

LA INFORMACIÓN EN LA ACTIVIDAD DE DIRECCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

INFORMATION IN THE MANAGEMENT ACTIVITY OF ORGANIZATIONS

Autores: Fidel Corbea Ávila

Osley González Mayo

Adianez González Pardo

Institución: Delegación Provincial del Ministerio del Interior, Ciego de Ávila, Cuba

Correo electrónico: fcorbeaa@gmail.com

oglezmayo@gmail.com

adianez.zoe@gmail.com

RESUMEN

El artículo tiene el propósito de valorar el estado actual de la teoría en torno al uso de la información en el sistema de dirección de las organizaciones. Se seleccionaron 25 artículos científicos publicados en revistas indexadas en las bases de datos *Scielo* y *Redalyc* entre 2000 y 2021, pertenecientes a autores latinoamericanos. Se diseñó un registro de extracción de datos relacionados con el propósito declarado en cada artículo y las principales conceptualizaciones y enfoques abordados. Mediante la lectura analítica, se identificaron los tópicos recurrentes y se establecieron las principales líneas temáticas en la literatura consultada. Se concluye que la información se considera un valor inherente a la dirección estratégica de las organizaciones y un tema de actualidad. Se aprecia consenso en cuanto a que el desarrollo y aplicación de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC) impone cambios en los modelos y la cultura empresarial.

Palabras clave: Administración de empresas; Ciencias administrativas; Información; Organización; Tecnología de la información.

ABSTRACT

The purpose of the article is to assess the current state of the theory regarding the use of information in the management system of organizations. 25 scientific articles published in journals indexed in the Scielo and Redalyc databases between 2000 and 2021, belonging to Latin American authors, were selected. A data extraction registry related to the stated purpose of each article and the main conceptualizations and approaches addressed was designed. Through analytical reading, recurring topics were identified and the main thematic lines in the literature consulted were established.

It is concluded that the information is considered an inherent value in the strategic direction of organizations and a topical issue. There is a consensus that the development and application of Information and Communication Technologies (ICT) imposes changes in business models and culture.

Key Words: Administrative sciences; Business management; Information; Organizations; Information technology.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la administración pública está llamada a asumir enfoques innovadores caracterizados por la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana (Mena, et al. 2018). En este sentido la información se convierte en un recurso estratégico e imprescindible para la actividad de dirección en las organizaciones contemporáneas, empeñadas en la competitividad, la mejora continua, el posicionamiento, la innovación y la productividad (Rodríguez y del Pino, 2017).

El gobierno abierto supone la transparencia de las acciones de gobierno, la accesibilidad a la información, la participación ciudadana en las políticas públicas y en la toma de decisiones. Esta perspectiva se concreta en la apertura de datos públicos (*open data*) y de procesos (*open process*), así como el uso de las redes sociales para la gestión de gobierno (Mena, et al. 2018); de esta forma, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), constituyen un elemento esencial para la participación social. En consecuencia, la información como recurso y soporte de dirección, adquiere significativa importancia para el control interno de las organizaciones.

Lo anterior pone de manifiesto la importancia y pertinencia de profundizar en la teoría relacionada con este tema. El presente trabajo tiene el propósito de valorar el estado actual de la teoría en torno al uso de la información en el sistema de dirección de las organizaciones.

Para su desarrollo se realizó la búsqueda de fuentes de información científica a partir de las siguientes palabras clave: dirección, información, cultura organizacional, gobierno electrónico, gobernanza electrónica. Se utilizaron las siguientes combinaciones: la información en la dirección, gestión de información y cultura organizacional, la información en contextos organizacionales, sistemas de información en las empresas. Se orientó la búsqueda en las siguientes direcciones:

- Tipo de fuente: artículos científicos, preferentemente publicados en revistas indexadas en las bases de datos Scielo y Redalyc.
- Formato: PDF
- Año de publicación: entre 2000 y 2021, con énfasis en los últimos cinco años (figura 1).
- Procedencia: autores latinoamericanos, con énfasis en autores cubanos (figura 2).

Como resultado se localizaron 31 documentos de los cuales se desestimaron seis por carecer de fechas de publicación; con los 25 restantes se constituyó la unidad de análisis.

