha sido considerada como el principal reto de la gerencia avanzada, donde la alta dirección deberá valerse de estrategias económicas, sociales, y

tecnológicas, asumiendo una visión inspiradora, acompañado de una disciplina para obtener buenos resultados dentro de una cultura organizacional. Se considera, además que la gerencia avanzada está caracterizada por una filosofía de gestión, basada en la equidad para dar a todos dentro de una sociedad; oportunidades de acceso a la información.

En cuanto Amaya (2010), refiere que un gerente debe tomar muchas decisiones todos los días, algunas de ellas son disposiciones de rutina o intrascendentes mientras que otras tienen una repercusión drástica en las operaciones de la empresa donde trabaja. Estas providencias podrían involucrar la ganancia o pérdida de grandes sumas de dinero o el cumplimiento o incumplimiento de la misión y metas de la empresa (p.3).

Al respecto, el proceso de toma de decisiones permite a la empresa reaccionar ante los problemas y oportunidades del entorno a partir del tratamiento de una información por lo general limitada. Debido a su importancia sobre el futuro de la

organización, las decisiones que la persona toma a partir de la información disponible se califican en estrategias. De acuerdo con lo expuesto, la toma de decisiones en una empresa tiene como fin encontrar las mejores soluciones en cada momento. Es un proceso que debe alinearse con los objetivos de la sociedad y las circunstancias internas y externas, de allí la estrategia de una empresa debe ser flexible y dinámica para adaptarse a cada etapa de su ciclo de vida y a los cambios en el mercado.

En este mundo cada vez más complejo, las dificultades de los decisores aumentan día a día, debido a que este debe responder con rapidez a los acontecimientos que parecen ocurrir a un ritmo cada vez más veloz. Además, un decisor debe asimilar a su disposición un conjunto de opciones y consecuencias que muchas veces resulta desconcertante. Con este planteamiento se induce que estos, adquieren un papel fundamental en la actualidad debido a que se enfrentan a un entorno global y digital muy cambiante, con clientes

más exigentes y activos, por lo que es necesario observar los problemas desde distintos enfoques y adoptar una estructura flexible que permita actuar con rapidez para adaptarse a cada situación.

Es por ello que, con frecuencia, las decisiones de rutina se toman rápidamente, quizás inconscientemente, sin necesidad de elaborar un proceso detallado de consideración. Sin embargo, cuando son complejas, críticas o importantes, es necesario tomarse el tiempo para concluir sistemáticamente, debido a que este tipo de fallos son los que no pueden ni deben salir mal o fracasar porque el decisor es quien debe aceptar la responsabilidad.

Gestión de Información

Según Arévalo (2007), la finalidad de la gestión de la información es “ofrecer mecanismos que permitan a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización” (p.8). En términos

perfectamente entendibles sería conseguir la información adecuada, para la persona que lo requiere, en el momento que lo necesita, al mejor

precio posible, para tomar la mejor de las decisiones. Ver Figura 1.



Figura 1. **Gestión de la Información.**

Fuente: Arévalo (2007).

En tal sentido, la Gestión de Información (GI) tiene una relación directa con los procesos internos de las organizaciones, de tal forma que se hace posible la incorporación, edición y vinculación de la información de los datos para ser distribuidos. Según Ponjuan (Ob. Cit), la GI tiene el objetivo de maximizar el valor de los beneficios derivados del uso de la información, minimizar el costo de adquisición y procedimientos, determinar responsabilidades para el

uso efectivo, eficiente y económico asegurando un suministro continuo de la información.

Desde esta perspectiva, Ponjuan (Ob. Cit), propone un modelo de gestión de información donde los recursos humanos y las tecnologías están permanentemente influidas por un proceso de cambio y como producto de la actividad que tiene lugar en el sistema, los procesos, teniendo en cuenta el ciclo de vida de la información, intentan sostener

ofertas de servicios o productos de información para cumplir con la actividad principal de la organización, satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, cada uno de los departamentos se nutre de nueva información que se genera en el ambiente y dentro del propio sistema.

