

Critical dimensions of information management at the institutions of Venezuelan fiscal control, by: Ledy Chávez ¹; Dionnys José Peña Ocando ²; Ángel Urribarrí ³ (VENEZUELA)

Abstract

Information has become an essential resource within public agencies, implying that mechanisms be created to its manage especially if it is related with the use and destination of State Authority financial resources. In this sense, the purpose of this research is to analyze the dimensions of information management in Venezuelan State Authority fiscal control. Research is classified as a descriptive with a field design enabled by use of a questionnaire with Likert scale questions, multiple choice and dichotomous directed to officials of the comptrollers of western Venezuela, responsible for the informational work. It was observed that in these organs the environment of information management has favorable conditions seeking to secure staff skills; processes likewise are satisfied; likewise complies with classification and processing of the information that supports core processes and infrastructure associated with information management is supported in information and communication technologies. It is concluded that state comptroller have an management information with characteristics inherent in this particular context, that is, leaving aside fulfilled social principles related to usability, accessibility and transparency of information reported by the constitution and laws as an important part of national public organs.

Keywords:

Information Management, Fiscal Control institutions, Venezuela

Dimensiones críticas de la gestión de información en órganos de control fiscal venezolanos, por: Ledy Chávez; Dionnys José Peña Ocando; Ángel Urribarrí (VENEZUELA)

Resumen

La información se ha convertido en un recurso esencial dentro de los entes públicos, lo cual implica que se creen los mecanismos para su gestión sobre todo si esta relacionada con el destino y uso de recursos financieros estatales. En tal sentido, el propósito de esta investigación es analizar las dimensiones de la gestión de información en los órganos estatales de control fiscal en Venezuela. La investigación se cataloga como descriptiva con un diseño de campo habilitado por el uso de un cuestionario con escala

¹ Un producto del proyecto de investigación titulado “Dinámica de la información pública en los organismos estatales de control fiscal en Venezuela”, adscrito al Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento (CIDTEC) y registrado en el CONDES

² Doctorando en Información Científica por la Universidad de Granada, España. Profesor titular de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad de Zulia, Venezuela. Investigador del CIDTEC. Contacto: dionnysp@gmail.com. Para mayor información véase semblanza biográfica del autor al final del artículo.

³ Ingeniero de petróleo. Asistente de investigación del CIDTEC. E-mail: ajug2004@gmail.com

de Likert, preguntas de selección múltiple y dicotómicas dirigidas a funcionarios de las contralorías de la zona occidental venezolana, responsables de las labores informacionales. Como resultado se obtuvo que en estos órganos el ambiente de gestión de información posee condiciones favorables que buscan afianzar habilidades en el personal; de igual manera se cumple la clasificación y procesamiento de información que apoya los procesos medulares y la infraestructura asociada a la gestión de la información está soportada en las tecnologías de información y comunicación. Se concluye que las contralorías estatales poseen una gestión de información con características inherentes a este contexto particular, es decir, se dejan de lado principios sociales relacionados con la usabilidad, accesibilidad y transparencia de la información declarados por la constitución y las leyes nacionales como parte importante de los organismos públicos.

Palabras clave:

Gestión de información, Órganos de Control Fiscal, Venezuela

INTRODUCCIÓN

En este mundo cambiante, la información se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo cultural, social y económico. En el plano gerencial, toda organización necesita de ella oportunamente, lo cual implica su gestión de manera eficiente con el fin de dar soporte a la toma de decisiones en los niveles estratégicos, tácticos y operativos. En el ámbito de la administración pública, la información figura como un elemento primordial en los procesos de reestructuración a los que se somete este contexto a causa de las nuevas regulaciones, cambio de gobernantes, demandas del entorno entre otros factores culturales y sociales que acontecen en su seno.

La adaptación a las referidas exigencias dentro de la administración pública, implica el compromiso de cada gobierno en la búsqueda de datos e insumos relevantes para el logro de los objetivos propuestos, en la aplicación de los métodos y herramientas adecuadas para vincular los elementos estratégicos de los mismos. De tal manera que ante esta realidad, los entes públicos están llamados a crear todos los mecanismos para gerenciar de manera eficiente sus recursos informacionales, todo esto apegado a reformas en materia de modernización a la cual están orientadas con el propósito de que sirva como instrumento valioso y llegue oportunamente a quienes la requiera. Ello implica que los entes responsables de grandes volúmenes de información se vean más comprometidos que nunca con esta labor, tal como es el caso de los órganos de control fiscal estatal.

Tal como se establece en el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (Asamblea Nacional Constituyente, 2010), las Contralorías Estadales fungen como órganos fiscales orientados a realizar el control, las auditorías, las fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis y todo tipo de investigaciones a los entes u organismos sujetos a su control, todo esto con el fin de verificar la legalidad, exactitud y sinceridad, así como la eficacia, economía, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control, tareas que son esencialmente

informativas o que involucren este recurso tan importante que debe ser veraz y confiable para cumplir con las labores de inspección que sean necesarias.

Dada la necesidad de que estos entes de control fiscal ejerzan eficientemente su función, nace esta investigación que persigue analizar las dimensiones de la gestión de información en los órganos de control fiscal estatal en el ámbito Venezolano, para tal fin se realizó un estudio de campo basado en la aplicación de un cuestionario estructurado bajo las escalas likert y selección múltiple según las dimensiones e indicadores predefinidos; tal instrumento se aplicó a 11 informantes clave quienes fungen como los responsables directos de los procesos decisionales e informacionales en los órganos de control fiscal Estadales que comprenden la zona occidental del país, representada por los estados Mérida, Táchira, Trujillo y Zulia, las cuales fungen como órganos rectores de control de dichos estados y forman parte igualmente del Sistema Nacional de Control Fiscal.

LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La gestión de información es un sistema con múltiples dimensiones que impregna todos los componentes de la organización. En estudios sobre el tema Davenport (1999) y Ponjuán (2004) proponen una forma revolucionaria de la administración de la información en la cual toma en cuenta el ambiente total de información de la organización, colocando a las personas en el centro de la misma y tomando componentes como el recurso humano, la tecnología, la cultura informacional, la infraestructura informacional y las estrategias de información, siendo este el marco de referencia asumido para este trabajo. Para una explicación más detallada de cada dimensión se acudirá a la explicación de sus aspectos clave.