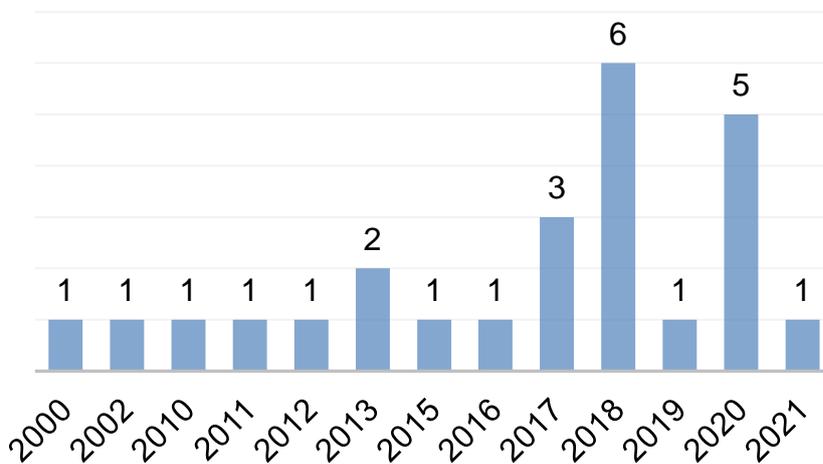


Figura 1. Fuentes de información analizadas por año de publicación

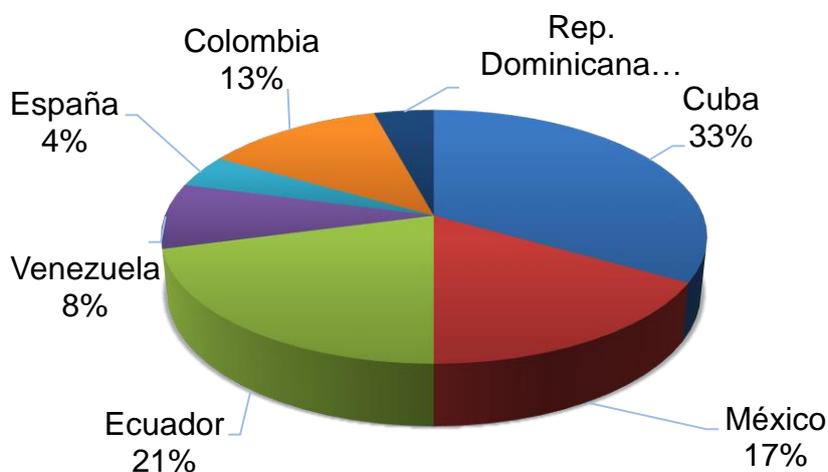


Figura 2. Países de procedencia de los autores

Para el registro de la información se diseñó un formato de extracción de datos relacionados con el propósito declarado en cada artículo y las principales conceptualizaciones y enfoques abordados.

Mediante la lectura analítica, se identificaron los tópicos recurrentes que permitieron establecer las principales líneas temáticas de interés en la literatura consultada (figura 3).



Figura 3. Principales líneas temáticas encontradas en la literatura consultada

DESARROLLO

Las líneas temáticas antes presentadas, como tendencia, son abordadas en todas las fuentes; el agrupamiento responde a lo declarado en el propósito de cada artículo, según la disciplina teórica desde la que se realiza el estudio y a la intención de ordenar la exposición. Es evidente que se trata de conceptualizaciones estrechamente vinculadas, por lo que, al hablar de unas, necesariamente hay que hacer referencia a otras.

Cultura y modelos organizacionales

En la literatura consultada la cultura organizacional se explica en relación con los significados compartidos por los miembros de la organización; significados y símbolos construidos socialmente a partir de “normas, creencias, expectativas, mitos, valores, estilos de liderazgo, tipo de diálogo que se establece” (Reyes y Moros, 2018, p. 205), esos elementos se van incorporando en la práctica cotidiana de los miembros de la organización como modo de actuación.

La evolución de los modelos organizacionales se vincula con el desarrollo de las tecnologías. Según la tipología aportada por Rincón y Romero (2002), existen tres

grandes visiones organizacionales: mecanicista, naturista y ecologista. La tendencia mecanicista, heredada del siglo XIX, se caracteriza por la rigidez y resistencia, la responsabilidad de cada trabajo se engrana para complementarse con las otras; se espera de sus empleados un comportamiento parecido al de las máquinas: procesos rutinarios, repetitivos y simples; se hace hincapié en las relaciones de superior a subordinado (Rincón y Romero, 2002).

La tendencia naturista de finales del siglo XX, flexibiliza las formas y los métodos de organizarse y propicia la innovación para dar respuesta a las necesidades cambiantes del entorno, por lo que las formas de organización “se tornan más informales, producto de la aparición de las nuevas tecnologías y será el dominio de la tecnología de la información el elemento que permita a la organización adaptarse al entorno y sobrevivir en él” (Rincón y Romero, 2002, p. 363).