Los modelos de Gestión de Información buscan la interacción entre el talento humano y la información organizacional. Para ello, Choo (2002), se enfoca en que “una organización aprende si por vía del procesamiento de información cambia el comportamiento de sus patrones potenciales” (p.325). Por tanto, la

meta básica de la gestión de información es potenciar sus recursos de información a fin de que la organización aprenda y se adapte a su ambiente cambiante

Por otra parte, Ponjuan (Ob. Cit), refiere que este modelo consta de siete (7) actividades estrechamente relacionadas: identificación de las necesidades de información, adquisición de la información, organización y almacenamiento de la información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información. Ver Figura 2.



Figura 2. **Modelo de Choo.**
Fuente: Ponjuan (2011).

En este modelo es importante identificar las necesidades de información que tiene cada miembro de la organización con el propósito de generar una mayor certeza durante el proceso de toma de decisiones y así dar soluciones a diversos problemas. En consecuencia, Artiles y Márquez (2013), señalan que mediante un modelo de Gestión de Información se pretende orientar como registrar, organizar, administrar y controlar el conocimiento y la información necesaria para el funcionamiento de la empresa (p.19).

Tecnología de la Información y la Comunicación

La Gestión de Información ha evolucionado en gran manera gracias a la influencia que ha tenido la revolución de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Estos cambios han incentivado a la nueva generación de trabajadores y en especial la gerencia a conocer más acerca de los usos y beneficios de los avances tecnológicos.

Al respecto Amaya y González (Ob. Cit), refieren que:

“La Tecnología de la Información y la Comunicación se desarrolla a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido y video)” (p.27).

Estos autores reseñan que, ante las actuales capacidades de creatividad e innovación como las TIC, surge un valor agregado de ajuste a los cambios; como lo es el génesis de los nuevos conocimientos a las que deberán adaptarse las organizaciones.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han llegado para darle un nuevo enfoque a la gestión de información, y la expectativa es que al relacionarse entre sí, aporten beneficios considerables al tratamiento de la información a través del desarrollo de herramientas informáticas, y estas alineadas con los objetivos de la organización ofrezcan mayor soporte

y seguridad en el tratamiento de la información de forma automática para incrementar su competitividad y productividad a través de la toma de decisiones asertiva.

Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. Al mismo tiempo verificar en un sistema productivo, el inventario del almacén, transferencias internas de los materiales y repuestos y hasta registrar las estadísticas de un departamento en específico.

Por otra parte, Heredero y otros (2012), describe que un Sistema de Información Gerencial es “el conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados dinámicamente, y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de decisiones” (p.33).

De acuerdo con los autores citados anteriormente, un Sistema de

Información Gerencial será eficaz si facilita la información necesaria para la organización y lo hace en el momento oportuno, y será eficiente si lo realiza con los menos recursos técnicos, humanos, temporales y económicos posibles. Su utilización comprende toda la cadena de operaciones que empieza en la observación y recolección de datos, pasando por su almacenamiento y análisis, hasta el uso efectivo de la información derivada en un proceso de toma de decisiones.

Desde esta perspectiva, Lapiedra y otros (2011), plantea que un sistema de información gerencial debe:

“Servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas” (p.13).

De ahí que el desempeño de un directivo dependa de su habilidad para

explotar las capacidades de los sistemas de información, con la finalidad de obtener resultados empresariales positivos, identificando negocios oportunos que generen mayor efectividad gerencial en la toma de decisiones y estrategias para el desarrollo de la organización.

Estos sistemas se encuentran confirmados por un método, herramienta o técnica que proporciona a los gerentes, la información confiable y oportuna que es necesaria para facilitar el proceso de la toma de decisiones; y permitir que las funciones de planeación, control y operaciones se realicen de forma eficaz y eficiente. Los sistemas de información gerencial utilizan la información del pasado, presente y de proyección para apoyar la solución de problemas y optimizar las funciones gerenciales; planificación, organización, dirección y control, siendo estas necesarias para un buen desempeño organizacional.

METODOLOGÍA

Esta fase de la investigación representa la parte operativa, en ella

se describió todo lo relacionado con el paradigma, diseño y tipo de investigación, así como la técnica e instrumentos empleados para la recaudación de la información, la cual posteriormente fue procesada para el análisis e interpretación de los resultados. La investigación se efectuó en la empresa Constructora La Mantia, ubicada en la ciudad de Mérida, Venezuela.