El ambiente

De acuerdo con Ponjuán (2004) la información está influenciada por el ambiente en el que se desenvuelve, el cual tiene un alcance externo e interno. Este planteamiento también fue sugerido por Davenport (1999) al denominar estos ambientes “**entornos**” de la información y estructurándolos como: entorno personal de la información, entorno organizacional y entorno externo, considerando que todos estos permiten gestionar la información de manera eficiente.

Para los referidos autores, *el entorno o ambiente individual* es aquel que estimula el desarrollo de las actividades de información desde las personas hacia la organización, lo cual depende de una determinada infraestructura y recursos donde tal ambiente, llegando a plantearse como condiciones personales para el desarrollo idóneo del trabajo. Ponjuán (2004) señala que no puede pensarse una adecuada gestión individual cuando las personas no tienen los recursos que apoyen sus actividades y que permitan, ordenar, analizar, almacenar y recuperar información para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, señala que las personas deben conocer cómo se maneja la información dentro de la organización, como se trabaja con ella considerando algunas habilidades propias de la información como son las siguientes:

- 1- Definición de la tarea y tipo de información.
- 2-Creación de estrategias para la búsqueda de información.
- 3-Localización y acceso a la información.
- 4-Análisis de la información.
- 5-Evaluación de la Información.

En otro nivel se encuentra el *ambiente organizativo*, se puede decir que para el desarrollo de las actividades de las organizaciones, las personas dependen de una determinada infraestructura y recursos materiales que permiten la mejora de los procesos administrativos y gerenciales. Asimismo, el ambiente organizacional de la información según Ponjuán (2004), está conformado por las situaciones globales de negocios como es el comercio, la estructura, la infraestructura, los recursos humanos, la cultura organizacional y las inversiones en tecnología para el manejo y procesamiento de la información, orientando a la organización a la innovación y por último, por la disposición física, que implica los aspectos físicos de los medios de información, facilitando así la comunicación a través de soportes físicos y tecnológicos.

En lo que respecta al *ambiente externo*, Ponjuán (2004) involucra no solo a los financistas, proveedores, mercados y competidores, sino también a las asociaciones profesionales, los usuarios de tecnologías, y los medios de comunicación de masas. En contraste con la postura de Davenport, la autora destaca el papel de las asociaciones profesionales pues “pueden constituirse en una fuerza importante si se aprovechan sus potencialidades. Su respaldo fortalece la imagen organizacional acreditando la calidad de los productos jugando un rol importante en los avances de los profesionales que integran la organización”.

Asimismo, Davenport (1999) concibe al entorno externo como el constituido por los mercados empresariales, los mercados de tecnología y los mercados de información, donde se crean las condiciones de negocios y las tecnologías juegan un papel central. Se puede decir entonces que las organizaciones se ven condicionadas por el ambiente externo influyendo en el desenvolvimiento de las actividades de las mismas.

En síntesis, y aplicado a los entes públicos se puede decir, que potenciar el empleo de la información dentro de ellos requiere como paso esencial el establecimiento del alcance de cada ambiente con respecto a su esfera de acción, haciendo distinción entre los datos que se desenvuelven alrededor de un individuo de aquellos que rodean a la institución como un todo, el buen desenvolvimiento de estos ambientes y sus componentes permiten evaluar el empleo adecuado de la información, así como fortalecer la cultura informacional proclive a la innovación y la efectividad de los tramites públicos.

Los procesos

Todas las organizaciones tienen como elemento central los procesos de información, los cuales configuran el conjunto de engranajes que mueven la gran

maquinaria de las mismas. En tal sentido, Curbelo y otros (2004), mencionan que la gestión de información como tal es un proceso integrador dentro de las organizaciones que implica:

- La identificación de la información requerida y sus fuentes.
- Adquisición de datos vinculados con la información necesaria mediante procesos de búsqueda y recuperación.
- Selección de la información mediante el proceso de entendimiento-comprensión de los datos hasta discriminar que constituye realmente información útil.
- Diseminación selectiva de la información.
- Conversión de la información hasta convertirla en conocimiento individual.
- Aplicación del conocimiento y
- Divulgación del conocimiento.

En este mismo orden de ideas, Olivar (2008), señala a la gestión de información como un conjunto de elementos y recursos que permiten el desarrollo de procesos de adquisición, selección, organización, procesamiento, distribución y uso de la información, generando así productos y servicios informacionales, tareas éstas que al transformar información se convierten en nuevos procesos que permiten a las organizaciones el logro de los objetivos gerenciales con eficiencia.

De igual manera, Choo (2002) menciona que el objetivo fundamental de la gestión de la información consiste en aprovechar los recursos y capacidades informativas de la organización con el fin de permitir a la misma aprender y adaptarse a su entorno cambiante todo esto a través de la consecución de los procesos de adquisición, almacenamiento, análisis y uso de la información. Este autor, orienta la gestión de información a los procesos continuos en seis actividades que se mencionarán a continuación:

- **Selección, procesamiento y almacenamiento de la información:** La organizar y almacenamiento de la información se pueden facilitar con la aplicación de tecnologías de la información, con el fin de estructurar el volumen de datos que se producen, en tal forma que reflejen los intereses de la organización con la elaboración de productos y servicios de diferentes niveles orientados a diferentes grupos de usuarios con necesidades específicas.
- **Distribución de la Información:** El objetivo de este proceso es aumentar las posibilidades de compartir información con fin que los usuarios reciban la mejor información a través de la consecución de productos informacionales de calidad y a través de los mejores canales que se ajusten a sus necesidades. El propósito de la difusión de información es fomentar el intercambio de información entre todos los usuarios de información.
- **Uso de la Información:** El uso de la información es un proceso dinámico, interactivo, social y de investigación que puede dar lugar la toma de decisiones; este es el último paso del proceso de gestión de información debido a que el fin de recuperarla es que sea usada empleando mecanismos que verdaderamente la hagan accesible.

