



RASGOS ÉTICOS EN EL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS AUTÓNOMAS NACIONALES

(Traits ethical use of information systems in national autonomous public
universities)

Recibido: 02/06/2014 Revisado: 13/06/2014 Aceptado: 18/06/2014

Royero, Giovanni

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela
groyero@fing.luz.edu.ve

Urdaneta, Geovanni

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela
geovanni.urdaneta@urbe.edu

Marín, Francisco

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela
fmarin@fing.luz.edu.ve

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito general analizar los rasgos éticos en el uso de los sistemas de información en universidades públicas autónomas nacionales, enmarcada dentro del paradigma postpositivista, asumiendo un orden cualitativo de tipo etnográfico interpretativo, mediante el abordaje de realidades precisas desde distintos puntos de vista ofrecidos por los informantes sobre los rasgos éticos y los sistemas de información en organizaciones universitarias, específicamente en la Universidad del Zulia. De teorías de entrada tuvo autores como: Avendaño (2001), Quintero (2011), Singer (2002), Martínez (2005), López (2009), Gómez (2010), Hernández (2003), Gadelha (2012), Beauchamp y Childress (1987), Guerra (2004), Lozano (2007), Arellano (2008), Laudon (2002), Peñaloza (1994), Cortina (2000) y Pateiro (2010), entre otros. Se utilizaron formatos para la decodificación de las entrevistas realizadas que en total fueron cinco (5), utilizando la forma de subrayado y cromatización así como la triangulación para darle legitimación a las mismas como instrumentos de recolección de los datos. En el recorrido se fueron obteniendo algunas informaciones para mantener la investigación del propósito inicial. Las teorías emergentes indicaron que los rasgos éticos en el ejercicio profesional se conectan directamente a los lineamientos institucionales, pero con la falta de definición específica de las acciones a realizar desde la cotidianidad, para lo cual se sugiere el desarrollo de manuales de cargos que expresen en detalle las responsabilidades y tareas con claridad, que permitan dar respuesta en el tiempo adecuado; al mismo tiempo, se evidenció la falta de comunicación entre los diferentes actores que participan en el desarrollo, implementación y ajuste de los sistemas de información universitarios, permitiendo sugerir la activación de canales de comunicación entre los diferentes niveles gerenciales y operativos para optimizar el desarrollo del sistema en función de los requerimientos de la institución.

Palabras Clave: Rasgos éticos, sistemas de información, universidad pública.

ABSTRACT

The present study was to analyze the general-purpose features in the ethical use of information systems in national autonomous public universities framed within the postpositivist paradigm, assuming a qualitative interpretive ethnographic approach by accurate facts from different points of view offered by reporting on ethical traits and information systems in university organizations specifically at the University of Zulia. Input as theories had authors like Avendaño (2001), Quintero (2011), Singer (2002), Martínez (2005), Lopez (2009), Gómez (2010), Hernández (2003), Gadelha (2012), Beauchamp y Childress (1987), Guerra (2004), Lozano (2007), Arellano (2008), Laudon (2002), Peñaloza (1994), Cortina (2000) and Pateiro (2010), among others. Decoding formats for interviews in total there were five (5) were used, using the form of chromate and underlined and triangulation to give legitimacy to them as instruments of data collection. In the research route were getting some information to keep the initial research purpose. Emerging theories indicated that ethical traits in practice connects directly to institutional guidelines but with the lack of specific definition of actions to be taken from everyday life, for which the development of manuals charges expressed in detail suggests responsibilities and tasks clearly that can respond in a timely manner; while the lack of communication between the different actors involved in the development, implementation and adjustment of university information systems was demonstrated, allowing suggest activation of communication channels between the different managerial and operational levels to optimize development System according to the requirements of the institution.

Keyword: Ethical traits, information systems, public university.

INTRODUCCIÓN

El mundo entero experimenta en los diferentes estratos sociales y campos laborales efectos significantes como producto de los constantes cambios, por su preocupación de darse a conocer en sus pensamientos e ideas, lo que se ha convertido en necesidad de una búsqueda incesante de cómo expresarse, así como dar a entender lo que siente; incluso, en la convicción de sus ideas ha ido creando costumbres y culturas que socialmente se le atribuyen a la conciencia, a la moral y norma establecida por el mismo hombre.

