

Gestión de calidad en sistemas tecnológicos de información en las organizaciones públicas del departamento Sucre – Colombia

Quality management in information technology systems in public organizations of the department of Sucre - Colombia

Fecha de recepción: 8 de abril de 2015

Fecha de aprobación: 26 de noviembre de 2015

*Jesús Cendros Guasch**
Juan Manuel Torres Tovio
Ángel Pinto Mangones

RESUMEN

En este trabajo se analiza la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia. La investigación se desarrolló bajo la filosofía positivista, empírica, descriptiva y un diseño no experimental, transversal, de campo. La población estuvo constituida por los gerentes tecnológicos y/o responsables de tecnología de doce (12) alcaldías. La muestra, no probabilística y por conveniencia, estuvo constituida por veintiún (21) directores y líderes de tecnologías e informática de instituciones públicas del mencionado departamento. Se aplicó un cuestionario con escala Likert de 39 ítems de preguntas cerradas. Los resultados se categorizaron según un baremo previamente establecido, la principal conclusión apunta hacia la implementación de lineamientos que permitan el desarrollo efectivo de los principios de la gestión de calidad en el sistema tecnológico de información dentro de las organizaciones públicas.

PALABRAS CLAVE: gestión, calidad, sistemas, información, organizaciones.

ABSTRACT

In this paper the quality management information system technology in Public Organizations Department of Sucre- Colombia is analyzed. The research was conducted under the positivist, empirical, descriptive philosophy and a non- experimental, cross-sectional, field design. The population consisted of technological managers and / or technology responsible for twelve (12) mayoralties. The sample not probabilistic and for convenience, consisted of twenty-one (21) directors and leaders of technology and IT of Public Institutions of that department. A questionnaire was applied with Likert scale with 39 items closed questions. The results were categorized according to a previously established scale, the main conclusion points towards implementing guidelines to the effective development of the principles of quality management in the information technology system within public organizations.

KEYWORDS: management, quality, systems, information, organizations.

* Universidad privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela. Correo de contacto: jcendros@urbe.edu

INTRODUCCIÓN

La globalización impulsa a las organizaciones públicas hacia cambios fundamentados sobre nuevos paradigmas. Con el tiempo las instituciones deben evolucionar impulsando dentro de ellas el crecimiento tecnológico, cultural, social, económico y político, obligándolas a realizar estrategias que las lleven al éxito y sobre todo a mantenerse siendo sustentables y eficientes. Ahora bien, esos cambios han obligado a las organizaciones públicas a buscar soluciones garantes de un crecimiento sostenido ajustándose a los entornos, especialmente de sus clientes, buscando esencialmente responder y satisfacer las necesidades de los mismos.

Por su parte, en Latinoamérica las organizaciones públicas se encargan no solo en buscar soluciones que beneficien a las mismas hacia lo interno, sino también promover estándares de calidad hacía con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Dentro de esas soluciones se puede señalar la importancia que tiene la gestión de calidad del sistema tecnológico de información, lo cual debería llevar a las alcaldías, específicamente de Colombia, a incluir mejoras tecnológicas continuas promoviendo la formación permanente del personal y otras vertientes importantes en la gestión de la calidad.

Es importante señalar que en Colombia el Estado, con su estructura legal y jurídica, Decreto 1151 (2008) y Decreto 2693 (2012), exige a las organizaciones públicas gestionar la calidad no solo de sus procesos sino de las necesidades de la colectividad. Este tipo de instituciones muestran altas carencias y muchas necesidades para adaptarse a los procesos tecnológicos y poder cumplir o cubrir esas necesidades de manera fácil, rápida y eficazmente.

En la actualidad en las organizaciones públicas de Colombia, específicamente del Departamento Sucre, la gestión de la calidad del sistema tecnológico de información pareciera tener dificultades al momento de la adaptación al cambio y en el aprovechamiento de los avances tecnológicos.

Es por ello, que el objetivo del presente artículo es analizar la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia, mostrando los resultados que al respecto muestra el análisis de las variables que intervienen con la finalidad de llegar a proponer lineamientos y conclusiones pertinentes para ese tipo de organizaciones públicas.