La tendencia ecologista a partir de las limitaciones de los recursos y el papel de las innovaciones, entre otros factores, hace que las organizaciones busquen la colaboración entre sí, a fin de comprender y gestionar el mundo y el entorno que las envuelve (Rincón y Romero, 2002).

Según esa fuente, la nueva empresa del siglo XXI debe ser una comunidad que persiga el desarrollo integral de las personas, que favorezca la innovación y la creatividad, la descentralización, el capital intelectual, una visión mundial, calidad, estilo gerencial, uso intensivo de las tecnologías, flexibilidad y rapidez, entre otros rasgos característicos (Rincón y Romero, 2002).

En la evolución de los modelos organizacionales se aprecian cambios en las relaciones jerárquicas entre jefes y subordinados, por tanto, también en la comunicación organizacional. En la era digital, orientada a “promover la cocreación de valor y materializar estas interacciones en artefactos y narrativas digitales, difundidas mediante todas las plataformas” (Pineda 2020, p. 17), las formas y vías de acceso a la información son elementos determinantes en la comunicación organizacional inherente a la gestión del conocimiento.

Gestión de información y conocimiento en las organizaciones

El aprovechamiento del potencial de Internet para la construcción colectiva del conocimiento y para la participación interactiva de la ciudadanía, la identificación del grado de gestión de información y conocimiento en una organización y propuestas articuladas de la Gestión de Información y la Gestión de la Comunicación en los

contextos organizacionales, son propósitos de varias de las investigaciones consultadas (Marí, 2010; Gil-Montelongol, et al., 2011; Rodríguez y del Pino, 2017; Couto, Bouza y Ramírez, 2018; Rodríguez, 2020).

Gil-Montelongol, et al. (2011), citando a Woodman (1985), explica la gestión de información como “el proceso para la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona u organización indicada, al precio adecuado, en el tiempo oportuno y lugar apropiado, para tomar la decisión adecuada” (p. 233). El concepto implica subprocesos como la recolección, organización, almacenamiento, recuperación y uso de la información útil, que requieren atención, previsión, control, aseguramiento, preparación de los recursos humanos, entre otros factores que puedan garantizar que la información se convierta en conocimiento.

Rodríguez y del Pino (2017), sistematizan rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales; a ese fin, revelan diferentes conceptos de gestión de información y los enfoques predominantes, como se puede apreciar en los siguientes ejemplos:

El proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, humanos y materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Ponjuán (2004, 2014). Enfoque Estratégico.

Monitorear, seleccionar, filtrar, tratar, agregar valor y diseminar información, bien como para aplicar métodos, técnicas e instrumentos y herramientas que apoyen ese conjunto de actividades. Valentim (2006). Enfoque Procesual.

Conjunto de acciones que se proyectan y ejecutan, apoyadas en el sistema de información, para formalizar, estructurar e impulsar la aplicación del recurso información con vistas a mejorar la productividad y, por tanto, para hacer más competitivo un negocio o una organización en un entorno cada vez más abundante en productos y servicios de información. Díaz et al. (2009). Enfoque Estratégico.

La económica, eficiente, efectiva coordinación de la producción, control, almacenamiento, recuperación y diseminación de información desde recursos externos e internos, aportando mayor desempeño de la organización. Best (2010), modificando el concepto de White (1985). Enfoque Procesual. (Rodríguez y del Pino (2017, p. 11)

La gestión de información asegura la base informativa para el desarrollo de las funciones gerenciales: planificación, organización, dirección y control.

Gestión de las TIC para contribuir a la Integración del Sistema de Dirección de la Empresa

Las TIC son herramientas para la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información, y al mismo tiempo, conjunto de procesos derivados de las nuevas herramientas de hardware y software disponibles para la organización (Sanabria 2015). Su principal valor está dado por el aporte a “la solución a problemas de implementación de sistemas integrados de gestión por medio del tratamiento de datos de forma rápida y sin errores, la implementación de comunicaciones automáticas, el almacenamiento de datos y su posterior acceso” (Sanabria, 2015, p. 11).

Acercas de la importancia y significación las TIC en el entorno empresarial, existen numerosos estudios coincidentes en cuanto al favorecimiento de la competitividad, la disponibilidad de información relevante, productividad, toma de decisiones (Sanabria, 2015; Rocha y Echavarría, 2017). Paucar-Coque, Morales y Altamirano, (2017), precisan que “El papel de las tecnologías ha sido aumentar y acelerar el procesamiento y el tráfico de información, ponerlo en valor y transformarlo en conocimiento” (p. 1156).

