

**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN  
GERENCIAL EN OFICINA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ZONA EDUCATIVA  
COJEDES**

**STRATEGIES FOR THE OPTIMIZATION OF THE MANAGEMENT INFORMATION  
SYSTEM IN THE OFFICE MONITORING AND EVALUATION OF THE COJEDES  
EDUCATIONAL AREA**

Ingrid Osdalis Arias Rivas

MSc. Administración. Mención Gerencia General. Comunicadora social UNEM Samuel Robinson. San Carlos, Cojedes. Venezuela. Identificador ORCID 0009-0000-1564-4341. [ingridarias1306@gmail.com](mailto:ingridarias1306@gmail.com)

Eloina Ysabel Jaimes Gámez

Dra. Gerencia Avanzada. MSc. Administración. Mención Gerencia General. Docente Instructor de la UNELLEZ VIPI sede San Carlos, Cojedes. Venezuela. Identificador ORCID 0009-0003-8370-9321 [eloinajaimescomunidad@gmail.com](mailto:eloinajaimescomunidad@gmail.com)

**Autor de correspondencia:** [ingridarias1306@gmail.com](mailto:ingridarias1306@gmail.com)

**Recibido:** 14/09/2024 **Admitido:** 10/10/2024

**RESUMEN**

La investigación que se presenta tiene como objetivo general, desarrollar estrategias para la optimización del sistema de información gerencial en la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de políticas públicas en la Zona Educativa Cojedes. Se fundamentó en la investigación cuantitativa, sustentada en una investigación de campo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por diez (10) sujetos, trabajadores de la Oficina estratégica en la Zona Educativa, estado Cojedes; la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario, estructurado por catorce (14) ítems de respuestas cerradas, con cinco alternativas de respuestas (5) Siempre (S), (4) Casi siempre (CS), (3) Algunas veces, (2) Casi nunca (CN) y (1) Nunca (N); las cuales se midieron a través de la escala tipo Likert. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad por el método estadístico Alpha de Cronbach. Se analizaron los datos a través de la estadística descriptiva porcentual. Este proceso permitió el logro del trabajo de grado de Maestría.

**Palabras clave:** estrategias, plan estratégico, sistema de información, gerencia.

**ABSTRACT**

The general objective of the research presented is to develop a strategies to strengthen the management information system in the Strategic Office for Monitoring and Evaluation of public policies in the Cojedes Educational Zone. It was based on quantitative research, supported by field research, descriptive level and non-experimental design. The population will be made up of ten (10) subjects, workers of the Strategic Office in the Educational Zone, Cojedes state; the data collection technique to be used will be the survey and the data collection instrument the questionnaire, structured by fourteen (14) items with closed answers, with five alternative answers (5) Always (S), (4) Almost always (CS), (3) Sometimes, (2) Hardly ever (CN) and (1) Never (N); which will be measured through the Likert-type scale. The validity of the instrument will be carried out through the judgment of three (3) experts and the reliability by the Cronbach Alpha statistical method. The data will be analyzed through percentage descriptive statistics. This process will allow the achievement of the Master's degree work.

**Keywords:** strategies, strategic plan, information system, management.

## INTRODUCCIÓN

En la gerencia moderna, las instituciones tanto públicas como privadas deben enfrentar nuevos paradigmas, para ir en la vanguardia de las innovaciones gerenciales, retos, desafíos, entre otros; por lo tanto, la alta gerencia debe contar con herramientas y perspectivas que faciliten conocimientos a los trabajadores en sus escenarios interno y externo e identificar los puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas que tiene la organización.

Dentro de este marco, los nuevos esquemas gerenciales son reflejo de la forma como las organizaciones piensan y operan, exigiendo entre otros aspectos: un trabajador con el conocimiento para desarrollar y alcanzar los objetivos de la institución, un proceso flexible ante los cambios introducidos por la institución, una estructura plana, ágil, reducida a la mínima expresión, que propicie un ambiente de trabajo que satisfaga a quienes participen en la búsqueda de los objetivos institucionales, un sistema de recompensa basado en la efectividad del proceso donde se comparta el éxito y el riesgo y un equipo de trabajo participativo en las acciones de la organización también es necesaria una eficiente gerencia moderna, que involucre un proceso integral y coherente con el objetivo de agregar valor a la actividad u organización que se gerencia.