Las organizaciones públicas modernas o postmodernas, para mejorar la gobernanza, que Le Galès (1998) define como “un proceso de coordinación de actores, de grupos sociales, de instituciones para lograr metas definidas colectivamente en entornos fragmentados y caracterizados por la incertidumbre”, deben procurar, a pesar de esa incertidumbre, estrategias que permitan gestionar la calidad basada en la satisfacción del usuario, mejora continua y formación permanente así como también en el presupuesto, prioridades y métodos de la calidad. Vale observar que el concepto de incertidumbre se asocia al uso de internet como un icono propio del postmodernismo Cendrós (2006). Esta observación parte del hecho real de que todo sistema de información público debe estar asociado a la herramienta más poderosa disponible como es Internet.

Por otro lado el nivel de la incertidumbre se puede minimizar bajo un enfoque sistémico, para Ponsati y Canela (2010:10), la gestión de calidad “se lleva a cabo mediante un sistema, es decir, mediante un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí”, en otras palabras, este enfoque basado en conceptos y principios

sistémicos orgánicos permite la adecuación de los procesos, productos y servicios a las necesidades y expectativas del cliente a un menor costo. Paralelamente, los continuos cambios del medio obligan a recoger, procesar y utilizar gran cantidad de información. Es aquí cuando, los sistemas tecnológicos de información pasan a desempeñar un papel fundamental en cualquier proceso de cambio en las organizaciones modernas, generando certidumbre, transparencia y satisfacción.

A nivel Latinoamericano, la gestión de calidad se refleja en sus principios y elementos, según Atehortua, Bustamante y Valencia (2008), existen deficiencias, las cuales se ven reflejadas en la falta de implementación de sistemas tecnológicos de información adecuados dentro de las empresas y organizaciones lo que hace que los clientes se encuentren insatisfechos con los servicios, basado en lo antes expuesto para Fernández (2010), es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso.

En contraposición a esas teorías para Guerra-López (2007), depende del conocimiento de hacia don van las personas, y el conocimiento continuo de su curso para poder llegar desde donde se está hasta donde se quiere estar.

En resumen, es como un procedimiento según el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas, se ejecuta esas acciones midiendo los resultados que han supuesto y actuando en consecuencia con el producto. La mejora continua ha de ser un objetivo permanente en las organizaciones, dentro del convencimiento de que la no mejora significa retroceso. La mejora continua es una metodología sistemática desarrollada para ayudar a una organización a tener avances significativos en la manera que operan sus procesos.

Según Garrido (2005), el sistema técnico de información permite dar a conocer buenas prácticas empresariales de innovación realizadas por el gerente con apoyo de las Tecnologías de la información y la Comunicación (TICs). Se debe resaltar, que las organizaciones que tienen debilidades en la gestión de calidad, factiblemente demuestran deficiencia en los presupuestos dejando por fuera las prioridades tecnológicas y evidenciando la escases en los manejos de metodologías, específicamente cuando se trata de los sistemas de información. Gutiérrez (2013), en su investigación titulada “Gestión de calidad del proceso de producción de leche en las ganaderías del sector el crucero del Municipio Rosario de Perijá”, donde propone analizar la gestión de calidad del proceso de producción de leche en las ganaderías del Sector El Crucero del Municipio Rosario de Perijá, utilizo como apoyo metodológico una investigación descriptiva, de campo, no experimental, transeccional, la cual apoya esta investigación en la variable gestión de calidad.

Para Juran (2006:201), la prioridad son la preferencias que se tienen de la gestión de calidad, es decir es lo primero que se toma en consideración en cualquier organización ya que se puede considerar la manera de mantener los productos en el mercado competitivo y asegurar la calidad a los clientes. La prioridad ayuda en las decisiones determinadas por los pronósticos de demanda y su evolución a largo plazo, así como por el producto o servicio que se genera en el proceso.

No es un secreto que en los países Latinoamericanos, específicamente en Colombia, las organizaciones según Muñoz (2009), carecen de gestión de calidad, lo que pone en peligro la integridad de la mismas ya que, en muchas ocasiones, el empleado mantiene crónicamente, endémicamente una resistencia a los cambios sobre todo cuando se trata de

involucrar a la tecnología, es por ello, que las funciones del sistema tecnológico de información se ven reemplazados o subutilizados y muchas veces olvidados.