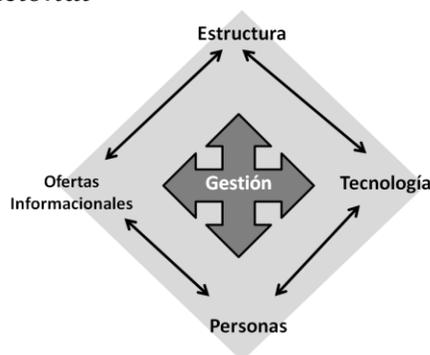
De acuerdo con las diversas perspectivas de los autores los procesos de gestión son mecanismos para generar y transformar información, permitiendo así, el aprovechamiento de este vital insumo y aunque cada enfoque plantea denominaciones múltiples, la cadena más coincidente es la que se refiere a la captura, organización, selección, procesamiento, distribución y uso. Con ello se logra que la información pueda ser accesible, llegando a todos los niveles gerenciales pasando a niveles superiores de diseño de sistemas y generación de productos informacionales entre otras actividades de valor agregado.

La infraestructura

La infraestructura de la información es la capacidad de una organización o de un país de hacer accesible el conocimiento y la información asegurando que ésta llegue al destinatario en el momento preciso y oportuno (Ponjuán, 1998). Para desglosar mejor esta idea, la autora sintetizó en un “diamante” los componentes de la infraestructura como herramientas para la gestión y las interrelaciones de los mismos (Figura 1). Visto así, la infraestructura se constituye en la base de la gestión de información debido a que permite procesarla de manera adecuada, poniendo a disponibilidad de los encargados de su manejo en el ámbito organizacional los recursos necesarios para tratarla de manera eficiente.

En una era como la actual, es impostergable que la estructura de las organizaciones involucren el componente tecnológico como soporte de sus actividades gerenciales. La tecnología de información ofrece una gran variedad de servicios de acceso a revistas electrónicas, portales interactivos, correo electrónico, bibliotecas digitales, acceso a bases de datos, redes sociales, blogs, entre otros; ofreciendo distintas formas de plasmar los contenidos a través de fuentes electrónicas y con ello, ampliando la posibilidad de expresar toda información en un formato legible. Por ello la tecnología se convierte en la gran aliada infraestructural para la representación, almacenamiento y procesamiento de la información y de esta manera hacerla accesible a través de diversos componentes y recursos.

Figura 1. El diamante informacional



Fuente: Ponjuán, (2004)

De acuerdo con Barrios (2003), los equipos tecnológicos y las conexiones a redes tienen como objetivo facilitar la comunicación interna y externa de la organización, mientras que opciones como los sistemas de gestión de contenidos y los recursos web (Pérez, 2005) figuran como herramientas para la captura y transferencia de información

que permiten complementar sustantivamente la infraestructura anterior. Se puede afirmar que el establecimiento de este tipo de plataformas integrales de difusión, le reporta a la gerencia organizacional ventajas incuestionables porque facilita la publicación y el acceso a la información corporativa; y permite estandarizar una interfaz única para acceder a las aplicaciones corporativas.

Las personas juegan un papel muy importante dentro de la gestión de la información, ya que son las que diseñan, preparan, planifican y ejecutan las actividades tecnológicas antes planteadas. En general, todo dentro de la organización depende del recurso humano: las operaciones de los sistemas, los procesos, el diseño los productos y la atención al público entre otras labores que la tecnología no puede resolver. El recurso humano es el vínculo entre la organización y sus usuarios o clientes, por ello las personas involucradas en la gestión de información cumplen diferentes roles dependiendo de la función o cargo que desempeñen como gerente, procesador, generador distribuidor y usuario de manera tal que se cubra la oferta informativa requerida en determinado contexto.

De la misma manera, Cornella (2002) expresa que todos los miembros de la organización utilizan información en mayor o menor medida y que también es cierto que difieren en la forma como la usan; esto depende de la necesidad de información de acuerdo al perfil de las personas y su rol dentro de la estructura organizacional. Es por ello que se habla de una oferta que responde a la estructura de la organización y cuyo ciclo se repite constantemente.

Las dimensiones planteadas permiten entender con mayor profundidad como se pueden potenciar los esfuerzos y recursos para gestionar de manera eficiente la información que se genera dentro de las instituciones y de esta manera de cumplir eficientemente con los objetivos y metas planteadas. No cabe duda que en la realidad de los órganos de control fiscal, el cumplimiento de tales dimensiones pueden verse amenazadas por problemas típicos de la administración pública por ello se recurre a la investigación de campo.

METODOLOGIA UTILIZADA

La investigación es de tipo descriptiva de campo, ya que muestra las particularidades y comportamiento de la variable gestión de información lo cual, permitirá obtener una visión más directa de la realidad investigada, determinando así cómo se manifiesta en el ámbito de los órganos de control fiscal. El diseño de la investigación responde al método hipotético deductivo que pasa por una revisión de fuentes bibliográficas mediante la consulta de los principales autores y teorías que sustentan la variable en estudio para luego compararla con la información empírica recolectada desde su ambiente real a través de un cuestionario estructurado que permitió tener una visión amplia de la investigación.

La población se encuentra representada por el personal que labora en las unidades estratégicas y operativas de las diferentes Contralorías Estadales que comprenden la zona occidental del país, entre las que abracan; la Contraloría General del Estado Mérida, Contraloría General del Estado Táchira, Contraloría General de Estado Trujillo y Contraloría General del Estado Zulia, dichas entidades forman parte del Sistema Nacional de Control Fiscal y fungen como los órganos más representativos de los

estados del país, dentro de estas unidades se asumieron aquellos departamentos vinculados directamente con los procesos informacionales.

Dentro de cada contraloría se asumieron aquellos departamentos vinculados directamente con los procesos informacionales entre los cuales se encuentran: el Despacho del Contralor o Contralora, donde nacen las políticas organizacionales; la unidad de archivo principal, canal donde se gestiona la información dentro de las contralorías y la unidad de informática y tecnología, la cual se encarga de diseñar los sistemas de procesamiento de información. De cada unidad orgánica se asumió una persona clave o responsable, lo cual implica una muestra intencional de once (11) responsables en total.