Desde el contexto cubano, Malleuve-Martínez et al. (2018) aportan un modelo de dirección estratégica que “utiliza el enfoque de arquitectura empresarial como fase superior de la gestión integrada de los procesos de negocio, la información, las tecnologías de la información y la infraestructura tecnológica dicho modelo se diseña con el objetivo de contribuir, desde la perspectiva de la arquitectura empresarial” (p. 298).

Como se ha expuesto anteriormente, la competencia, la tecnología, la responsabilidad social, el conocimiento entre otros aspectos, demandan a las empresas profundos cambios en sus estructuras y estrategias de funcionamiento y estos, implican la preparación de las personas en áreas específicas y la especialización de los profesionales en la gestión empresarial; esta es otra de las aristas de análisis encontradas en la revisión bibliográfica (Giler Zúñiga y Nápoles-Quiñones, 2016; Flórez, et al. 2017).

Sistemas de información

La información en la actualidad, es parte integral del concepto administración por su influencia en toma de decisiones por parte de los directivos de las organizaciones; se considera un elemento de capital importancia: “la información, compilada, organizada y compartida, con aquellos elementos de la organización que así lo requieran para cumplir objetivos organizacionales, ayuda a la reducción de incertidumbres” (Martínez, 2013, p. 12). Se vincula al control, la planificación, la estructura y la cultura de la organización y a la asunción de objetivos por la organización (Martínez, 2013; Rodríguez y del Pino, 2017).

Los sistemas de información de las organizaciones están constituidos por “programas y datos diseñados para satisfacer las necesidades de funcionamiento de una organización. Normalmente los datos se guardan en un sistema de administración de base de datos y varios departamentos los comparten” Pérez 2000, p. 471); estos permiten “captar, registrar, clasificar, analizar e interpretar la información que deriva de la realización de sus diversas actividades, sea producción, transformación o servicio” (Pérez, 2000, p. 465).

Entre los componentes de los sistemas de información están: el hardware o componentes físicos, el software o código fuente, las telecomunicaciones, bases de datos y servidores, recursos humanos y procedimientos (Marakas y OBrien, 2006; James y George, 2003, citados en Proaño, Orellana y Martillo, 2018). Sin embargo, según Carvalho, et al. (2019), lo determinante no es la tecnología, sino la habilidad para integrarla a los procesos organizacionales y convertirla en instrumento de innovación.

Los sistemas de información en el contexto de la administración pública en Cuba, cuentan con las intranets, las páginas web, los sistemas de atención a la población, el sistema de quejas y sugerencias, el correo electrónico, el sistema de información de gobierno, el sistema de gestión documental, los sistemas estadísticos, entre otros (Rodríguez, 2020). Entre sus problemáticas se plantean las siguientes (Rodríguez, 2020, p. 18):

- a) Problemas en relación con la calidad de la información y su flujo oportuno a todos los niveles organizacionales.
- b) Duplicidad y dispersión de la información.
- c) Múltiples sistemas informacionales.
- d) Escasez de medios tecnológicos.

- e) Carencia de estrategias de información.
- f) Baja cultura informacional.
- g) Resistencia al cambio.

El gobierno y la gobernanza electrónicos en Latinoamérica

El gobierno electrónico tiene sus orígenes en los años noventa del siglo XX, se le asocian indistintamente, otros conceptos como "estado electrónico", "gobierno digital", "gobierno electrónico", "gobierno en línea", "administración electrónica" (Rodríguez, 2020). El gobierno electrónico apuesta por la gestión tecnológica para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y la sociedad a partir de servicios públicos en línea (Rodríguez, 2020).

Rodríguez (2020), hace referencia a la dimensión informacional de la administración pública para la gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto"; utiliza el término gobernanza de la información, relacionado con "la creación, evaluación, recopilación, análisis, uso, control y almacenamiento de la información" (p. 9).

El gobierno electrónico significa el uso de las TIC, para ofrecer públicos más efectivos, convenientes, económicos, orientados a los clientes (Holmes, 2003, citado en Torres, 2012, p. 78). La gobernanza electrónica "promueve mayor intervención en la gestión gubernamental" (Torres, 2012, p. 78). Ambos tienen como finalidad –entre otras--, acercar los gobiernos y sus administraciones públicas a los ciudadanos por medio de las TIC y mejorar las formas de organización y funcionamiento de las administraciones públicas (Torres, 2012).

CONCLUSIONES

La revisión de la teoría en torno al uso de la información en el sistema de dirección de las empresas y organizaciones, permite concluir que entre las principales aristas abordadas están: sistemas de información, gestión de información y conocimiento en las organizaciones, cultura y modelos organizacionales, gestión de las TIC en el sistema de dirección de la empresa y el gobierno y la gobernanza electrónicos en Latinoamérica.