No solo en la forma de vida de las personas sino también en las organizaciones, el trabajo y el modo de entender ese mundo en el que se vive, siendo una de esas manifestaciones el desarrollo y la concepción gerencial del recurso humano, el cual se basa en las competencias que propicia la mano de obra calificada en criterios de productividad en vías de obtener rendimiento organizacional, ofreciendo respuestas rápidas en el tiempo real. En ese sentido, el ser humano ha vivido momentos en la historia de situaciones conflictivas, que le han inducido a tomar decisiones las cuales bien pueden estar o no apegadas a la conciencia, a la moral y a la norma; no obstante, se presume que por circunstancias determinadas o indeterminadas, no son manejados dichos conflictos de la manera más adecuada.

Cabe destacar que la ética, de acuerdo a lo expuesto por Pérez (2010), se define como principios que orientan a las personas con respecto al concepto de la vida, el hombre, juicios, hechos, no obstante de la moral. Tiene que ver con quién resulta y quién debe resultar beneficiado o perjudicado por una acción en particular, y quién disfruta de derechos de cualquier índole. Desde la visión filosófica, la ética estudia los actos humanos y su relación con los fines que determinan su rectitud.

En correspondencia con lo antes señalado, se puede entender que los rasgos son tendencias de comportamientos relativamente consistentes y estables, de lo cual López (2009) los establece como conceptos científicos que permiten describir y predecir el comportamiento de las personas. En una significación más cercana de lo que es el rasgo ético, puede interpretarse como las características que distinguen a los individuos en su comportamiento, de acuerdo a su personalidad por la combinación de razones éticas que posee ante una situación de la vida o en su desenvolvimiento cotidiano, las cuales ayudan a explicar y predecir la conducta y el desempeño de la gente para darle definición a los juicios del bien o el mal, lo correcto o incorrecto, como desempeño influyente sobre otros, así como de no abusar de sus semejantes al respetar su dignidad.

A su vez, el hombre en el transcurrir del tiempo, en función de las necesidades para su desarrollo como cultura y sociedad, ha venido apoyándose en investigación y desarrollo de tecnologías, entre las cuales se encuentran las de Información y Comunicación (TIC), que gracias al Internet han logrado interconectar la organización a través de diferentes herramientas como los sistemas de información, que básicamente son un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Para Laudon y Laudon (1996), un “sistema de información es aquel conjunto de componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una organización”. De acuerdo a estos autores, estos sistemas se componen con base a los datos que maneja, sumándose otros dos componentes básicos como son los usuarios, identificados como personal directivo, empleados o, en general cualquier agente de la organización que utilice la información en su puesto de trabajo; y los equipos informáticos, software, hardware, tecnologías de almacenamiento de la información y de las telecomunicaciones.

Sobre este particular, se sustenta que quienes se encargan de elaborar los sistemas de información han de poseer conocimientos tanto de las TIC disponibles que pueden utilizarse en la organización como del modo de regularlas.

Para ello, en primer lugar tendrán que conocer el tipo la organización y su estrategia para, posteriormente, establecer las necesidades de información y adquirir las herramientas necesarias para el desarrollo del sistema de información. Se resalta que todo sistema de información debe poseer unos objetivos principales, los cuales pueden ser:

- Incentivar alcanzar los objetivos y estrategias de la organización mediante el uso adecuado de la información suministrada por el sistema de información, asegurando su correcto funcionamiento.

- Proporcionar reportes informativos continuos para el control y seguimiento de las actividades que desarrolla la organización, permitiendo verificar el alcance de las metas establecidas por ésta.

- Adecuar los requerimientos de información en función de la evolución de la organización.

- Interactuar con el capital intelectual existente en todos los niveles de la organización, permitiendo que estos utilicen y aprovechen el sistema de información para satisfacer sus necesidades rápida y eficazmente.