Se utilizó como técnica la encuesta soportada con un cuestionario denominado (GICEV) el cual está conformado por un conjunto de reactivos (ítems) según la escala Likert con alternativas de respuestas tales como siempre (1) Casi siempre (2) Nunca (3) Casi nunca (4) y preguntas de selección múltiple que expresan los indicadores de la variable en cuestión y algunas alternativas de respuestas abiertas para exponer la situación actual de las actividades de la gestión de la Información de las Contralorías Estadales. El referido cuestionario está conformado por una serie de preguntas que parten de los siguientes indicadores que se mostrarán en el resumen del cuadro 1.

Cuadro 1. Distribución de indicadores para la Recolección de Información

Dimensiones	Indicadores
Ambiente Individual	Identificación de la información necesaria para el desarrollo de las actividades
	Planificación para la búsqueda de información
	Estrategias de acceso y consulta
Ambiente Organizacional	Actividades formativas para el uso de la información
	Trabajo en equipo para el desarrollo de capacidades informativas
	Tipo de profesional en información
	Partida presupuestaria para el rubro informacional
Ambiente Externo	Usuarios de Información
	Proveedores de Información Externa
Procesos Informacionales	Unidades encargadas de procesos de información
	Selección de la Información según necesidades de funcionarios
	Medios de Procesamiento de la Información
	Clasificación documental
	Productos para la diseminación de la Información
	Usos de la Información
Infraestructura para la GI Productos y Servicios de Información	Equipos Tecnológicos
	Sistemas de Gestión de Contenidos
	Conexiones a Redes

Fuente: Chávez, Peña y Urribarri (2013)

La validez del instrumento de recolección de la información de ésta investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se evaluaron hasta donde los items que contiene el instrumento son los apropiados para lo que se desea medir. Para esta prueba se utilizó el criterio de prueba a tres (03) expertos, que han trabajado en el tema de la gestión de información y que pertenecen a esta línea quienes aportaron sus observaciones sobre la calidad de los indicadores, redacción de las preguntas y pertinencia de las escalas.

Para la confiabilidad del instrumento, se utilizó el cálculo correspondiente en base al coeficiente alfa de Crombach, donde se requirió una sola administración del instrumento a una muestra de sujetos en cargos similares pero que no pertenezcan a la porción estimada. Para el cálculo de los datos se utilizó el paquete Microsoft Excel 2007 versión en español, el cual arrojó tablas estadísticas descriptivas de los datos recolectados en el campo y permitió determinar un coeficiente de 0.8506 el cual se considera apropiado para ser aplicado a las unidades seleccionadas.

RESULTADOS

El análisis de las dimensiones de la gestión de información se desarrolló con base en los indicadores que corresponden a cada una de las dimensiones según los lineamientos asumidos de la revisión teórica.

Ambiente individual

El primer indicador analizado en esta dimensión revela que el 90,9% de las unidades de análisis siempre identifican el tipo de información que necesitarán previo al desarrollo de sus actividades (Gráfico 1), lo cual significa que las personas prevén con antelación el tipo de información trabajarán para desarrollar las labores de gestión. Mientras que en el segundo indicador se exploró si se realizan planes de búsqueda y obtención de la información necesaria, encontrando que el 54,4% de los encuestados afirmó que siempre lo hace, seguido de un 36, 4% que manifestó que casi siempre realiza tales planes (Gráfico 2).

La tabla 1, permite corroborar algunas de las estrategias implementadas para el acceso a la información de lo cual se desprende que el más alto porcentaje está referido al uso de la red internet como herramienta con un total de 25%, de las respuestas, seguidamente con un 23% se observan los sistemas internos automatizados, luego con un 15% las bases de datos y con un 10% se encuentran tanto los inventarios y motores de búsqueda.

Gráfico 1. Identificación de la información necesaria para el desarrollo de las actividades

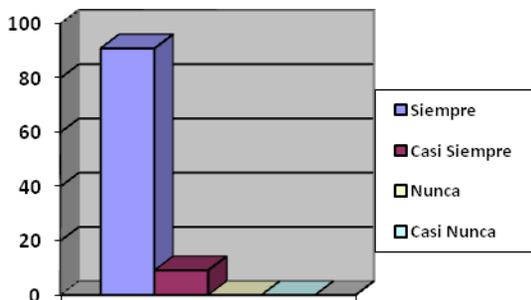


Gráfico 2. Plan para la búsqueda de información

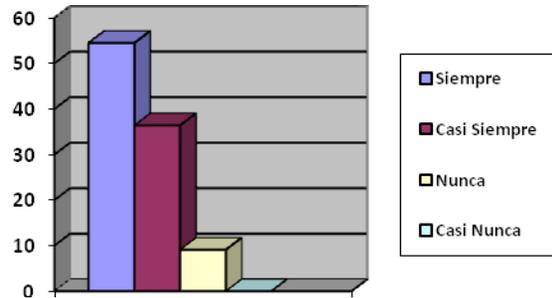


Tabla 1. Estrategias de acceso y consulta implementadas

Estrategias para la búsqueda de información	Frecuencia			
	Frec.	Frec. Rel. (%)	Frec. Acum.	Frec. Rel. Acum. (%)
Pregunta Nro. 8. ¿Qué herramientas utiliza usted para la búsqueda de información?				
5. Sistemas Internos Automatizados	9	23	9	23
6. Bases de Datos Locales	6	15	15	38
7. Internet	10	25	25	63
8. Índices	3	8	28	71
9. Tesauros	1	3	29	73
10. Inventarios	4	9	33	82
11. Motores de Búsqueda	4	10	37	92
12. Portales Temáticos	2	5	39	97
13. Otro mencione cual	1	3	40	100
	40			

Fuente: Chávez, Peña y Urribarri (2013)

Todo ello podría suponer que dentro el ambiente individual de la información de las contralorías una porción mayor de las personas se interesan por establecer criterios y poseen ciertas competencias que les permiten seguir estrategias claras para acceder a los insumos básicos de su gestión informacional.