En consecuencia, la presente investigación, es de tendencia positivista porque está dirigida a estudiar los fenómenos según la observación y la aplicación de técnicas para el procesamiento de la información, corresponde al enfoque cuantitativo ya que se usaron herramientas estadísticas como encuestas y cuestionarios que permitieron analizar las variables a estudiar. La investigación cuantitativa es un método de investigación basado en los principios metodológicos del positivismo y neopositivismo. Sobre este particular, Hurtado y Toro (2005), señala que:

"la investigación
cuantitativa tiene una

concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos" (p. 33).

En este sentido, se obtuvieron los datos del instrumento seleccionado se procedió a realizar la tabulación y gráficos correspondientes para ser interpretados y analizados de acuerdo con las respuestas obtenidas. Al respecto, Martinsy Palella (2010), plantean que este enfoque se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumento, debido a que se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digna de credibilidad. Se fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado del proceso derivados de la experiencia (p.40).

Diseño y Tipo de Investigación

Según Arias (2012), el diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de forma eficiente (p.23). De este modo el diseño de investigación utilizado es cuantitativo no experimental, de campo porque se utilizaron las estadísticas para recopilar información procesable y no se manipuló deliberadamente ninguna variable.

Por cuanto se aplicaron encuestas y entrevistas directamente al talento humano de la empresa como instrumentos de recolección de datos y se procedió a analizar la documentación relacionada con la gestión de la información a nivel gerencial en la empresa, la investigación se apoyó en el diseño de campo. Para Arias (Ob. Cit), consiste en la "recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la

información, pero no altera las condiciones existentes" (p.31).

La investigación de campo, de acuerdo a lo que señala el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2010), "Consiste en la recolección de datos de interés, son recogidos en forma directa de la realidad, donde ocurren los hechos, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos censales o primarios" (p.18). Es decir, que para obtener la información se aplicaron los instrumentos directamente a una muestra de los Gerentes de la Constructora La Mantia C.A.

Por otra parte, este tipo de investigación determina los pasos a seguir del estudio, sus técnicas, estrategias y métodos que puedan emplearse, en general, establece todo el enfoque de la investigación incluyendo el instrumento y hasta la manera de cómo se analizan los datos recaudados. Por lo que Arias (Ob. Cit), plantea que la investigación descriptiva consiste en la "caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin

de establecer su estructura o comportamiento" (p.24). Los resultados de este tipo de investigación de ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Información

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario utilizar herramientas que permitieron recolectar información de valor, con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la realidad. Por la naturaleza de estudio se requirió utilizar la técnica de la observación directa, para detectar los aspectos concernientes a la gestión de información que maneja la empresa, al respecto Martins y Palella (Ob. Cit), define la observación directa como "el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia" (p.115). A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente.

Por otra parte, se utilizó la encuesta aplicada a tres (3) Gerentes de la Constructora La Mantia C.A, con

el propósito de obtener mayor información, siendo ésta de gran interés para el desarrollo de la investigación. Es por ello que Martins y Palella (Ob. Cit), se refiere a la encuesta como:

“Una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan a la investigación. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, quienes en forma anónima las responde por escrito” (p.123).

En tal sentido, Arias (Ob. Cit), define el cuestionario como: “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, se le denomina cuestionario porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p.74). Entonces, como instrumento de recolección de datos se seleccionó el cuestionario, el cual forma parte de la técnica de encuesta y fue dirigido a las personas que laboran en el

Departamento de Seguridad Integral de la Constructora La Mantia C.A. El cuestionario se estructuró de una manera clara y precisa procurando que las respuestas no sean ambiguas.

Presentación de los Hallazgos

Durante esta fase de la investigación, se exteriorizaron los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos diseñados con el fin de diagnosticar la situación del manejo de la información en la Constructora La Mantia C.A, ubicada en el Municipio Campo Elías, Ejido, Estado Mérida. Este proceso requirió del análisis de los datos obtenidos para posteriormente establecer conclusiones con los fundamentos suficientes como para realizar el análisis de la situación actual en cuanto al manejo y uso de la información organizacional.