Para el logro de estos objetivos mencionados, Hernández (2003) expresa que un buen sistema de información ha de permitir capturar, procesar y analizar los datos eficiente, efectiva y eficazmente, sin redundancia de información que conlleve a errores, proporcionar los datos en el instante preciso, evaluar la calidad de los datos de entrada, almacenar los datos de forma organizada de tal forma que estén disponibles cuando el usuario lo crea conveniente, suministrar la seguridad adecuada para evitar el acceso a los datos de personal ajeno a la organización, evitar la pérdida de información y generar, bajo diferentes modalidades, la salida de información útil para los usuarios del mismo.

Al relacionar las categorías de estudio se interpreta a Cortina (2000) quien indica que los problemas o conflictos referidos a los rasgos éticos que pueden presentarse en una organización, se deduce que aquellos suceden porque el ser humano vive en “una sociedad pluralista... en la que conviven ciudadanos que profesan distintas creencias y grupos que comparten distintos ideales de vida”. Sigue exponiendo la autora que para el tratamiento de los conflictos en las organizaciones educativas “no existe ni un magisterio ético ni una vanguardia de un partido ético”, en el sentido de no existir una ciencia de la historia que plantee su cambio, puesto que ya es pasado, solo que se tiene como referencia y no como una ley inexorable.

Es por ello que, quizás, el personal que labora en las distintas instancias de las universidades públicas autónomas nacionales tiene dificultades al momento de manejar las situaciones conflictivas que acarrea el servicio del sistema de información implementado sobre todo por: (a) no poseer adecuada comunicación y (b) por carecer de hechos históricos en su contexto personal de sus creencias que no se permiten sujetarse a criterios de rasgos éticos.

En este sentido, los actores de estas universidades públicas autónomas nacionales, como miembros de la organización, tal vez puedan situarse en un contexto de conflicto sobre su existencia misma y de sus labores al enfrentar situaciones en la que Singer (2002) expone como la elección última, la cual se presenta cuando la ética y el interés propio parecen estar en conflicto; por tanto qué y cómo elegir sobre las opciones cuando

son elecciones restringidas que se hacen en el marco de un esquema o conjunto de valores dado.

De igual manera, la conducta sobre el comportamiento del rasgo ético no sólo acata los preceptos de la ley, sino que involucra un código moral más amplio que es común a la sociedad como un todo. Por tanto, esta categoría es aquella que debe procurar el bien al mayor número de personas, que respeta los derechos fundamentales compartidos por todos los seres humanos, como la vida, la libertad y el trato justo. Sin embargo, a través de la experiencia personal, en la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia, se detectaron situaciones de referentes actitudinales, que pueden estar socavando el servicio de los sistemas de información debido a la no cohesión de esos rasgos éticos, haciéndose necesaria esta investigación.

Lo anteriormente expuesto, fue observado en situaciones de irrespeto e irresponsabilidad en el trabajo, utilización de una pobreza del vocabulario en los sistemas de información, discurso poco fluido, desinterés por la actualización informática, poca o ninguna participación y colaboración entre colegas y hacia los estudiantes, poco o ningún compromiso con la comunidad universitaria y apatía para la negociación y resolución de conflictos del entorno universitario, desinterés por las estrategias organizacionales de la universidad, todo ello haciendo cercar el ámbito del servicio ofrecido y la satisfacción de los usuarios de los sistema de información implementados.

La situación planteada va en detrimento de la calidad de la institución universitaria como organización y, por consiguiente, el desmejoramiento del servicio que se presta a sus usuarios, prevaleciendo en la mayoría de la comunidad universitaria la indiferencia, la apatía ante cualquier situación que represente una complicación para su vida, predominando el facilismo y la comodidad, que son las premisas que gobiernan las vidas de la mayoría de esta comunidad haciendo gala del individualismo cuando se supone que los conocimientos universales deben ir hacia la humanización de los saberes.

De igual manera, los altos porcentajes ante el crecimiento de una cultura perversa que envuelve a los actores en los centros educativos dejan muchas interrogantes, no solo de quienes pertenecen a este medio sino de la comunidad en general que actúa como sociedad educadora. Por esto, se considera de suma importancia destacar la interrogante: ¿No hay nada que rija u oriente el rasgo ético sobre el uso de los sistemas de información, acerca de si existe o no una guía que cohesione estos comportamientos, desde la concepción de la ética profesional, en cuanto oriente las actuaciones y establezca lo que se debe o no debe hacer?