Ambiente Organizacional

La dimensión correspondiente al ambiente organizacional se analizó con base en los indicadores: Promoción de actividades formativas, trabajo en equipo, existencia de recurso humano especializado para gestionar la Información y recursos financieros disponibles para el rubro informacional. El primero de estos indicadores muestra que la realización de las actividades formativas sobre el campo informacional es una labor frecuente en las contralorías según el 45% de los encuestados (Gráfico 3), Al igual que el estímulo del trabajo en equipo para desarrollar capacidades informativas y determinación de necesidades informativas que salió favorecida con el 90,9% de las respuestas (Grafico 4).

Gráfico 3. Actividades formativas para el uso de la información

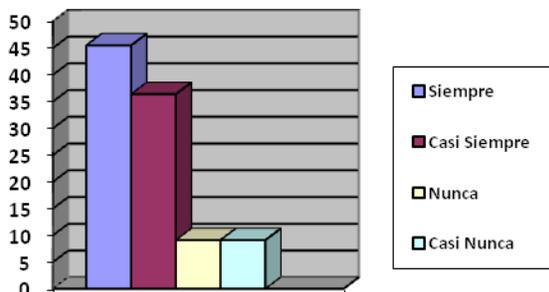
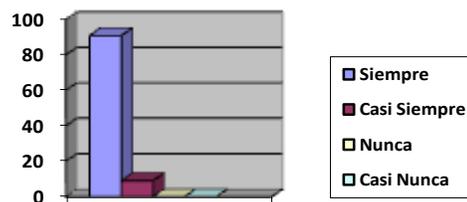


Gráfico 4. Trabajo en equipo para el desarrollo de capacidades informativas



Una muestra de la veracidad de las respuestas son los informes que se han generado en los órganos de control fiscal para la detención de necesidades y el desarrollo de las capacidades internas, donde se revela tan integración grupal que conlleva a una cultura organizacional proclive a la gestión de información. Para la teoría que guía esta investigación uno de los elementos más importantes para la cultura informacional es que los miembros de la organización se encuentren identificados con la información de la organización y el aprovechamiento de los recursos disponibles para gestionarla (Ponjuán, 2004), de allí la importancia de estos resultados.

En lo que respecta a la existencia de personal capacitado en materia de gestión de información, el gráfico 5 refleja que, la más alta frecuencia está concentrada entre ingenieros en informática (opción 6) y técnicos en informática (opción 7), correspondiendo a cada uno de ellos un 29% del total de las selecciones, seguidamente, se observa un 24% para asistentes de oficina (opción 9), luego un 8% para bibliotecólogos y archivólogos (opción 5), quienes son los encargados del tratamiento de la información; por lo que se puede decir que aunque existe personal especializado para manejar los sistemas informáticos de procesamiento de información, se presenta una debilidad en el personal para el tratamiento técnico de la información.

Gráfico 5. Tipo de profesionales

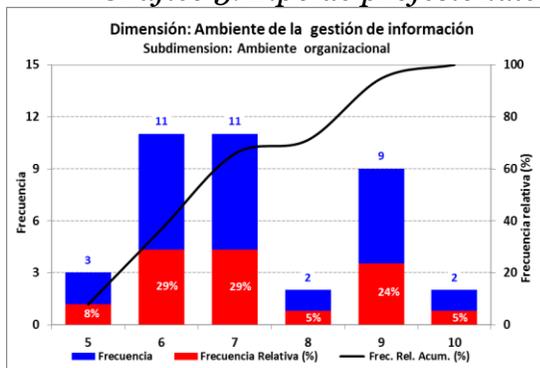
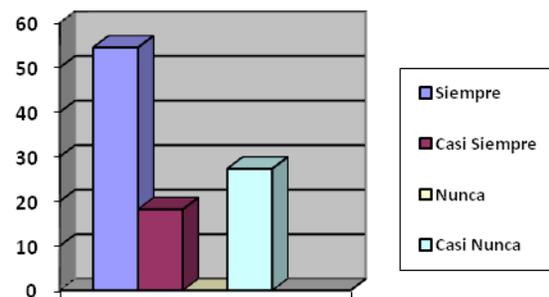


Gráfico 6. Partida presupuestaria para el rubro de la información



De igual modo, a las unidades de análisis, se les preguntó acerca de la existencia de una partida presupuestaria destinada al rubro informacional, a lo que el 54,5% respondió que siempre se asigna una fracción del presupuesto para tal fin, permitiendo así obtener los recursos necesarios (Gráfico 6), no obstante una parte importante considera que esta asignación no es exclusiva de para la gestión de información, sino para las labores diarias de control fiscal que consume la mayor parte de estos recursos. Según Ponjuán, (2004), dentro del ambiente organizacional es importante el presupuesto exclusivo destinado al procesamiento y manejo de la información en cuanto a tecnología y recursos materiales destinados para estos fines, lo cuales son prioritarios para la ejecución exitosa del resto de las funciones medulares.

Ambiente Externo

Para el estudio de esta dimensión se consideraron dos indicadores, uno de ellos relacionado con los usuarios de la información y el otro tiene que ver con los

proveedores externos. El primero de estos indicadores da cuenta del tipo de usuarios que acceden la información de las contralorías encontrándose que la mayor frecuencia está constituida por los propios funcionarios de la Contraloría con un 34% (opción 5), seguidamente con un 25% son estudiantes universitarios (opción 7), el 22% corresponde a los ciudadanos (opción 6) y finalmente con un 19%, los funcionarios externos al órgano de control (Gráfico 7). La preeminencia de los usuarios internos responde al tipo de información que se maneja, no obstante es muy importante mencionar que el ciudadano en general debe acceder a la información en cuanto a filosofía de gestión y rendición de cuenta de los organismo contralores y está en el derecho de solicitar información que requiera para el control de las gestiones públicas que le son inherentes.