Es decir, que los usuarios no captan, memorizan, restituyen ni le dan el tratamiento necesario a la información que se adquiere en el proceso tecnológico para adaptarlo al ambiente laboral, permitiendo así la insatisfacción de los clientes. Esto ocurre a pesar de que en la Guía de Diagnóstico utilizada para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, se le da gran importancia a la capacitación en materia de calidad, procurando el fortalecimiento de los conocimientos en el personal involucrado en el montaje, implementación y mejoramiento de la gestión de calidad. de allí nace muchas veces, la necesidad que tiene el directivo de preparar a su personal en materia de planificación, gestión de personal y recursos, con la finalidad de que el cliente se encuentre satisfecho en todos los procesos donde se vea involucrado.

Por su parte, Alderete y Gutiérrez (2012), señalan que las organizaciones colombianas tienen diferencias en lo que se refiere a la adaptación de la tecnología con la gestión de calidad como una de las herramientas primordiales en la satisfacción del cliente así como la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las mismas.

Ahora bien, para Davenport y Prusak (2001:34), las organizaciones “tendrían que restitución conocimiento contratando a gente inteligente y dejándoles que hablasen unas con otras”. Desafortunadamente, la segunda parte de este consejo es mucho más difícil de poner en práctica. Las organizaciones a menudo contratan a gente brillante y luego la aíslan o la queman con tareas que no les dejan tiempo para conversar y poco tiempo para pensar. Sin embargo, para que la restitución de información responda a unos objetivos debe diseñarse una estrategia y hacerla partícipe de todos los miembros de la organización que jueguen el rol de restitución de información, sobre todo desde dentro hacia fuera.

Es necesario resaltar que es importante el manejo efectivo de los principios (satisfacción del usuario, mejora continua y formación permanente), y elementos (presupuesto, prioridad y métodos) de la gestión además de las funciones (capacitación, memorización, restitución y tratamiento de la información) y ventajas (planificación, gestión de personal y recursos) del sistema tecnológico de información para facilitar el análisis de la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia.

En este nuevo siglo, las condiciones que el usuario impone al estado han cambiado, obligando a la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas a concebir nuevas formas de trabajo, donde se vean involucrados la organización, personal, directivos y usuarios. Los cambios frecuentes de la demanda de servicios transparentes y eficientes exigen la búsqueda de nuevas estrategias que permitan una adaptación más flexible a la evolución, particularmente en el Departamento de Sucre – Colombia, objeto de esta investigación.

Considerando el objetivo General de este trabajo como el análisis de la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia. En el cuadro No 1 se establece la relación se muestra resumidamente la relación entre objetivos específicos y los correspondientes indicadores.

Cuadro 1

RELACIÓN DE OBJETIVOS, VARIABLES, DIMENSIÓN E INDICADORES

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicador
Identificar los principios de la gestión de calidad en el sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia.		Principios	Satisfacción del cliente
			Mejora continua
			Formación permanente
			Presupuestos
Definir los elementos de la gestión de calidad en el sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia.		Elementos	Prioridades
			Métodos
Caracterizar las funciones del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia.		Funciones	Captación
			Memorización
			Restitución
			Tratamiento de la Información
Describir las ventajas del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia		Ventajas	Planificación
			Gestión de personal
			Recursos
Lineamientos estratégicos para la gestión de calidad en sistemas tecnológicos de información en las organizaciones públicas del departamento Sucre – Colombia			

Fuente: Elaboración Propia.

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Esta investigación se desarrolló bajo el paradigma positivista, es una investigación de tipo empírico basada en la observación para descubrir algo desconocido o probar una hipótesis. La Investigación Empírica se basa en la acumulación de datos que posteriormente se analizan para determinar su significado, descriptiva y con un diseño no experimental, transversal y de campo (Martínez, n.d). La población estuvo constituida por los gerentes tecnológicos y/o responsables de tecnología de las doce (12) alcaldías del Departamento Sucre – Colombia, o sea de los Municipios de Sincelejo, Buenavista, San Pedro, Los Palmitos, Corozal, Ovejas, Galeras, Sincé, Betulia, El Roble, Sampues y Morroa.