La gerencia moderna se caracteriza por el manejo de técnicas como escenarios, planes de contingencia y diseño estratégico. La adaptación al cambio y una nueva visión estratégica pasan a ser obligatorias y prácticamente decisivas, “Hacer lo mismo” o “Seguir igual” son expresiones desterradas de la argumentación organizacional. Al respecto, las organizaciones modernas al emplear facultades políticas y gerenciales dibujan estilos de liderazgo como: motivar y generar confianza, apertura hacia la innovación, tecnología de punta, sistemas de información eficaces, capacidad de comunicación efectiva y visión estratégica.

En este marco de referencia, se genera la necesidad de estudiar esta problemática en la búsqueda de soluciones; es por ello, que se propone un estudio referido a las Estrategias para la Optimización del Sistema de Información Gerencial en la Oficina de Seguimiento y Evaluación en la Zona Educativa Cojedes.

## DESARROLLO

Las organizaciones son concebidas como un conjunto de estructuras y procesos, y deben estar preparadas para vivir las transformaciones que la realidad globalizada exige, incorporando en los sistemas la capacidad de adaptación, aprendizaje y crecimiento que les permita funcionar con la debida eficiencia en el ambiente de cambio que se planifique. Por lo tanto, la gerencia debe llevar a la praxis de manera vanguardista las

funciones de las ciencias administrativas como son la planificación, organización, dirección y control para alcanzar con éxito el fin que persigue.

De tal manera, que las instituciones tanto públicas como privadas, requieren crear y mantener mecanismos eficaces que les permita generar a tiempo respuesta a los cambios en las tendencias que caracterizan el ambiente en el cual se desempeñan. Actualmente, existe una nueva manera para que las organizaciones giren bajo otros aspectos que les permita ir más allá de hacer una programación del futuro, como lo es la planificación estratégica, aspecto considerado fundamental para el proceso de desarrollo e implementación de planes orientados a alcanzar objetivos y metas organizacionales.

La organización debe precisar con exactitud y cuidado la misión que va a cumplir, esto es fundamental, por cuanto representa las funciones operativas que va a ejecutar en la sociedad. En relación con este tema y tomando en consideración la planificación estratégica a nivel de la organización, Sainz De Vicuña (2012), dice que:

Hablar de plan estratégico de la organización, se refiere al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado hoy en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva

que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (p.45).

De acuerdo con lo que plantea el autor, en toda organización es imprescindible un plan estratégico donde se sistematice de manera ordenada las acciones que pondrán en marcha la buena labor de todo el personal. Desde esta perspectiva, Ackoff, (2011), establece que “el futuro no hay que preverlo sino crearlo. El objetivo de la planificación debería ser diseñar un futuro deseable e inventar el camino para conseguirlo” (p.67), por tanto, toda acción ejercida por el hombre ha de ser planificada con anterioridad, debe poseer una concepción definida de lo qué quiere y a dónde va, proyectarse de antemano un diseño de todos los aspectos de la vida; considerando que las acciones van en secuencias ordenadas y debe tomar control de las mismas para no divagar en ello.

En consonancia con los autores precitados se identifica el caso del desempeño en relación al Sistema de Información Gerencial en la Oficina de Seguimiento y Evaluación, para diseñar estrategias dónde articule el cómo, cuándo, con qué y el porqué de las tareas que han de ejecutarse, las mismas han de estudiarse con anticipación para no caer en la improvisación; por lo tanto, deben establecer metas u objetivos.

Se destaca, que la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas en el contexto de la Zona Educativa Cojedes, es

el espacio de trabajo matricial donde coexisten tres coordinaciones de la Zona Educativa, a saber: Control y Seguimiento, Estadística y la Sala Situacional, en las que además se conjugan una multiplicidad de saberes, con el fin de identificar los factores que establecen las causas y situaciones que presenta el Sistema Educativo, en este caso a escala regional, municipal y parroquial.

De allí, la importancia que posee dicha Organización, ya que, en el mundo empresarial y organizacional, la implementación de plataformas tecnológicas, constituyen un importante paso para agilizar la fluidez de las diferentes formas operacionales que se traducen, en mejoras en todas las dimensiones de los procesos productivos y comunicacionales que marcaran una notoria diferencia en lo que a la eficiencia y eficacia se refiere, de allí que cobra importancia tal inversión.

En este sentido, los sistemas de información gerencial representan importantes fortalezas que como dice De Pablo Heredero (2006): “han permitido el desarrollo de la humanidad “...la información se convierte en el recurso estratégico y generador de cambio en esta sociedad...”.