Gráfico 7. Tipo de usuarios que acceden a la información

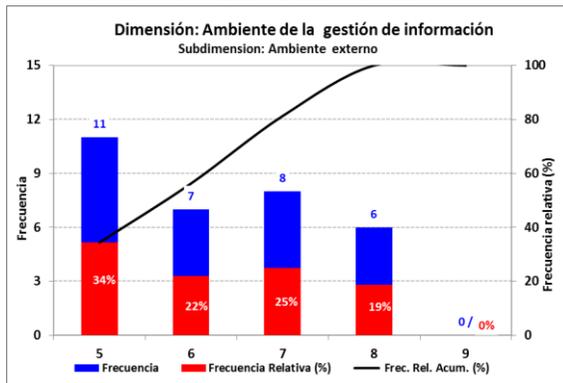
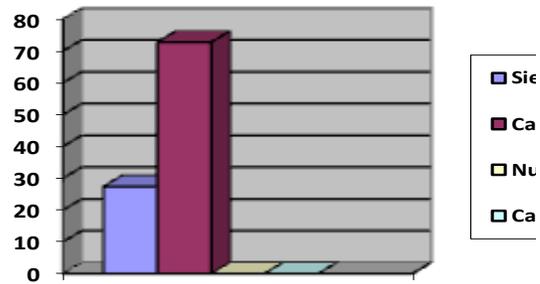


Gráfico 8. Datos suministrados por los proveedores externos



Con respecto a los proveedores de Información externa, es importante recalcar que las contralorías usan no utilizan servicios externos de empresas para la automatización y procesamiento de datos por cuanto existe personal interno que realiza estas funciones, no obstante existen fuentes externas de información representadas por los organismo sujetos al control de las contralorías estatales, que sirven de insumo para labores de gestión por lo cual se indagó sobre la confiabilidad de los datos que estas fuentes proveen. En tal sentido, el gráfico 8 revela que los datos que suministran los proveedores externos de información se consideran casi siempre confiables según el 72,7% de las respuestas. Acerca de este indicador Ponjuán, (2004) menciona que los proveedores juegan un papel esencial dentro del ambiente externo porque el buen funcionamiento y eficiencia de la organización depende de la fuente originaria de los datos, por lo cual es esencial la obtención de datos y materia prima de calidad.

Procesos de gestión

En esta dimensión se identificaron los Procesos Informacionales que se llevan a cabo en el contexto de las contralorías con base en indicadores como: selección, procesamiento, distribución y uso de la información. En los que respecta a la existencia una unidad orgánica encargada de los procesos de información, el 81,8% de los encuestados respondieron que “si” y un 18,2% refirió que “casi siempre” (Gráfico 9). En la recolección de esta información los encuestados llegaron a manifestar el nombre de la unidad orgánica en las cuales predominaron las unidades de archivo.

Gráfico 9. Existencia de unidad encargada de los procesos de información

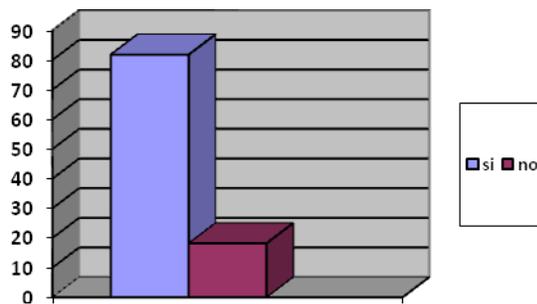
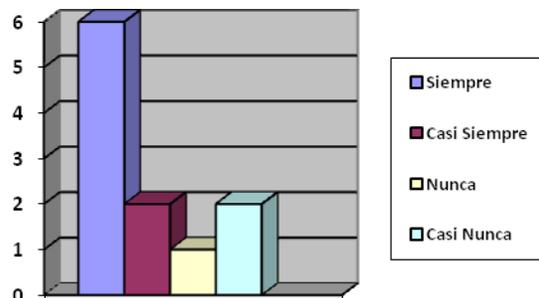


Gráfico 10. Selección de información según necesidades de los funcionarios



Igualmente, al investigar si se selecciona la información considerando las necesidades informativas de los funcionarios, el 54,5% de los encuestados afirmó que siempre, 18,2 % casi siempre, 9,1 % nunca y 18,2% casi nunca (Gráfico 10). Al igual que en la pregunta anterior la mayoría de los encuestados se inclinan a manifestar la práctica de detección de requerimientos como requisito para la selección, pero sigue existiendo el mismo porcentaje de sujetos que no considera la efectividad de este proceso en las contralorías, probablemente motivado por algunas experiencias donde los insumos aportados por las unidades orgánicas no responde ni se acerca a los intereses formativos e informativos de los funcionarios.

Al indagar entre los funcionarios encuestados, de qué manera se procesa la información en el órgano de control, la frecuencia de respuesta tendió de forma equilibrada, en un 50% manualmente y en 50% por medio de sistemas automatizados (Gráfico 11), esto revela que las contralorías están orientadas a la utilización de ambos procedimientos. Así mismo, se indagó si, se encuentra la información clasificada en la Contraloría, el 54,5% respondió siempre, el 36,4% casi siempre, mientras un 9,1% nunca esto demuestra que el mayor porcentaje que estos órganos de control fiscal cuentan con sistemas de clasificación desarrollados como uno de los procesos técnicos mas importantes, contribuyendo así con la organización y accesibilidad al conocimiento de la institución en consonancia con la concepción de Olivar, (2008) quien señala a la gestión de información como un conjunto de procesos que deben permitir a este recurso ser accesibles a todas las personas de la organización.

En el caso de la distribución de la información, se pudo conocer sobre los productos informacionales usuales para la distribución, en este sentido los resultados muestran que la tendencia con un 35% se encuentra en los alertas informativos, seguidamente con un 26% boletines, un 13% de las publicaciones periódicas 13% carteleras informativas y 13% asignado a otros medios en los cuales se presentan información de relevancia para los funcionarios de estos órganos de control (Tabla 2).

