

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES. CASO: OESEPP – ZEEBC

(*MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AS A MANAGEMENT TOOL FOR DECISION-MAKING. CASE: OESEPP – ZEEBC*)

Wilyer José Castillo Pérez

MSc. en Gerencia Pública (UNELLEZ). wilyercastillo@gmail.com

Gustavo Alonzo Jaime Gámez

Doctor en Gerencia (UNY). jaimegustavoalonzo@gmail.com

Recibido: 22/03/2018. **Aceptado:** 20/06/2018

RESUMEN

La investigación presentada tiene como objetivo. Crear un sistema de información gerencial como herramienta de gestión para la toma de decisiones en la oficina estratégica de seguimiento y evaluación de políticas públicas (OESEPP) de la zona educativa del estado bolivariano de Cojedes (ZEEBC). La misma se basa en la Teoría General de Sistemas, la cual, permite la explicación de los fenómenos y pronosticar la conducta futura. Enmarcada dentro del campo social la investigación emplea un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel descriptivo de campo. Se utilizó la técnica de la observación participante. La población a estudiar fue de treinta y nueve (39) personas y la muestra censal total, a la cual se le aplicó un cuestionario con 27 ítems usando la escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva, la prueba confiabilidad se llevó a cabo a través del “Coeficiente Alfa de Cronbach”, cuyo valor arrojó el 0,88 logrando un resultado de alta confiabilidad para el desarrollo teórico-práctico de la misma. Por tanto se recomendó la implementación de un SIG por etapas o fases, el mismo, considerara los aciertos y desaciertos que pudiera tener, permitiendo su reajuste de ser necesario, estará facultado para brindar apoyo y el direccionamiento en la toma de decisiones.

Palabras Claves: Sistemas de información, Herramientas de gestión, Toma de decisiones.

ABSTRACT

The research presented is aimed at. Create a management information system as a management tool for decision making in the strategic office for monitoring and evaluation of public policies (OESEPP) in the educational area of the Bolivarian state of Cojedes (ZEEBC). It is based on the General Theory of Systems, which allows the explanation of phenomena and predict future behavior. Framed within the social field, research employs a quantitative approach and a non-experimental, descriptive level field design. The technique of participant observation was used. The population to be studied was thirty-nine (39) people and the total census sample, to which a questionnaire was applied with 27 items using the Likert scale with 5 response options. For the analysis, descriptive statistics were used. The reliability test was carried out using the "Cronbach Alpha Coefficient", whose value yielded 0.88, achieving a result of high reliability for the theoretical and practical development of the same. Therefore, it was recommended the implementation of a GIS in stages or phases, the same, consider the successes and failures that could have, allowing its readjustment if necessary, will be able to provide support and guidance in decision making.

Key words: Information systems, Management tools, Decision making.

INTRODUCCIÓN

En el mundo, la información es uno de los principales pilares para la toma de decisiones, la información es la herramienta estratégica, hoy por hoy, más importante en una gestión, cuando un sistema de información está totalmente integrado a los demás sistemas de la organización con alta probabilidad se darán decisiones oportunas y favorables para la misma. Por ello, los sistemas de apoyo en la toma de decisiones están orientados en gran medida a contribuir a la solución de problemas semiestructurados y no estructurados, y a la planificación futura. Actualmente, los sistemas de información para la toma de decisiones gerenciales, pasan a formar parte como una de las herramientas más robustas en el Control de Gestión Moderno. Los sistemas de información pueden ser vistos como una sociedad, puesto que abarcan un amplio sector de ésta, produciendo cambios en la perspectiva que los usuarios tienen, así como de las demandas y servicios.

El cambio que se espera del profesional que recoge los datos sobre los eventos de un acontecer es que los adapte y los reproduzca como información, siendo exitoso con base al enriquecimiento de sus competencias y su labor, teniendo como consecuencia el aumento de su responsabilidad frente a ésta. El ámbito moderno en el cual se desempeñan las organizaciones hoy en día, han implementado un evolutivo cambio en la forma de gerenciar,

no es más que el “recurso información” el cual nuevamente es reconocido como una materia prima para la producción de los servicios que se ofrecen.

Al implementar un Sistema de Información es necesario tener en cuenta, cuáles serán los beneficios de la organización en materia de calidad y veracidad de la información, un sistema de información respalda la toma de decisiones, contribuye a la automatización de las actividades y los procesos, lleva la información de manera oportuna a las instancias que la requieran, además brindan oportunidades para cambiar e innovar los procesos en la organización.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La implementación de la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas (O.E.S.E.P.P) a mediados del año 2006 en la Zona Educativa del Estado Bolivariano de Cojedes por orientaciones del Ministerio de Poder Popular para la Educación (MPPE) con el firme propósito de manejar, procesar y concentrar en una sola oficina los datos y la información que este organismo gubernamental genera en el ámbito educativo.

Por ello esta investigación se concentra en los Sistemas de Información que aprovechando en su máxima expresión al hombre como principal elemento, hardware y software, redes de telecomunicación, técnicas de administración de bases de datos computarizadas, así como distintas tecnología

de información, con las cuales se procesaran los datos puros en información útil y lograr de manera más efectiva la toma de decisiones.