Por tanto, surge otra interrogante principal de esta investigación: ¿Cómo se desarrollan los rasgos éticos en el uso de los sistemas de información en universidades públicas autónomas nacionales?, dando paso al propósito general de la misma, el cual se abordó para analizar los rasgos éticos en el uso de los sistemas de información en universidades públicas autónomas nacionales.

Esto tuvo sus razones justificadas desde el punto de vista teórico, por aportar información en cuanto a los rasgos éticos presentes en los usuarios de los sistemas de

información utilizados en las universidades públicas autónomas nacionales, para facilitar la toma de decisiones que conllevará a optimizar los servicios que se prestan con este tipo de tecnología. En lo práctico, por generar soluciones a la comunidad interna y externa universitaria en todos los procesos que involucran el manejo de la información conectada a los sistemas de información de forma ética, eficaz, efectiva y eficiente.

En el orden metodológico, se recolectó la información necesaria y suficiente de datos para la identificación y análisis de los rasgos éticos inherentes en el uso de los sistemas de información de universidades públicas autónomas nacionales mediante la observación participativa y la entrevista, tal como sugiere Martínez (2005). Socialmente, se benefician de manera directa los usuarios de los sistemas de información que conforman la comunidad universitaria logrando realizar las consultas, procesos, análisis y rendición de una manera eficiente, eficaz y efectiva.

Destacando la trascendencia de la investigación en el aspecto científico por su vinculación de alcance al conocer los rasgos éticos con los cuales cuentan los diseñadores, administradores y usuarios de los sistemas de información de las universidades públicas autónomas nacionales para lograr determinar la necesidad de aplicar nuevas estrategias gerenciales para solventar las deficiencias detectadas y optimizar el uso de los sistemas de información.

El estudio se circunscribe en la línea matricial de investigación Ética y Desarrollo Humano en las Organizaciones, de la Línea Operativa Ética, del Doctorado en Ciencias Gerenciales de la Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. La línea se centra en analizar y comprender cómo los rasgos éticos influyen en el uso de los sistemas de información en el contexto práctico de las universidades públicas autónomas nacionales a partir de las experiencias del personal directivo, administrativo, planificador y estudiantil, enfocándose en una perspectiva cualitativa para enfatizar en el rescate de la opinión de los sujetos, la naturaleza de la realidad que lo envuelve como persona en su cotidianidad laboral como estructura dinámica.

En cuanto a la concepción investigativa, se optó por el enfoque postpositivista cualitativo de diseño etnográfico interpretativo, siendo el método etnográfico según Martínez (2005),

“aquel que se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores, y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo de forma adecuada”.

En este sentido, al describir el escenario investigativo se efectuó del universo de opciones sólo en la Universidad del Zulia (LUZ), como universidad pública autónoma nacional, en la que se encuentra la Facultad de Ingeniería, sus Escuelas y Departamentos de Planificación y Administración, destacando la participación de actores en los roles de Directores de Escuela, Planificadores y Administradores, así como los estudiantes que se benefician de dicha información.

TEORÍAS DE ENTRADA

Para efectos de considerar los estudios previos a éste en cuanto a las categorías objeto de estudio, se tomaron algunas investigaciones como las de Quintero (2011), quien tituló su tesis doctoral como “Ética como base de la responsabilidad social en medios de comunicación social impresos”, para optar al grado de Doctor en Ciencias Gerenciales, de la Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín; el aporte que esta investigación otorgó al presente estudio fue de orden metodológico en función de haber sido tratado bajo el enfoque cualitativo. De igual manera, se tomaron como aportes los dilemas éticos encontrados en los acontecimientos, en cuanto a una usual disonancia entre el ser, el deber y el hacer, lo cual es parte de lo expuesto como situación vivencial en el presente estudio.