De hecho, por medio de los sistemas de información se ha facilitado notablemente el uso de la información, en la toma de decisiones en los ámbitos empresariales, y en diversos tipos de negocios, ya sean de producción, hospitales,

institutos educativos, centros de abastecimiento y distribuidores, así como en todos los niveles de las organizaciones como son: Niveles de alta gerencia, Niveles medios y Niveles operacionales.

Lo citado en los párrafos anteriores, ofrece una perspectiva de la importancia que representa para cualquier organización, ya sea privada o pública, de adoptar todos estos elementos innovadores, que gracias a la tecnología de informática permiten facilitar el desarrollo y desenvolvimiento operacional que de una u otra forma mejoraran notablemente, las actividades en términos de producción y la prestación de cualquier servicio de interés social y económico. En ese sentido, refiere Scott (1995):

Orientan las actuaciones en materia de desarrollo de sistemas de información con el objetivo básico de apoyar la estrategia corporativa, elaborando una arquitectura de la información y un plan de proyectos informáticos para dar apoyo a los objetivos estratégicos que permitan enriquecer una visión con la aportación de ventajas competitivas por medio de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación. (p. 100).

Desde esta perspectiva, en la presente investigación se pretende abordar esta temática orientada a la Optimización del Sistema de Información Gerencial en la Oficina de Seguimiento y Evaluación de la Zona Educativa

Cojedes; de tal manera, que comprendan los aspectos mencionados, asumiendo que una organización alcanza la excelencia, así como los resultados esperados cuando construye un contexto que potencie el desempeño de los colaboradores, en concordancia con las tecnologías de la información y comunicación.

En relación a lo expuesto anteriormente, el presente estudio está enfocado a generar Estrategias para la Optimización del Sistema de Información Gerencial en la Oficina de Seguimiento y Evaluación de la Zona Educativa Cojedes; dirigido a conocer las estrategias a emplear para la prosecución de los objetivos y metas de los planes de esta Organización.

Sobre este tema, se presenta (Echeverría, 2020), “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”, cuyo objetivo central fue diseñar un Sistema Logístico de Planificación de Inventarios para Aprovisionamiento que permita el mejoramiento del nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, en empresas de distribución de productos de consumo masivo del área metropolitana de San Salvador, aplicable a pequeña, mediana y gran empresa. También se ha concluido que la implementación de herramientas tecnológicas y de técnicas especializadas en planificación, son capaces de generar ventajas competitivas importantes y

cuando una empresa decide apostarle a la innovación y a la tecnología tiene todas las posibilidades de volverse líder en su industria y generar mayores y mejores beneficios en todos los niveles.

El aporte que brinda esta investigación es el implementar herramientas y aplicaciones tecnológicas, que ayuden a procesar de manera más rápida y eficiente el manejo de la información correspondiente al sistema gerencial en la Oficina de seguimiento y evaluación de la Zona Educativa del estado Cojedes.

### **Definición y Estructura de un SIG**

Al respecto, Xiomara Lizeth Intor Huaripata (2013), lo define como un sistema integrado usuario - máquina, el cual implica que algunas tareas son mejor realizadas por el hombre, mientras que otras son muy bien hechas por la máquina, para prever información que apoye las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en una empresa.

El sistema utiliza equipos de computación y software especializado, procedimientos, manuales, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones, además de bases de datos. Es relevante acotar, que lo que plantea esta autora es una realidad característica de las últimas décadas en el mundo empresarial, donde se ha generado una diatriba entre hombre - máquina en relación a la eficiencia productiva, lo cual, ha creado

controversias principalmente en los países industrializados.

### **Planificación y Control**

Todas las funciones gerenciales; Planificación, Organización, Dirección y Control son necesarias para un buen desempeño organizacional. Los Sistemas de Información Gerencial son necesarios para apoyar estas funciones, en especial la Planificación y el Control. El valor de la información proporcionada por el sistema, debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos:

-Calidad: Para los gerentes es imprescindible que los hechos comunicados sean un fiel reflejo de la realidad planteada.

-Oportunidad: Para lograr un control eficaz, las medidas correctivas en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes de que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con anterioridad.

-Cantidad: Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o decisiones desacertadas.

-La información que le es proporcionada a un gerente debe estar relacionada con sus tareas y responsabilidades.

Los sistemas de información gerencial son una necesidad hoy en día, ya que las empresas manejan grandes cantidades de datos los cuales

deben ser analizados, de tal manera que se pueda encontrar información relevante para tomar diferentes cursos de acción. Bajo este esquema, los SIG actualmente son conocidos como Business Intelligence (Inteligencia de negocios), esto es debido a que influyen a la toma de decisiones.