Permitirá implantar soluciones integradas, que mejore no sólo la recolección y manejo de los datos, para la medición de objetivos y metas, sino la creación de nuevos procesos, que permita seguir, controlar y evaluar constantemente a los generadores de datos (Jefes de Divisiones, Jefes de Municipios Escolares, Coordinadores Municipales, Directores, Docentes, entre otros) para el manejo de los mismos y logra de esa forma presentar la información veraz y oportuna con calidad, para que la toma de decisiones sea más certera en el proceso decisorio de planificación y evaluación en general.

La acción provocada por la información al convertirse en proceso estratégico, ha provocado que el acierto de la gestión sobre las decisiones cobre un interés especial. Por ello, actualmente las instituciones gubernamentales prestan una especial atención a la hora de otorgar soluciones a los problemas que frecuentemente se presentan en la gestión de información y sus procesos en las mencionadas organizaciones.

En este sentido O'Brien, citado por Domínguez (2006) señala que "La Sociedad de la Información considera a la información como recurso básico en la sociedad, con una economía que depende de la creación, la administración y la distribución de recursos de

información mediante redes globales interconectadas como Internet" (p. 31), brindando a la organización un impacto a través de las mediciones de funcionamiento con el fin de observar con precisión, si el camino por donde transitan es el correcto.

Dentro de este marco, Laudon (2008) citado por Rodríguez (2011), menciona que en cualquier organización actualmente "Las empresas invierten en sistemas de información para obtener diferentes objetivos estratégicos de negocios, como excelencia operativa, nuevos productos, servicios y modelos de negocios, buenas relaciones con el cliente y proveedores, toma de decisiones mejoradas, ventaja competitiva y supervivencia" (p. 76).

Sin duda, el éxito de empresas y organizaciones debe medirse no solo por la efectividad en el buen uso de los Sistemas de Información y las Tecnologías de Información, sino a través del respaldo a las estrategias gerenciales de la organización e intensificando sus estructuras y su cultura organizacional.

Los sistemas de información pueden ser vistos como una sociedad, puesto que abarcan un amplio sector de ésta, produciendo cambios en la perspectiva que los usuarios tienen, así como de las demandas y servicios. El cambio que se espera del profesional que recoge los datos sobre los eventos de un acontecer es que los adapte y los reproduzca como información, siendo exitoso con base al enriquecimiento de sus competencias y su labor, teniendo como

consecuencia el aumento de su responsabilidad frente a ésta.

Es por ello que Royero, Urdaneta y Marín (2014) hacen referencia a la carga ética de su trabajo en la demostración de los rasgos que lo caracterizan, en consecuencia estos profesionales pasan de ser suministradores de la información como simples organizadores, transcriptores y difusores, a ser creadores y modificadores de información. Esta investigación se concentra en los Sistemas de Información que aprovechando en su máxima expresión al hombre como principal elemento, hardware y software, redes de telecomunicación, técnicas de administración de bases de datos computarizadas, así como distintas tecnología de información, con las cuales se procesaran los datos puros en información útil y lograr de manera más efectiva la toma de decisiones.

El ámbito moderno en el cual se desempeñan las organizaciones hoy en día, han implementado un evolutivo cambio en la forma de gerenciar, no es más que el “recurso información” el cual nuevamente es reconocido como una materia prima para la producción de los servicios que se ofrecen. Es así que el uso apropiado de la información, llamado gestión del conocimiento por Drucker, citado por Rodríguez (2011) manifiesta que

A mediados del siglo 20, se ha constituido en una “ventaja competitiva”, ya que el adecuado procesamiento y

posterior utilización de la información, como base y apoyo en la toma de decisiones en las empresas, la hacen convertir en un factor de diferenciación difícil de ser percibido, copiado o igualado. Razón por la cual deben desarrollar sistemas eficientes y eficaces de gestión de la Información (p. 45).

Lo cual permitirá llevar una constante evaluación, seguimiento y control de las políticas públicas emanadas por el Ministerio del poder popular para la Educación.

METODOLOGÍA

La investigación realizada está enmarcada en el enfoque Cuantitativo, utilizando la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación. Dado que el objetivo general de la investigación consiste en crear un Sistema de Información Gerencial (SIG) como herramienta de gestión para la toma de decisiones en la oficina estratégica de seguimiento y evaluación de políticas públicas (OESEPP) de la zona educativa del estado bolivariano de Cojedes (ZEEBC), partiendo de este indicio, se declara como una investigación de aplicación. La misma cuenta con un diseño no experimental y respecto al nivel es descriptivo de campo.

El espacio poblacional del presente estudio estuvo constituido por treinta y nueve (39) personas conformado por la Directora de la Zona Educativa, Jefes de Divisiones, Coordinadores zonales, analistas de la Oficina Estratégica de Evaluación y Políticas Públicas

(OESEPP) y Personal Administrativo del despacho de la Directora de la Zona Educativa del Estado Bolivariano de Cojedes.