En el mismo orden, se consultó a Gómez (2010), quien tituló su tesis doctoral “Ética en el desempeño de los directivos de los institutos de educación superior de la Costa Oriental” en la Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Sobre los aportes, se consideran los soportes teóricos manejados como referentes de entrada para sustentar algunas unidades de análisis para su discusión. Aparte de lo anterior, se toma el aporte del contexto donde se desarrolló dicha investigación, en cuanto a la similitud de ser una organización educativa universitaria, en el que se pueden encontrar algunos elementos o actuaciones de características parecidas.

Para la categoría Sistemas de Información, se consultó el trabajo de Gadelha (2012) “Estudio de satisfacción del usuario de sistemas de información en hospitales universitarios del nordeste de Brasil”, que se constituyó como una Tesis para obtener el Doctorado en Administración Sanitaria y Hospitalaria, Universidad de Extremadura de Badajóz, España. De este estudio se consideró como aporte que los Sistemas de Información son una fuente que satisface al usuario común de un centro de servicio social público resaltando que en tiempos de exigencia y cubrimiento de necesidades inmediatas se aborda esta herramienta informativa de masas.

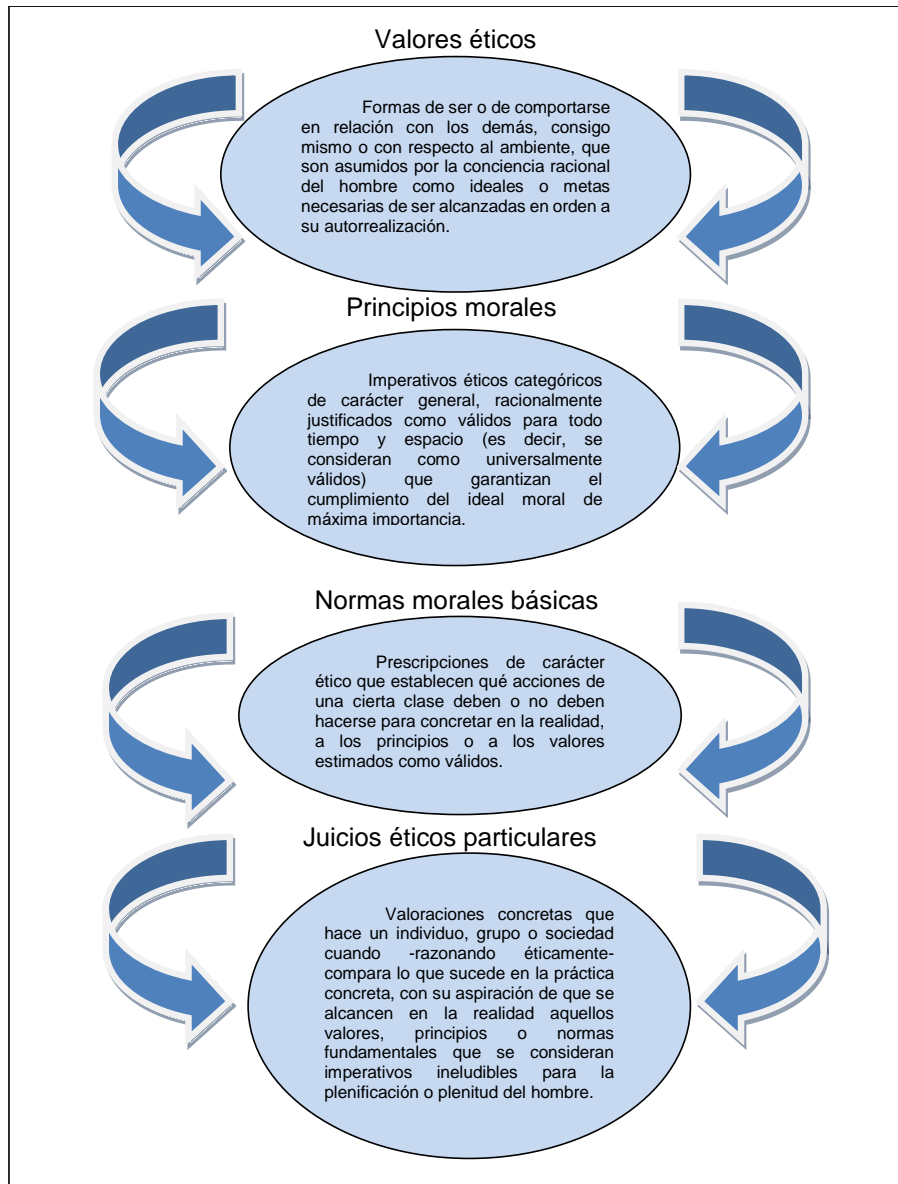
González (2011), con su trabajo “El diseño de sistemas de información basados en análisis envolvente de datos y retículos de galois para la toma de decisiones sobre grupos estratégicos. Una aplicación al sector bancario español”, avalado por la Universidad de León. La Tesis Doctoral presenta una nueva propuesta metodológica para resolver algunas de las principales limitaciones explicitadas en la revisión crítica del estado del arte relativo a los Grupos Estratégicos de empresas, aplicando la Teoría de Afinidades en base al Análisis Envolvente de Datos (DEA). El aporte considerado para la presente investigación es lo referido a la variable Sistemas de Información en relación a los postulados teóricos como referentes, para señalar lo novedoso que ostenta esta rama en la sociedad actual y su operatividad en el ejercicio gerencial de cualquier contexto laboral para ponerlo al servicio del colectivo.