En tal sentido, se identifica el comportamiento interno de los procesos para investigar las causas que más afectan la gestión de información, proporcionando evidencia del desempeño insatisfactorio, el cual es de gran importancia determinar para la mejora

de los procesos internos de la empresa. Es relevante destacar que las entrevistas fueron aplicadas a tres (3) informantes claves con cargos de gerentes de la Constructora La Mantia C.A.

Según los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos, se pudo comprobar que la Constructora La Mantia C.A. no cuenta con una estructura organizacional bien definida que establezca la relación entre el personal y su rango de control, lo que genera incertidumbre en el proceso de toma de decisiones debido a la falta de coordinación en las actividades. De igual forma, se conoció que por cuanto en la empresa toda la información es generada, almacenada y distribuida de forma manual existe deficiencia en la gestión, sin embargo, se cuenta con los equipos necesarios que permiten desarrollar estrategias para la implementación de un sistema de información gerencial que genere mayor confiabilidad cuando se requiera tomar decisiones.

De allí, la empresa no cuenta con una correcta gestión de información

que le consienta obtener, almacenar y desplegar información de manera rápida, impidiendo que el personal genere indagación veraz y confiable que acceda a la gerencia estar al tanto de los registros y reportes en tiempo real, proporcionándole información confiable y de calidad, realizando la toma de decisiones efectivas.

Por otra parte, los gerentes de la constructora consideran que la información debe ser bien administrada para tomar buenas decisiones, es por ello que existe la necesidad de realizar cambios que permitan mejorar la gestión de información, debido a que se maneja un elevado volumen de documentos haciendo complicada la localización y distribución de registros. A tales efectos, la gerencia se encuentra en total disposición de prestar la ayuda necesaria para realizar las mejoras que correspondan.

Al respecto, se hace evidente la necesidad que tiene la gerencia de la empresa en mejorar la gestión de información de los procesos operativos y administrativos que permitan la realización de consultas y

registros a distancia, por cuanto es preciso intercambiar información con el resto de los departamentos, mediante el uso de la tecnología y herramientas que garanticen el buen desempeño laboral.

Por lo tanto, se demandan acciones y estrategias para el desarrollo e implementación de un sistema de información gerencial confiable; que sustente la requerida para la gestión de la información en la organización, designando responsabilidades en la toma de decisiones inmanentes en el proceso productivo de la Constructora La Mantia C.A.

Finalmente, se expresa la necesidad de generar reportes mensuales donde se refleje cada una de las operaciones realizadas en la constructora, como producción, talento humano, administración, finanzas, mercadeo y otros. Se requiere que dichos reportes sean almacenados en una base de datos distribuida en la nube donde se permita realizar consulta y observaciones a la información generada por las actividades de

distintos departamentos, dando permiso de acceso según el cargo que ocupa la persona que hace uso del sistema de información gerencial.

CONCLUSIONES

En la actualidad, la Gestión de Información (GI), ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y se refiere al valor más importante de las organizaciones basándose en el recurso humano y el conocimiento tácito y explícito que ellos poseen y aportan a la organización. Para garantizar el funcionamiento organizacional, es necesario inmiscuirse en sus procesos internos, de manera de evaluar el volumen de información que esta maneja y poder adaptar una estrategia adecuada para la gestión de dicha información.

Por lo tanto, como recurso indefectible para las organizaciones, la Gestión de Información colabora a cumplir con las metas planteadas, desarrollar la calidad de los procesos involucrados y alcanzar la complacencia de los clientes

potenciales, por ello la tecnología y herramientas informáticas son necesarias porque transfieren datos e informaciones con calidad, precisión y novedad. Hoy en día resulta clave para el éxito de cualquiera organización disponer de las tecnologías y las personas capacitadas que permitan una adecuada GI.

Indudablemente nos encontramos en un momento de profundas transformaciones, derivado al uso masivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y esto ha impactado en gran manera la forma en que la información es gestionada actualmente, ya que se disponen de diferentes herramientas tanto de hardware como de software que ofrecen los medios necesarios para que el personal de una organización disponga de la información que se requiera en tiempo real y de una forma segura y confiable.