Gráfico 11. Medios de Procesamiento de Información

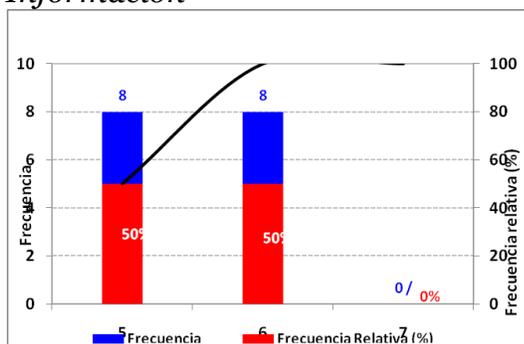


Gráfico 12. Clasificación documental

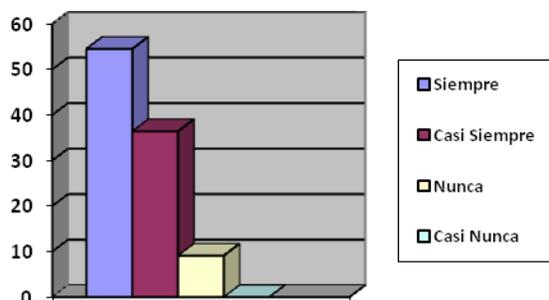


Tabla 2. Productos desarrollados para la disseminación de información

Productos informacionales	Frec.	Frec. Rel. (%)	Frec. Acum.	Frec. Rel. Acum. (%)
5. Catálogos	0,0	0	0	0
6. Publicaciones periódicas especializadas	4,0	13	4	13
7. Boletines Informativos	8,0	26	12	39
8. Cartelera Informativa	4,0	13	16	52
9. Alerta Informativas	11,0	35	27	87
10. Otro mencione cual	4,0	13	31	100
	31			

Fuente: Chávez, Peña y Urribarri (2013)

A los funcionarios encuestados se les preguntó acerca del destino que le dan a la información, entre las opciones de respuestas la tendencia de mayor ponderación estuvo en elaboración de informes con un 33%, seguida de 24% para elaborar proyectos, 21% con elaboración de formularios, 18% procesar pagos y finalmente con un 3% en otros, donde se mencionan que se utiliza la información para elaborar notas de prensa, notas de radio y notas de televisión (Tabla 3). Puede notarse que existe un uso práctico de la información para responder a requerimientos puntuales inherentes al desarrollo de informes, sin embargo resulta interesante el porcentaje de uso orientado al desarrollo de proyectos y propuestas.

Tabla 3. Uso de la Información

Uso de la información	Frecuencia			
	Fre c.	Fre c. Rel. (%)	Fre c. Acu m.	Frec. Rel. Acum . (%)
1. Uso Personal	0,0	0	0	0
2. Elaborar Informes	11,0	33	11	33
3. Elaborar Formularios	7,0	21	18	55
4. Elaborar Proyectos	8,0	24	26	79
5. Procesar Pagos	6,0	18	32	97
6. Otro mencione cual	1,0	3	33	100

Infraestructura de la gestión de información

Uno de los componentes más importantes que conforman la Infraestructura de la gestión de la Información son los equipos tecnológicos, es por ello que en este indicador se presentan los resultados referidos a la existencia de estos en las contralorías. En este sentido los funcionarios encuestados coincidieron en que los equipos existentes en las contralorías para el procesamiento de información son: Equipos de Computación, Escáner, Servidores, impresora y otros, siendo las respuestas homogéneas con 24% para cada una de las opciones (Tabla 4), lo que significa que existen los soportes tecnológicos básicos para gestionar la información.

Tabla 4. Equipos Tecnológicos existentes

Equipos tecnológicos	Frecuencia			
	Frec.	Frec. Rel. (%)	Frec. Acum.	Frec. Rel. Acum. (%)
¿Existen en la Contraloría estos tipos de equipos tecnológicos para el procesamiento de información?				
5. Equipos de Computación	11,0	24,0	11	24,0
6. Escáner	11,0	24,0	22	48,0
7. Servidores	11,0	24,0	33	72,0
8. impresora	11,0	24,0	44	96,0
9. Otro menciones cual	1,0	4,0	45	100,0
	45			

Fuente: Chávez, Peña y Urribarri (2013)

En el caso de la existencia de sistemas de gestión como sistemas informáticos para el procesamiento de Información, se presentó una tendencia de un 24% de las respuestas para sistema de procesamiento de nómina, los sistemas de chequeo de personal con un 22%, los sistemas para el manejo de correspondencia con un 15%, los sistemas de auditoría con 11% y con este porcentaje también otros en los que destacan sistemas para el parque automotor y para el registro de consejos comunales; finalmente con un 4% se encontraron los sistemas de almacenamiento de información, siendo estos

Tabla 5. Sistemas de gestión de contenidos

Sistemas de gestión de contenidos	Frecuencia			
	Frec.	Frec. Rel. (%)	Frec. Acum.	Frec. Rel. Acum. (%)
¿Existen en el órgano de control fiscal algunos de estos sistemas informáticos para el procesamiento de Información?				
5. Sistemas para el manejo de Correspondencias	10,0	22	10	22
6. Sistema de procesamiento de Nomina	11,0	24	21	46
7. Sistema de Chequeo de Personal	11,0	24	32	70
8. Sistemas de Auditoria	7,0	15	39	85
9. Sistema para el Almacenamiento de Información	2,0	4	41	89
10. Otro menciones cual	5,0	11	46	100

Fuente: Chávez, Peña y Urribarri (2013)

Asimismo, es importante recalcar que el uso y acceso a internet e intranets es fundamental para la gestión de la información, lo cual se encontró con una tendencia favorable en todas las contralorías consideradas para el estudio.

CONCLUSIONES

Desde una perspectiva descriptiva, los resultados de la investigación de campo parecen convenir que dentro de las contralorías estatales se encuentran dadas las condiciones para la gestión de la información determinadas por el ambiente en el que se desarrolla, sus procesos básicos y la infraestructura que la soporta. No obstante, bajo la mirada crítica de los resultados y asumiendo los detalles que aportó la observación directa del fenómeno durante el proceso de recolección de información, puede concluirse en lo siguiente:

- Ciertamente se perciben algunos rasgos favorables en los ambientes: individual y organizacional fundamentado en un personal preparado para planificar y acceder a la información requerida, así como la presencia de un liderazgo que promueve la formación permanente y el trabajo en equipo, pero existen debilidades en la contratación de personal especializado en información y documentación al igual que no se plantea una partida presupuestaria específica para la labor de gestión de información, aun cuando se reconoce que la información es insumo primario para la labor de auditoría y control fiscal.
- La situación con el ambiente externo es aun más preocupante por cuanto se deja ver que es hacia el personal interno a quien va dirigida la gestión de información y las relaciones de estos entes tiende a verse desvinculada de las relaciones con otros públicos y proveedores de información con los cuales debe emprender retroalimentaciones positivas en busca de conocer sus ofertas y necesidades, hacia una gestión de información pública que propenda al desarrollo de las localidades y

el logros de fines de participación que expresa la misma Ley Orgánica de la contraloría general de la República (Asamblea Nacional Constituyente (2010).