RASGOS ÉTICOS

Frecuentemente, cuando se tratan asuntos morales puede existir confusión entre lo que son los juicios morales frente a determinados comportamientos humanos, las normas

instrumentales, los principios universales, y los valores éticos. De ahí que sea necesario señalar los diferentes planos o componentes del discurso ético que según Beauchamp y Childress (1987), para evitar ambigüedades y saber a lo que se refiere, cada vez que se intenta hacer una argumentación ética. Por tanto se presenta un gráfico conceptual, para hacer notar tal diferencia con el fin de que sirva como preámbulo a lo que posteriormente se tratará como rasgo ético. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Diferentes planos o componentes del discurso ético



Fuente: elaboración propia.

Tal es el caso, que no tiene la misma importancia el valor de conservar la vida y el tener placer, haciéndose necesario e imprescindible saber cuál es el valor ético último o máximo, como aquel valor innegociable y siempre merecedor de ser buscado en cualquier ocasión. El Gráfico 1 de los componentes éticos, manifiesta que la configuración de lo que el ser humano aspira para su propia plenitud y la su especie, se vuelven objetos de su deseo más irrenunciable para pronunciar el valor ético, en razón de perseguirlos en toda circunstancia porque considera que, sin ellos, se frustraría como ser humano; y en tal sentido son anhelados y buscados en su praxis sin que nadie se los imponga.

Diferentes planos o componentes del discurso ético, para el entendimiento de lo que es la ética y como antesala a lo que es el rasgo ético, se puede indicar que las normas morales básicas pueden ser de carácter fundamental o de carácter particular, donde las primeras son aquellas de condición ineludible en cualquier interrelación interpersonal y las segundas sólo tienen aplicación en ciertas circunstancias. Y para finalizar esta idea, están los juicios éticos particulares que tienen que ver tanto con la norma de veracidad, como el principio de respeto por la autonomía, que implica también defender la vida, siendo formales al no permitir saber cuándo, en realidad, alguien está actuando culpablemente al mentir o matar.

Según Cortina (1997), la ética se ocupa ante todo de aquellos valores, normas, principios los cuales afectan a todo hombre, en cuanto tal, “sea cual fuere la comunidad política a la que pertenece, sea cual fuere el credo religioso al que se adscribe, sea cual fuere el sistema económico en donde se encuadra la vida”. Continúa la autora,

“porque aunque es cierto que la moral ha de encarnarse en las comunidades políticas, vivir en los sistemas económicos y formar parte de las religiones, no lo es menos que su peculiaridad estriba en no poder ser monopolizada por ninguna comunidad política, ningún sistema económico, ninguna religión”.

Desde otra perspectiva, y para adentrar al entendimiento de lo que es un rasgo ético, se puede indicar que la practicidad de los hechos reales, en concordancia a los juicios valorativos éticos que hacen las personas, le dan vigencia de surgimiento para la pretendida comprensión de un futuro que requiere entender las raíces de lo que se hace de forma rutinaria y común, es decir, para darle entendimiento de todo aquello considerado normal porque simplemente ocurre todos los días.