La muestra, no probabilística y por conveniencia, donde los sujetos fueron seleccionados por la conveniente accesibilidad y proximidad de los mismos para el investigador según Casal y Mateu (2003), Estuvo constituida por veintiún (21) directores y líderes de tecnologías e informática del Departamento Sucre – Colombia. Para la recolección de información se aplicó un cuestionario con escala Likert de treinta y nueve (39) ítems de preguntas cerradas, el cual fue sometido a la validez de contenido a través del juicio de 7 expertos, y se midió su confiabilidad aplicando el coeficiente alfa Cronbach a través de una prueba piloto a una población con características similares a la objeto de estudio, cuyo resultado correspondió (0.92) para las variables. Los resultados se categorizaron según un baremo previamente establecido por el investigador.

RESULTADOS

Se pudo establecer que el desempeño de la dimensión principios mostró, con respecto al indicador *satisfacción del cliente*, un 38,3%, indicando que casi nunca, se tiene una visión exacta de las expectativas de los clientes, mientras que el 22,5%, señala algunas veces, un 20,6%, siempre, un 10,2%, nunca y terminando con un 8,4%, en siempre; calificando al indicador en la media de 2,06%, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo base de análisis.

Respecto al indicador *mejora continua*, se describió un 29,5%, indicando que casi nunca, la organización se asegura de que sus políticas, estrategias, planes como metas apoyan la consecución de los objetivos de calidad, mientras que el 26,7%, señala casi siempre, un 23,4%, algunas veces, un 10,6%, nunca y finalizando con un 9,8%, en siempre; apreciando al indicador en la media de 2,34%, destacándose como la más alta incidencia, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo establecido.

Por último en esta dimensión, en el indicador *formación permanente*, se describió un 36,2%, indicando que casi nunca, se garantiza la formación necesaria para el personal que dirige, realiza o verifica cualquier actividad relacionada con la calidad, mientras que el 23,4%, señala algunas veces, un 20,8%, casi siempre, un 10,7%, nunca y por último con un 8,9%, en Siempre; apreciando al indicador en la media de 2,27, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo establecido.

Para la dimensión elementos, el comportamiento, con respecto al indicador *presupuesto*, un 35,4%, indicando que algunas veces, se asignan los recursos suficientes (financieros, humanos como técnicos) para el desarrollo de los objetivos de calidad, mientras que el 25,3%, señala casi nunca, un 15,7%, casi siempre, un 15,5%, nunca y terminando con un 8,1%, en siempre; calificando al indicador en la media de 1,57, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo establecido.

Respecto al indicador *prioridades*, se describió un 39,4%, indicando que algunas veces, organización asegura que la información relevante sobre, productos, procesos, proveedores, clientes; está accesible cuando se necesita, mientras que el 26,6%, señala casi nunca, un 14,8%, casi siempre, un 9,9%, nunca y finalizando con un 9,3%, en siempre; apreciando al indicador en la media de 2,48, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo establecido.

Por último, el indicador *métodos*, se describió un 38,1%, indicando que algunas veces, actividades que apoyan el negocio, están documentadas igual que las destinadas a los productos/servicios, mientras que el 28,9%, señala casi nunca, un 13,1%, nunca, un 11,3%, casi siempre y por último con un 8,6%, en Siempre; apreciando al indicador en la media de 1,31, ubicándose en la categoría poco presente apoyado en el baremo utilizado.

Se puede observar que para la variable gestión de Calidad, el desempeño de la dimensión principios donde se describió un 34,7%, indicando que casi Nunca, las organizaciones demuestran un claro conocimiento de los principios de la Calidad Total, por ejemplo, énfasis en la prevención, confianza e involucración de los empleados, mientras que el 23,1%, señala algunas veces, un 22,7%, casi siempre, 10,5% nunca y por último con un 9,0%, en Siempre; apreciando la dimensión una media de 2,27, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo establecido.

Por otra parte en esta misma variable, la dimensión elementos se describió con un 37,6%, indicando que algunas veces, las organizaciones realizan auditorías para valorar el grado de aplicación del sistema utilizado para controlar sus actividades, mientras que el 26,9%, señala casi nunca, un 13,9%, casi siempre, 12,8% nunca y por último con un 8,7%, en Siempre; apreciando la dimensión una media de 1,39, ubicándose en la categoría poco presente en atención al baremo utilizado.