- En cuanto a los procesos, se pudo identificar que algunos de ellos podrían estarse cumpliendo con exhaustividad como es el caso de la selección y el procesamiento; mientras que la distribución y los usos muestran algunas contradicciones con respecto a las tendencias teóricas señaladas, especialmente aquellas que propenden a la diseminación selectiva de información a través del diseño de productos y servicios apropiados. Es claro que los procesos se encuentran restringidos a las labores medulares de las contralorías estatales como son el desarrollo de las actuaciones fiscales, el procesos de potestad investigativa y el proceso de determinación de responsabilidades los cuales llevan implícitos cadenas documentales importantes, pero se abandona el uso dinámico, interactivo y social de la información para fines investigativos y se servicios al ciudadano común.
- Por su parte, aunque la infraestructura asociada a la gestión de la información en las contralorías estudiadas se encuentra soportada con equipos tecnológicos necesarios y actualizados, es necesario revisar los sistemas desarrollados que tienden a abandonar la labor fundamental de estos entes como es el almacenamiento y recuperación de información especializada sobre los órganos sujetos a su control. Tal parece que las posibilidades de acceso a internet y las conexiones a redes intergubernamentales, le otorga a estos entes los insumos necesarios para la resolución de problemas y toma de decisiones inmediatas, haciendo innecesario el uso y consulta de otros sistemas y recursos locales.

Del análisis anterior se desprende que dentro de las contralorías estatales se cumple una gestión de la información con características inherentes a este contexto particular, es decir, se dejan de lado principios sociales relacionados con la usabilidad, accesibilidad y transparencia de la información declarados por la constitución y las leyes nacionales como parte importante de los organismos públicos, pese a que las contralorías estatales estudiadas poseen grandes avances en la introducción de recursos de vanguardia para desarrollarse y adaptarse a las tendencias actuales en el ejercicio del control fiscal externo estatal.

REFERENCIAS

- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE (2010). Ley Orgánica de La Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.
- BARRIOS, Norma (2003). La gestión de información y sus recursos. Disponible en: http://www.bnjm.cult.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2001_03/pages/articulo5.htm. Consultado el 22 de junio del 2011.
- CORNELLA, Alfons. (2002) Infonomía com: La gestión inteligente de la información en las organizaciones. Ediciones Deusto S.A, Barcelona- España.
- CHOO, Wei (2002) Information Management for the Intelligent Organisation: the Art of Scanning the Environment .Medford, Nueva Jersey.
- CURBELO, Isabel, CRUZ, María y CASTRO, Nelson. (2004). La estrategia de gestión de información: Una necesidad para el desarrollo sostenible de las empresas. Disponible en:

www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revista/archives/...dir/doc.pdf. Consultado el 30 de junio del 2011.

DAVENPORT, Thomas (1999). *Ecología de la información. Porque la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de información.* Editorial. Oxford. México-D.F.

OLIVAR para optar al título de Magister Scientiarium en gerencia pública. Universidad del Zulia. Maracaibo Venezuela.

PÉREZ, Mario. (2005). *Sistemas de gestión de contenidos en la gestión del conocimiento.* Textos universitario de biblioteconomía y documentación Numero 14. ISSN 1575-5886 Barcelona España.

PONJUÁN, Gloria. (1998). *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones.* Universidad de Chile CECAPI prorectoría Santiago de Chile.

PONJUÁN, Gloria. (2004). *Gestión de, Cira.* (2008). *Gestión de información en los consejos comunales del municipio autónomo Maracaibo del Estado Zulia (2006-2007).* Trabajo de grado

Información. Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Nuevo Paradigma. Rosario Argentina.

Semblanza biográfica. **Dionnys José Peña Ocando (VENEZUELA).** **Educación:** Doctorando en Información Científica por la Universidad de Granada, España. **Desarrollo profesional:** Profesor titular de la Escuela Bibliotecología y Archivología de la Universidad de Zulia, Venezuela. Investigador del CIDTEC. **Contacto:** dionnysp@gmail.com, dionnys@hotmail.com **Algunas publicaciones destacables:** Peña, Dionnys y Reverol, Ana. Potencial de las fuentes de datos para la visibilidad de la ciencia venezolana. Aceptado para su publicación en la Revista Académica. Edición 11. Volumen 6. Enero-Junio de 2014. - Pirela, Joenny, Pirela, Johann, Peña, Dionnys y Ortín, Nevi. Evolución de los planes curriculares de la licenciatura en Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia. Aceptado para su publicación en la Revista Venezolana de Investigación Estudiantil. Volumen 3, N° 2 correspondiente a la edición julio-diciembre de 2013, con fecha de aceptación: 23/11/2013. - Pirela, Johann y Peña, Dionnys. Institucionalización de la Actividad Científica en Bibliotecología, Archivología y Ciencias de la Información. Caso: Universidad del Zulia. Publicado en Revista Multiciencias. Vol. 12, N° 1 (81 - 90). ISSN 1317-2255 / Dep. legal pp. 200002FA828. **Algunos premios o logros académicos:** Reconocimiento por haber calificado como investigador nivel B en el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación (PEII). Otorgado por el Vicerrectorado académico de la Universidad del Zulia el 22 de marzo del 2012. Calificación en el Programa de Estímulo a la Investigación (PEI). Categoría "B". Convocatoria 2011. Otorgados por el Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Octubre de 2011. **Listas o grupos bibliotecarios:** EDICIC (Docentes e investigadores en Ciencia de la Información). **CB.**