Por otra parte, los SIG forman parte de las estrategias corporativas, ya que la comunicación e información son de gran valor en las organizaciones o empresas, porque representan poder. ¿Por qué es necesario un sistema de información gerencial para una organización? Según Shirley Vega (2016), las razones pueden ser muchas, pero pueden resumirse de esta forma:

-Oportunidad: Para lograr un control eficaz de una organización, se deben tomar a tiempo medidas correctivas en caso de ser necesarias, antes de que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con anterioridad.

-Cantidad: Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil (redundancia), pues ésta puede llevar a una inacción o decisiones desacertadas.

-Relevancia: Reducción de costos. Factores que determinan su desempeño: Si se habla de una institución que no tiene los recursos humanos

con experiencia en sistemas de información gerencial que desea organizar o mejorar su SIG, es, la manera cómo funciona y qué se requiere para mejorarlo. Así pues, es necesario establecer mecanismos que vayan orientados a optimizar tal situación, para ello, se debe acudir a lo que plantean los diferentes diseñadores de SIG, adaptables a cualquier condición y necesidad.

### **METODOLOGÍA**

La investigación que se presenta, se basa en un enfoque cuantitativo, sobre estos estudios, Hernández, Fernández y Baptista (2008), indican que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5). Por lo tanto, se utilizó el análisis numérico mediante la estadística descriptiva, lo que permite establecer la relación entre las variables que conforman el proyecto.

De acuerdo con Barrios (2007), el tipo de investigación representa el esquema general o marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema y a los objetivos planteados. (p. 28). En tal sentido, la presente investigación se enmarcó en un proyecto de aplicación; el cual, según Álvarez (2004), “consiste en la detección de una situación que demanda mejora, la planificación, ejecución y evaluación de todo proceso”. (p. 43).

En este orden de ideas, de acuerdo a los objetivos planteados el presente estudio responde a una investigación de campo de nivel descriptivo, el cual, según Hernández, y otros (ob. cit.), consiste en “buscar especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis”. (p.102). En este caso, se describen los datos socio laborales de los elementos muestrales.

El presente estudio corresponde al diseño no experimental, debido a la necesidad de observar la problemática tal y como sucede en su contexto natural, el investigador describe exhaustivamente para luego analizarlo bajo los parámetros de investigación seleccionados. Al respecto Alvarado (2006), lo describe como “aquel donde el investigador no asigna valores a la variable” (p. 22). En este orden de ideas, la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables del estudio, sino que se observan los fenómenos tal y como son en su realidad.

Una vez definida el área de investigación es necesario delimitar la población y la muestra objeto de estudio. La población según Tamayo y Tamayo (2007), consiste en “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p. 17). Para este estudio se tomó como población la totalidad de los trabajadores

de la Oficina de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas en la Zona Educativa Cojedes; la misma corresponde a diez (10) sujetos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento (cuestionario) a diez trabajadores pertenecientes a la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de políticas públicas en la Zona Educativa Cojedes. En este sentido, se realizó la organización y tabulación de la información en las tablas estadísticas, y se llevó a cabo la distribución de los valores porcentuales correspondiente a cada uno de los indicadores relacionados con las variables y dimensiones estudiadas; con la finalidad de obtener conclusiones derivadas de la investigación.

Es importante destacar, que toda la información recopilada fue objeto de un análisis de forma crítica y valorativa, cotejando con los criterios expuestos por los diferentes autores utilizados, a fin de interpretar y presentar los resultados que seguidamente se exponen; en función de las variables, dimensiones e indicadores estudiados; los cuales sustentaron la investigación a fin de desarrollar estrategias para la optimización del sistema de información gerencial en la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de políticas públicas en la Zona Educativa Cojedes.

En relación a la pregunta sobre si el personal que labora en esta área emplea de forma útil las

tecnologías de la información y comunicación; los trabajadores respondieron en un 30% que siempre el personal que labora en esta área emplea de forma útil las tecnologías de la información y comunicación, el 20 por ciento destacó la alternativa casi siempre; 20 por ciento indicó que algunas veces; otro 20 por ciento dijo que casi nunca; y el 10 por ciento restante seleccionó la opción nunca. Lo que afirma que si se valoran las competencias tecnológicas como las tecnologías de la información y comunicación (TICS) y las redes sociales en la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de políticas públicas en la Zona Educativa Cojedes; lo cual representa un punto de apoyo en la organización, y como ventaja competitiva.