La mayoría de las fuentes consultadas contienen estudios teóricos, solo seis (27 %), comunican investigaciones implementadas en contextos empresariales concretos.

La información se considera un valor inherente a la dirección estratégica de las organizaciones; se reconoce como un tema de actualidad y significativa importancia

para la gestión empresarial. Se aprecia consenso en cuanto a que el desarrollo y aplicación de las TIC impone cambios en los modelos y la cultura empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARVALLO, Y., SOLANO, J. y GONZAGA, S. (2019). La planeación de sistemas de información como factor influyente en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas agrícolas. *Revista Científica Agroecosistemas*, Vol. 7, No.1, pp.115-118.
- COUTO, D., BOUZA, O. y RAMÍREZ, P. (2018). Análisis de la Actividad de Información Científica Tecnológica en la Empresa Pesquera de Camagüey (PESCACAM). *Revista Publicando*, Vol. 5, No. 14, 3, pp. 210-221.
- FEBLES, J. P. (2020). El análisis de datos y el correcto uso de la información resulta vital para lograr la calidad en la gestión universitaria. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*. Vol. 8, No. 2.
- FLÓREZ, A.M., Morales, M.E. y Moreno, V.J. (2017). La formación profesional en Ciencias empresariales al margen de un contenido humanístico. *Revista Espacios*, Vol. 38, No. 35.
- GIL-MONTELONGOI, M. D. ... [et al.], (2011). La gestión de la información como base de una iniciativa de gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*. Vol. XXXII, No. 3, pp. 231-237.
- GILER-ZÚÑIGA, C. F. y NÁPOLES-QUIÑONES, G. (2016). La ciencia y la tecnología en la gestión empresarial: Retos para la formación de los profesionales. *Maestro y Sociedad*, Vol. 13, No. 4, pp. 736-750.
- MALLEUVE-MARTÍNEZ, A., ... [et al.], (2018). Modelo de dirección estratégica con enfoque de arquitectura empresarial para la integración del sistema de dirección de la empresa (deae-isde). *DYNA*, Vol. 85, No. 207, pp. 297-305.
- MARÍ, V. M. (2010). Tecnologías de la información y Gobernanza digital. Los usos ciudadanos de internet en el espacio local de Jerez de la Frontera. *Historia Actual Online*, No. 21, pp.173-187.
- MARTÍNEZ, C. (2013). La información en la disciplina administrativa. *Revista de Ciencias de la Información*, Vol. 3, No. 2, julio-diciembre, pp. 1-15.
- MENA, M. ...[et al.], (2018). Riesgos de la gestión de información y documentos en la rendición de cuentas de las administraciones públicas cubanas. En: Portal, R., Garcés, R. y Pedroso W. (Comp.). *Información, comunicación y cambio de*

- mentalidad. Claves para una Cuba 3.0.* (111-132). La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- PAUCAR-COQUE, L., MORALES-CEVALLOS, J. W. y ALTAMIRANO-BAUTIST, S. H. (2017). Dirección y gestión estratégica de las TICs. *Dom. Cien.* Vol. 3, No. 4, especial, julio, pp. 1150-1160.
- PÉREZ, R. (2000). Sistemas de Información para la Dirección. *Revista Mexicana de Agronegocios.* Vol. IV, No. 6, pp. 467-475.
- PINEDA, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, Vol. 7, No.1, pp. 9-25.
- PROAÑO, M. F., ORELLANA S. Y. y MARTILLO, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Revista Espacios*, Vol. 39 No. 45.
- REYES, J. y MOROS, H. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, Vol. 7, No. 1, pp. 201-217.
- RINCÓN, D. y ROMERO, M. G. (2002). Tendencias organizacionales de las empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 7, No. 19, pp. 355-374.
- ROCHA, J. T. y ECHAVARRÍA, S. (2017). Importancia de las TIC en el ambiente empresarial. Trabajo de grado. Universidad de La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483.
- RODRÍGUEZ, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, Vol. 9, No. 22, pp. 95-125.
- RODRÍGUEZ, Y. y DEL PINO, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, Vol. 6, No.14, pp. 3-31.
- SANABRIA, E. (2015). Las TIC y el desarrollo organizacional: Necesidades y elementos de juicio para la implantación de las TIC como medio de apoyo a la generación de conocimiento y formación. pp.1-25. <https://www.researchgate.net/publication/309829184>.

TORRES, J. (2012). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. *Ciencia Administrativa*, No. 2, pp. 77-88.