Este resultado, contradice con los señalamientos de Ponsati y Canela (2010), quienes afirman que la gestión de calidad se lleva a cabo mediante un sistema, es decir, mediante un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí. En el caso de la gestión de calidad, se trata del sistema de gestión de la calidad o sistema de calidad. La organización debe aportar los recursos necesarios para que la política de calidad sea viable y documentar el sistema para que no se pierda el esfuerzo realizado. En otras palabras, la gestión de la calidad es el aspecto general que determina y aplica la política de calidad expresada formalmente por la dirección de la empresa.

Por otra parte, dichos resultados coinciden con la investigación de Gutiérrez (2013), quien concluyó que la planificación tiene pertinencia, a través de los indicadores propósito, programas y presupuesto con valores por encima del valor promedio tendencia positiva, sin embargo, Estrategia, Políticas, Procedimientos y Reglas lograron valores con tendencia positiva por debajo del promedio combinado.

En atención a la variable Sistemas Tecnológicos de Información, se observa el desempeño de la dimensión *funciones*, el cual mostró el comportamiento, con respecto al indicador captación, un 29,7%, indicando que casi siempre, las decisiones importantes se toman en equipo, participando aquellos que manejan la información al respecto, mientras que el 27,9%, señala siempre, un 26,5%, algunas veces, un 10,3%, nunca y terminando con un 5,6%, en casi nunca; calificando al indicador en la media de 2,65, ubicándose en la categoría medianamente adecuado en atención al baremo respectivo.

Respecto al indicador *memorización*, se describió un 30,7%, indicando que siempre, se ha realizado la integración con sus usuarios principales a través de TIC para aspectos tales como servicio que la entidad ofrece, mientras que el 29,9%, señala casi siempre, un

18,5%, algunas veces, un 14,5%, nunca y finalizando con un 6,5%, en casi nunca; apreciando al indicador en la media de 1,85, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido.

Por otra parte, el indicador *restitución*, se describió un 35,2%, indicando que siempre, la información está al alcance del puesto de trabajo debido a la alta sistematización de los circuitos de información, mientras que el 29,3%, señala casi siempre, un 18,5%, algunas veces, un 9,8%, nunca y por último con un 7,4%, en casi nunca; apreciando al indicador en la media de 1,83, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido. De igual modo, el indicador *tratamiento de la información*, se describió un 28,4%, indicando que siempre, existen dominios cerrados de información, que en cierto modo se asocian a un cierto poder o exclusividad, mientras el 26,8%, señala algunas veces, un 21,6%, casi siempre, un 12,9%, nunca y por último con un 10,3%, en casi nunca; apreciando al indicador en la media de 2,16, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo.

Se mira el desempeño de la *dimensión ventajas*, el cual mostró el comportamiento, con respecto al indicador *planificación*, un 30,0 %, indicando que casi siempre, se han identificado los procesos clave para el éxito de la organización, mientras el 21,6%, señala casi nunca, un 19,1%, siempre, un 18,5%, algunas veces y terminando con un 9,9%, en nunca; calificando al indicador en la media de 1,91, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido.

Respecto al indicador *gestión personal*, se describió un 34,4%, indicando que casi siempre, los esfuerzos destinados a mejorar la calidad se reconocen de manera igual a otros aspectos, mientras que el 21,5%, señala nunca, un 18,1%, siempre, un 15,6%, algunas veces y finalizando con un 10,2%, en casi nunca; apreciando al indicador en la media de 1,81, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido.

Por último, el indicador *recursos*, se describió un 31,3%, indicando que casi siempre, está garantizada la formación necesaria para el personal que dirige, realiza o verifica cualquier actividad relacionada con la calidad, mientras que el 24,2%, señala algunas veces, un 21,3%, siempre, un 15,3%, casi nunca y por último con un 8,2%, en nunca; apreciando al indicador en la media de 2,13, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido.