De igual modo, entender la forma cómo el hombre ha evolucionado significa comprender la historia de su cotidianidad, a partir de sus costumbres, actividades, relaciones, temores e intereses, para circunscribirse dentro de lo cotidiano; basado en hechos, pensamientos y circunstancias que moldean el mundo de vida subjetivo e intersubjetivo, a través del cual se construye la identidad, expresando las diferencias.

Por ello, la cotidianidad como marco de referencia ontológico desconoce también cualquier modo predeterminado de vivir y de coexistir, y deja evidencias de su imparcialidad tanto en lo ético como en lo estético, siendo éste aspecto muy bien ilustrado por Uscatescu (1995), cuando afirma que “la cotidianidad en cuanto tal es éticamente

neutral, las acciones o reflexiones que se ejecutan cotidianamente, es decir, en el modo cotidiano de existir, no son susceptibles de recibir predicado moral alguno”.

A su vez, tal como señala Pateiro (2010) “esta visión permite la socialización a través de la comunión de valores socialmente aceptados, pero también neutraliza los deseos y restringe los espacios de libertad”. Aquí se tornan significantes las afirmaciones de Castells, citado por Avendaño (2001), cuando en un contexto marcado por las relaciones de poder, plantea la construcción de la identidad a partir de sus tres formas originarias: (a) identidad legitimadora, (b) identidad de resistencia,; y (c) identidad proyecto. Así, la intención emancipada o liberadora, nace de un interés crítico ideológico, y lleva implícita la preeminencia de la convicción sobre las reglas de la cotidianidad.

De este modo y en principio, toda intención emancipadora constituye una respuesta moral ante la complejidad intercultural y el debilitamiento de viejas certidumbres legitimadas por el saber convencional y las tradiciones. Pero, mientras la capacidad crítica tiene su punto de apoyo en el conocimiento, la intención emancipadora se sustenta en la estima de sí, vinculada con la capacidad del individuo para valorar su propia existencia y base de confianza elemental que le capacita para todo movimiento de apertura al mundo y a los otros.

A este componente del saber práctico, Ricoeur (2008), lo denomina “solicitud”; y Pateiro (2010) expresa que “al considerar la autoestima como el elemento originario de la autorrealización, la pretensión emancipadora obligaría a considerar los intereses técnicos de dominación”, y se menoscabaría la posibilidad real de liberación ante la fuerza del poder normativo y coercitivo del que disponen las instituciones dominantes. De igual forma, Pateiro (2010) manifiesta que

“al conjugar los componentes de la acción responsable con los elementos de la sabiduría práctica, se llega a conformar una matriz contentiva de las principales variables que en respuesta al carácter subjetivo de la cotidianidad, rigen los procesos de emancipación en una comunidad moral”.

Es así como la dinámica compleja de la cotidianidad hace aparecer nuevas sensibilidades, conflictos y desafíos que encantan al individuo dominado, a que enaltezca la idea de emancipación contra lo conocido y lo instituido. Este equilibrio, representativo del nuevo modo de pensamiento el cual es más alejado de la lógica de dominación, asentado sobre una ética de tolerancia, respeto y solidaridad, cuyas reglas solo podrán aparecer y cambiar en función de las emociones colectivas, y tal como lo indica Guerra (2004) “en perfecto relativismo con el momento socio histórico considerado”.

En ese sentido, son rasgos éticos básicos la libertad, la vida, la justicia, la verdad, la fidelidad, entre otros, pero su demostración característica es el rasgo que se enuncia por el juicio. Ahora bien, Sloje en el artículo Teoría y Problemas de Ética, (2014) se indica que algo realmente determinante,

“no es tanto saber que existen los valores, ya sea en abstracto, intuitivamente percibidos o concretamente defendidos por las leyes, sino poder saber cuál es el

valor ético máximo, que hace de punto de referencia último y que permite jerarquizar a todos los demás valores éticos, para ordenarlos en niveles de prioridad”

Esto último, de acuerdo a su cotidianidad, demostrada por características o descripciones emergidas por la posibilidad y voluntad del hombre para caracterizarse en rasgos éticos.