La muestra por lo tanto fue censal o total. Es importante destacar que para esta investigación, se utilizó como técnica la encuesta on line a través del instrumento cuestionario, dirigida a los Jefes de Divisiones, Coordinadores Zonales, analistas de la O.E.S.E.P.P y personal administrativo del despacho de la directora de la Zona Educativa del Estado Bolivariano de Cojedes. Así mismo en la presente investigación se utilizó la técnica de la Observación Participante.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los Sistemas de Información, son por lo general el andamiaje desde donde se apoyan e impulsan la toma de decisiones en las organizaciones, son los que juntan, acopian, modificar y recobran todo tipo de información generada por cada una de los colectivos que en el coexisten armoniosamente. Es por ello que el 100% de los encuestados estuvo de acuerdo, en que esos datos recolectados, procesados y transformados en información con un eficaz seguimiento, control y evaluación se lograría obtener una visión clara de la gestión que se realiza en la Zona Educativa del Estado Bolivariano de Cojedes. Esto no lleva a la norma reflejada en el Artículo 11 del Reglamento Orgánico del Poder Popular para la Educación (2016) que a través de las funciones

establecidas en este artículo la O.E.S.E.P.P del Ministerio del Poder Popular para la Educación tendrá la capacidad de conocer, abarcar y vislumbrar los movimientos, actividades y la influencia que las políticas públicas impartidas desde el mismo, generan cambios favorable a favor o en contra de la población estudiantil y de su talento humano (Docentes, Administrativo y Obreros).

Mientras que el 100 % acumulado manifestó, en que el estableciendo y enmarcando procedimientos con rigurosas normas y reglas adecuadas se obtendrán conclusiones que permitan la toma de decisiones efectiva y veraz. Es por ello que a través de la implementación de los articulados establecidos en cada una de las leyes venezolanas permitirá la captación adecuada de la información y en los tiempos previstos para tal fin.

A través de la implementación y aplicación del sistema de información de la Sala Situacional en esta institución, se pudo contar con una herramienta que permitió mejorar el seguimiento y control de los procesos y sub procesos, teniendo de esta manera información de gran relevancia presentada a través de la consolidación y análisis respectivo, pudiendo de esta forma garantizar continuamente la entrega de la misma a todos los niveles estructurales de la institución, impactando directamente en la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Sobre la base de los objetivos del estudio que se realizó y en atención al análisis e interpretación de los datos extraídos de la aplicación del cuestionario, y la firme intención de diseñar un sistema de información gerencial, para acelerar los procesos y sub procesos concerniente toda la información que maneja la O.E.S.E.P.P mejorar la recolección, procesamiento de los datos y acelerar la transformación de los mismo en información oportuna, convincente y fiable en momento, espacio y tiempo ajustándose a la realidad, y lograr tomar decisiones justas y adecuadas para la gestión de la Zona Educativa del Estado Bolivariano de Cojedes se llegó a las siguientes conclusiones:

Se constató que existía un deficiente análisis crítico de los datos revelando que existe un alto porcentaje (%) de fallas en lo referido a los procesos y sub procesos que se realizan en la O.E.S.E.P.P, lo que llevo a disponer de un adecuado y certero manejo de la comunicación y el flujo de la información que fuese capaz de responder a las demandas exigidas por la zona educativa. El equipo de la O.E.S.E.P.P no disponían de los conocimientos mínimos necesarios en el manejo de informes y análisis detallado de los procesos, motivo por el cual a través de la estrategia de capacitación implementada, se logró fortalecer y diseñar habilidades varias en el manejo de información.

Delegar responsabilidades claras y precisas al personal con el fin de entender cada uno de los procesos los datos y la información, esto con la intención de evaluar y conocer con que pulcritud se ejecutan cada uno de estos, permitiendo captar con objetividad la descompostura y atacarla al momento. Establecimiento de normas, reglas, sanciones y amonestaciones legales que permitan la fluidez y prontitud necesaria en la entrega de los datos e impedir el incumplimiento por las circunstancias que fueran en el manejo de los datos y la información, establecidas en distintas leyes de la República Bolivariana de Venezuela. Unificar y determinar el rendimiento de cada uno de los instrumentos que serán usados para la recolección de los datos y la información, esto con el propósito de no dispersar, diseminar o desparramar los datos o la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Domínguez, R. 2006 “La Sociedad de la Información y la Humanización de las Organizaciones”. [Revista en Línea]. En: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/3/3Art1.pdf> [Consulta: Julio 09, 2016].
- Rodríguez. A. R. 2011. “Diseño de un sistema de información gerencial alineado con la orientación estratégica de la empresa para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico”. [Documento en Línea]. En: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6433/1/822050.2011.pdf> [Consulta: Julio 05, 2015].
- Royero,G. – Urdaneta, G. – Marín, F. 2014. “Rasgos éticos en el uso de los sistemas de información en universidades públicas

autónomas nacionales”. [Revista en Línea].

En:

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/3437/4575#>

[Consulta Julio 15, 2015].