Como análisis de la variable sistemas tecnológicos de información, se puede observar el desempeño de la dimensión funciones donde se describió un 30,6%, indicando siempre, el sistema informático de que se dispone es adecuado, lo cual facilita el manejo de la información, mientras el 27,6%, casi siempre, un 22,5%, algunas veces, 11,9% nunca y por último un 7,5%, en casi nunca; apreciando la dimensión una media de 2,25, categorizándose inadecuado al baremo establecido.

Por otra parte, la dimensión ventajas se describió un 32,2%, indicando que casi siempre, se han establecido indicadores sobre los procesos existentes, mientras que el 19,5%, señala siempre, un 19,4%, algunas veces, 15,7% casi nunca y por último con un 13,2%, en nunca; apreciando la dimensión una media de 1,94, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido.

Por último, la variable sistemas tecnológicos de información, se describió un 29,9%, indicando que casi siempre, mientras que el 21,5%, señala siempre, un 21,0%, algunas veces, 12,6% nunca y por último con un 11,6%, en casi nunca; apreciando la variable una media de 2,30, ubicándose en la categoría inadecuado en atención al baremo establecido.

Este resultado, contradice con los señalamientos de Garrido (2005), quien da mucha importancia a la manera de como los sistemas tecnológicos de información permite a dar a conocer buenas prácticas empresariales de innovación realizadas por el gerente con apoyo de las TIC. El consumo del sistema tecnológicos de información implica por parte del consumidor actividad y creatividad; la manipulación de un artefacto tecnológico; la producción de significados; elecciones racionales, emocionales y relacionales.

La principal finalidad de las estrategias o lineamientos teóricos-prácticos que se esbozan a continuación es realizar la transferencia del conocimiento derivado en la praxis de la presente investigación, con el propósito de promover una guía que motive el manejo de políticas adecuadas para la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas, en este sentido se debe priorizar la gestión de calidad del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas para ejecutar los procesos de manera eficiente y efectiva, por lo cual se deben administrar los recursos de tal manera que, ante escenarios administrativos adversos, los gerentes sean capaces de generar reacciones proactivas y cumplir con los estándares mundiales que conducen a las mejores prácticas.

CONCLUSIONES

En líneas generales se observó que las organizaciones tienen poco conocimiento del nivel de quejas y reclamaciones de los clientes, demuestran escaso conocimiento de los principios de la calidad, por ejemplo, énfasis en la prevención, confianza e involucración de los empleados, y no está garantizada la formación necesaria para el personal que dirige, realiza o verifica cualquier actividad relacionada con la satisfacción del cliente.

Los sujetos encuestados definen elementos de la gestión ausentes, en base al baremo establecido, obteniéndose una menor incidencia en el elemento método de la gestión de calidad, asimismo los informantes sostienen que su sistema define poco la presencia o realización de los controles suficientes sobre el producto/servicio en todas las fases desde la recepción hasta la entrega al cliente, la organización no precisa la información relevante sobre, productos, procesos, proveedores, clientes; no está accesible cuando se necesita y se realizan escasas auditorías para valorar el grado de aplicación del sistema utilizado para controlar sus actividades.

De igual forma se caracterizaron las funciones del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia, concluyendo que el sistema informático disponible es inadecuado, lo cual no facilita el tratamiento de la información, se observó poca integración con sus usuarios principales a través de las TICs para aspectos tales como servicio ofrecido por la entidad, la información escasamente está al alcance del puesto de trabajo debido a la alta sistematización manual de los circuitos de información y la poca información que genera el sistema informático la utilizan de forma habitual para el control de la gestión como el apoyo a la toma de decisiones.

Por otro lado se observó el uso de pocos indicadores sobre los procesos existentes, su sistema escasamente garantiza que los requisitos del cliente se traducen en especificaciones para los nuevos productos o servicios adecuando precariamente la descripción del proceso y los esfuerzos destinados a mejorar la calidad no se recompensan de manera igual a otros aspectos.

Es necesaria la implementación de lineamientos que permitan el desarrollo efectivo de los principios de la gestión de calidad en el sistema tecnológico de información dentro de las organizaciones públicas.

Recomendaciones

Se insta a evaluar el rendimiento y las aspiraciones de desarrollo profesional de todo el personal y a su vez analizar las necesidades y expectativas de los usuarios.