Al planteamiento sobre si se verifica el seguimiento de las actividades realizadas con respecto a indicadores de gestión establecidos; los trabajadores respondieron en un 50% con la alternativa siempre, el 20 por ciento afirmó que casi siempre se verifica el seguimiento de las actividades realizadas con respecto a indicadores de gestión establecidos; el 20 por ciento destacó que algunas veces y el restante consultado respondió en un 10% que casi nunca. De esta información se deduce que en la medida de lo posible se realiza el seguimiento de las actividades ejecutadas por los trabajadores, en relación a los indicadores de gestión establecidos en la planificación de esta Oficina.

## CONCLUSIONES

Actualmente, el éxito de las organizaciones no depende solamente de las inversiones financieras, hoy en día la creciente complejidad del entorno y la competitividad, exigen una mayor atención al recurso humano; desde el aspecto personal y profesional. Mejorando la calidad de trabajo de sus empleados, potenciando su productividad y aumentando su rendimiento económico.

Por tanto, el análisis de las estrategias gerenciales, permite lograr el resultado del proceso al especificar los objetivos, las políticas y los planes de una organización para alcanzar estos objetivos, y la asignación de recursos para poner los planes en ejecución.

Además, tiene importancia porque constituye un aporte a las empresas en estudio, dado que proporciona información oportuna y confiable sobre su situación actual, haciendo un análisis del ambiente externo, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que permitieron definir las estrategias gerenciales que sirven de base para mejorar la calidad de la gestión, contribuyendo esto al crecimiento y permanencia de la empresa en el mercado que compite, logrando y manteniendo una posición importante dentro del mismo.

De igual manera, las estrategias gerenciales estudiadas, les permiten a los gerentes empresariales con visión futurista, considerar

todas las ventajas que le brindan dichas estrategias, porque reconocen la necesidad de contar con herramientas administrativas, que los ayude a manejar sus organizaciones en este ambiente cambiante y competitivo, lo que les conllevará a determinar qué posición asumir y con qué recursos deberá contar a la hora de enfrentarse al dinámico mundo de los negocios. Por tanto, las empresas modernas necesitan desarrollar estrategias adecuadas para lograr sus objetivos y ello requiere un proceso sistemático, que le permita controlar las actividades que llevan a cabo; como por ejemplo la optimización de los sistemas de información gerencial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, R (2011). Fases de la Planificación Estratégica. Creando la Corporación del Futuro. New York: Mc Graw Hill. Pp.67
- Alvarado G. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. [Documento en línea]. En: [www.scielo.org/html](http://www.scielo.org/html). Investigaciones. [Consulta: 2018, mayo 28].
- Álvarez, G. (2004). Trabajo de grado centrado en relaciones entre variables. Caracas: UPEL-IMPM. Pp. 43.
- Barrios, M. (2007). Criterios y Estrategias para la definición de Líneas de Investigación y prioridades para su desarrollo. UPEL Caracas Venezuela. Pp. 28.
- De Pablo Heredero (2006). Sistema de Información Gerencial. Capítulo II. <http://cwx.prenhall.com/pookbind/pubbooks>

[/pel\\_laudon\\_sisingoger\\_6/chapter2deluxe.html](#)

Echeverría, A. L. C. (2020). Diseño de un Sistema Logístico de Planificación de Inventarios para Aprovisionamiento en Empresas de Distribución del Sector de Productos de Consumo Masivo. 122. San Salvador.

Hernández R, Fernández C. y Baptista, P. (2008). Metodología de la Investigación. 2da Edición. Editorial Mc Graw Hill-Interamericana de México S.A. de CV. Pp. 5,102, 263.

Sainz De Vicuña. (2012). El plan de Estratégico en la Práctica. Madrid: ESIC Editorial. Alfa

omega Grupo Editor- ISBN: 8473569598: español- Edición 2. Pp.45.

Scott, G. M. (1995). Principio del Sistema de Información Gerencial. México. Mc Graw Hill.

Shirly Vega (2016). Sistemas de Información Gerencial. Consultado el 9 de junio de 2022.

Tamayo y Tamayo, M (2007). El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta Edición. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. Pp. 17, 125.

Xiomara Lizeth Intor Huaripata (2013). Sistemas de Información (ejemplos), consultado el 8 de junio de 2022.