Debido a estos avances en tecnología, muchas organizaciones ya se encuentran utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como

herramienta principal para la Gestión de la Información, obteniendo grandes beneficios con el firme propósito de que la alta gerencia posea la información necesaria para apoyarse en el proceso de toma de decisiones asertiva y diseño de estrategias, de tal manera que aporte valor que se puedan percibir de forma tangible e intangible en la organización sin que la gerencia se pierda en la complejidad de sus procesos internos.

Así las organizaciones para generar información, hacen uso del avance tecnológico con la finalidad de facilitar las formas de comunicación, supeditada a la colaboración de profesionales competentes con vivencias en la administración de la tecnología, además con visión estratégica del uso y manejo de la información como herramienta fundamental de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

En consecuencia, las organizaciones poseen una gran cantidad de información que está sujeta a una buena gestión empresarial, lo que es menester disponer de áreas que proporcionen el

intercambio y flujo de ideas o experiencias previas, colaborando con el buen desempeño profesional del talento humano. Ahora bien, la importancia de la información en las organizaciones radica en tomar decisiones con características de calidad para generar cambios en el entorno, valiéndose de procesos administrativos que optimicen y permitan el manejo y gestión con claridad de los objetivos establecidos para producir los resultados deseados.

Por último, para activar la comunicación y el trabajo empresarial se hace necesario disponer de las herramientas y tecnologías adecuadas que transfieran el conocimiento, capacidades y habilidades generadas en la organización, con la finalidad de discurrir hacia la estrategia que mejore el desempeño individual, el corporativo, optimice además la productividad global y la competitividad del equipo de trabajo que se verá reflejado en el propio rendimiento. Así la tecnología es un medio rápido y efectivo para enviar y

recibir información, además de aclarar dudas, alinearse en búsqueda de los objetivos y tener éxito en las técnicas comunicativas de la organización.

REFERENCIAS

- Amaya, J. (2010). **Toma de Decisiones Gerenciales: Métodos Cualitativos para la Administración**. ECOE Ediciones.
- Amaya, E y González, S. (2015). **Tecnologías de la Información y la Comunicación**. Fondo Editorial de la UIGV. Lima, Perú.
- Arévalo, J. (2007). **Gestión de la Información, Gestión de Contenidos y Conocimiento**. Universidad de Salamanca. II Jornada de Trabajos de Grupo SIOU.
- Arias F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas- República Bolivariana de Venezuela.
- Artiles, S y Márquez, Y. (2013). **El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento: Resultados de su aplicación en una Empresa en Perfeccionamiento**. GECONTEC. Revista Internacional del Conocimiento y la Tecnología.

- Barzaga Sablón, O. S., Vélez Pincay, H. J. J., Nevárez Barberán, J. V. H., & Arroyo Cobeña, M. V. (2019). **Gestión de la Información y Toma de Decisiones en Organizaciones Educativas**. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(2), 120-130. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27341>
- Choo, C. W. (2002). **Information Management for the Intelligent Organization. The art of Scanning the Environment**. New Jersey: Information Today Inc.
- Herederó, C. López, J. Romero, S. Hermoso, J. Medina, S. (2012). **Organización y Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa**. Editorial ESIC. Madrid.
- Hernández, E. (2018). **Diseño de un Sistema de Información para la Gestión Estratégica y Evaluación del Desempeño**. Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación. Dirección adjunta de Innovación y Conocimiento. Gerencia de Capital Humano y Posgrados, Ciudad de México.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2005). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Quinta edición. Valencia, Venezuela: Episteme Consultores Asociados C. A.
- Lapiedra, R., Devece, R. Guiral, J. (2011). **Introducción a la Gestión de Sistemas de Información en la Empresa**. Edita: Universitat Jaume I.
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (2010). Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 4º Edición Reimpresión.
- Martins, F. y Palella, S. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 3ed. FEDUPEL.
- Mejía, B. (2007). **Gerencia de Procesos**. 5.ed. Bogotá. Editorial Litotécnica.
- Ponjuan, G. (2007). **Gestión de Información: Dimensiones e Implementación para el Éxito Organizacional**. Editorial TREA.
- Ponjuan, G. (2011). **La Gestión de Información y sus Modelos Representativos. Valoraciones**. Instituto de Información Científica y Tecnología de la Habana, Cuba.
- Rojas, L. (2006). **Los Retos de la Gerencia en la Sociedad de la Información**. NEGOTIUM: 2 (5).