Definir los elementos de la gestión de calidad en el sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia considerando las particularidades de cada una de ellas. Se deben promover los principios de la calidad total haciendo énfasis en la prevención, confianza e involucramiento de los empleados.

Permitir la participación de todo el personal en las decisiones relativas a tecnologías-de información (informática y comunicaciones) de la organización.

Caracterizar las funciones del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia. Se recomienda garantizar que el sistema informático su utilización sea de forma habitual y rutinaria para el control de la gestión y como apoyo permanente a la toma de decisiones en la dirección de la organización, del mismo modo, velar por que toda la información utilizada sea fiable.

Describir públicamente las ventajas del sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre – Colombia, se requiere disponer de redes locales para la conexión de la mayoría de los puestos y departamentos de la organización, asimismo, asegurar la información relevante sobre, servicios, procesos, proveedores y todos los aspectos vinculados a una mejor gobernanza.

Lineamientos estratégicos

Es necesario ser consciente de que el sistema tecnológico de información trae consigo enseñanzas que requiere adquirir y desarrollar capacidades para conseguir los objetivos propios de su proceso, siendo ésta la forma más fácil y lógica de integrar las nuevas tecnologías en organizaciones. En atención a los anteriores resultados y con base en las consideraciones teóricas se proponen los siguientes lineamientos:

□ Consolidar equipos de trabajo internos para procurar estrategias de consolidación que atiendan satisfactoriamente al cliente externo e interno, lo cual permitirá tomar decisiones situadas a la altura de las necesidades promoviendo la cooperación entre el personal de la organización y los usuarios con el objeto minimizar la incertidumbre o desinformación de ambos sectores.

□ Valorar las insuficiencias presentadas en el ámbito tecnológico de las organizaciones públicas del Departamento de Sucre, para ello se exhorta el uso de las plataformas tecnológicas existentes en algunas de ellas y paralelamente elaborar programas de mejoras continuas en el ámbito tecnológico.

□ Las organizaciones públicas del Departamento de Sucre - Colombia, dedicadas a la gestión y administración de los recursos del estado, deben propiciar la formación continua, en materia de vanguardia tecnológica, de la población y otras entidades del estado con las cuales interactúan directamente.

□ Fomentar la evaluación presupuestaria donde se establezca un instrumento estándar para la implantación, uso y valorización de sistemas de información importantes para las operaciones de gestión que influyen en la eficacia de la toma de decisiones y control del dato, optimizando las capacidades administrativas.

□ Se deben estructurar instrumentos, adecuados a la realidad de cada institución, que determinen permanentemente las necesidades de Infraestructura Tecnológica (IT), necesarias para cubrir los requerimientos telemáticos de la organización, estos instrumentos se realizarían a través de indicadores e índices de gestión.

□ Visualizar que técnicas implementadas en otras organizaciones exitosas de carácter similar con el objetivo de analizar información relevante y seleccionar avances tecnológicos que se adecuen a cada institución. Esta acción debe ir orientada hacia las áreas claves como finanzas, personal, servicio jurídico, telemática, entre otras.

□ En cuanto a las estrategias de asimilación de tecnología deben nombrarse comisiones garantes del cumplimiento de las capacitaciones y aprendizaje respectivo. Estas deben involucrar a todos los actores y que se compenetren con los procesos y observen las posibles fallas antes de poner en funcionamiento el proceso de manera de ofrecer correctamente un servicio a los usuarios.

□ Apoyar la vigilancia y captación de tecnología lo cual permitirá el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño y la búsqueda de tecnología para que la organización tenga cada vez con mayor capacidad de cumplimiento en los requisitos de calidad de sus servicios.

□ La incorporación de un sistema tecnológico de información en la organización debe ser progresiva, comenzando por una formación previa en técnicas de trabajo en grupo con materiales tradicionales, hasta que los empleados se acostumbren a esta nueva forma de trabajo.

□ Proponer la creación de memorias técnicas que garanticen la documentación y de apropiación de tecnologías, como de criterios metodológicos acordes a los requerimientos tácticos, es decir que se estructuren procedimientos y usos tecnológicos claros y se documenten para la mejora continua de cada una de las organizaciones públicas existentes en el Departamento de Sucre - Colombia; de este proceso documental se seleccionarían las mejores prácticas que luego se traducirán en conocimiento.

□ La alta gerencia debe estar consciente y alerta de los aspectos vinculados a los procesos humanos y sus adaptaciones a la tecnología donde la incertidumbre genera resistencia al cambio en el personal. Para ello es pertinente el rediseño de las prácticas de asimilación, adaptación y apropiación instrumental del conocimiento necesario para alcanzar el máximo del potencial en las habilidades humanas que permitan obtener un impacto y el desarrollo de nuevas ideas para la gestión.

□ Capacitar o adiestrar al personal en cada uno de los niveles de la organización incrementando el valor de uso a la tecnología adquirida, este sentido, en términos de calidad el proceso, no debe recaer en un solo funcionario pues se debe garantizar la transferencia de conocimiento al momento de las transformaciones, cambios o adaptaciones en materia de sistemas informáticos.

Desde esta perspectiva se incita a la consolidación del adiestramiento para el uso, asistencia, refracción y mantenimiento de los insumos tecnológicos adquiridos. Esto se logra a través de la contratación de mano de obra calificada en cada una de sus instancias.

□ La alta gerencia debe aportar los recursos necesarios para que las políticas de calidad en sus sistemas de información, hacia lo interno y hacia lo externo haciendo viable

la documentación permanentemente del sistema y apropiándolo a las políticas de calidad expresas en el marco jurídico de la materia.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alderete y Gutiérrez (2012), "TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia," Documentos de trabajo 009602, Universidad del Rosario.
2. Atehortua, F. Bustamante, R y Valencia, J (2008), Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Editor Universidad de Antioquia. Medellín-Colombia.
3. Casal, Jordi. Mateu, Enric. (2003). Tipos de muestreo. Rev. Epidem. Med. Prev. (2003), CReSA. Centre de Recerca en Sanitat Animal / Dep. Sanitat i Anatomia Animals, Universitat Autònoma de Barcelona, 08193
4. Cendros, Jesús (2006). Internet icono del Postmodernismo. Frónesis ISSN 1315-6268. vol.13 No.2. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2317589&orden=233929&info=link> Consultado. 11-11-2014.
5. Davenport, T. y Prusak, L. (2001a), ¿Cuál es la gran idea?: La creación y capitalización de las mejores ideas de gestión. Edición: ilustrada. Publicado por Harvard Business Press.
6. Davenport, T. y Prusak, L. (2001b). Conocimiento en Acción. Buenos Aires: Prentice Hall Escorza y Valls (2003).
7. Decreto 1151 (2008). Decreto para los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la Republica de Colombia. Disponible en: <http://www.narino.gov.co/index.php/decretos/244-decreto-1151-de-2008> Consultado: 12-02-2014.
8. Decreto 2693 (2012). Decreto para los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la Republica de Colombia. Modificación. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/decreto-2693-de-2012.pdf> Consultado. 14-02-2014.
9. Fernández R (2010), La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Editorial Club Universitario. Alicante-España.
10. Guerra-López (2007), Evaluación y Mejora continua, Editorial Global Bussines Press, Merida – Venezuela.
11. Gutiérrez, G. (2013), Gestión de calidad del proceso de producción de leche en las ganaderías del sector el crucero del Municipio Rosario de Perijá. Trabajo de Grado para MSc. en Gerencia de Proyectos Industriales. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Maestría en Gerencia de Proyectos Industriales, Maracaibo – Venezuela.
12. Garrido (2005), La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo.
13. Le Galès, P. (1998): "Régulation, gouvernance et territoire", en Commaille, J. y Jobert, B. (dirs.): La régulation politique à paraître, Paris, Presses de Sciences Po.
14. Juran (2006), Resistencia al Cambio Organizacional. Editorial Health Care. New York, USA.

15. Ponsati y Canela (2010), Gestión de la Calidad. Editorial Universitat Politècnica. Catalunya España.

16. Martínez, Emilio J. (n.d). Fundamentos básicos en el diseño de la investigación empírica Cursos de doctorado. Disponible en:

http://www4.ujaen.es/~emilioml/doctorado/I_investigacion_empirica_1_parte_word.pdf

-