DOCUMENTOS FORMALES

Los documentos formales tienen como función el desarrollo de mecanismos que se dirigen a las estructuras y a las personas, como destinatarios, a fin de desarrollar los códigos éticos de una organización, con el objeto de cohesionar e integrarlos; de acuerdo a lo expuesto por Lozano (2007), los documentos formales se enfocan hacia el cambio de conciencia de las personas, así como motivarlas para que actúen, diseñándose en procesos de formación ética, credos corporativos y otros para llegar a la sensibilidad más captable de lo ético para concienciar sobre su importancia. Según Barragán y Francés (2004), las causas para la implementación de estos documentos son: conservar una buena reputación corporativa, adjudicarse la responsabilidad social de la empresa y ayudar a mantener altos estándares de conducta ética, entre otros, como la misión, valores y los códigos de ética.

ELEMENTOS VALORATIVOS

De conformidad con lo expuesto por Cortina et. al (1997), los elementos valorativos vinculados a los rasgos éticos en una organización se destacan por la urgencia de recuperar la confianza internamente, en virtud de que la misma se convierta explícitamente en aquello que le da valor de esencia; la necesidad de tomar decisiones a largo plazo, dado que en la misma se deben plantear los máximos beneficios a través del tiempo donde se pre-configuran competencias, para generar responsabilidad, confianza y seguridad como garantía de supervivencia.

De igual modo, los elementos valorativos de los rasgos éticos recurren a la responsabilidad social desembocada en la moral y no como simple afán lucrativo; y por último surgen por la necesidad de visualizar a la organización como una entidad que se distiende en pasado, presente y futuro, sin reducirse a la suma de sus miembros, para cumplir funciones y asumir claras responsabilidades sociales, es decir, tomar decisiones morales que lleven la calidad, innovación, credibilidad, confianza y responsabilidad social.

VIRTUDES

Según Peñalosa (1994), “el mejor camino para asegurar la vigencia de los más altos valores éticos es demandándonos conscientemente a nosotros mismos el apego a ellos, en todas las distintas facetas de la actividad humana”. De acuerdo a lo expuesto por Peñalosa (1994), en función de proteger las instituciones, exigiendo integridad a quienes las gerencian, gobiernan o lideran, se presenta un listado orientador acerca de las virtudes en una organización, como las virtudes teologales como la fe y la esperanza;

cardinales como justicia y templanza, Moral sembrada en el carácter como honestidad, moderación, y la ciudadana definida como por la solidaridad y la disciplina.

A su vez, el autor previamente mencionado considera que todas estas virtudes a partir de los valores sirven de guía para ascender socialmente como persona virtuosa y ser respetada como tal, facilitándose el ascenso de ésta si se reconoce que el comportamiento ético está íntimamente relacionado con la autoestima personal, la cual a su vez es base de las virtudes ciudadanas, estando de acuerdo que la gente que se siente bien consigo misma tiene por dentro lo que necesita para hacer lo que es correcto, en lugar de hacer lo más sencillo, popular o lucrativo, para conducir las actitudes y las disposiciones.

MANIFESTACIONES DE COMPETENCIAS

Las competencias y sus manifestaciones, mediante rasgos éticos, se han ido reformulando y enriqueciendo con los aportes de diversos autores, para alejarse de una concepción meramente eficiente en apariencia. A tal efecto, Bernal (2004) señala que,

“las competencias pueden concebirse como acciones intencionales y se refieren no únicamente a las tareas o habilidades que se ejecutan, sino también a la comprensión de las situaciones problemáticas que los sujetos han de afrontar; por otra parte, aunque las competencias puedan manifestarse focalmente en la ejecución de ciertas tareas específicas, presentan un carácter general fundado en su relación con la personalidad del sujeto”.

Continúa el autor antes citado que al referir que “presupone otorgar un claro valor a la intencionalidad del sujeto, tiene un carácter relacional pues vinculan cuestiones de la personalidad del sujeto a ciertas tareas”; o grupos de tareas contenidas en su formación como individuo, estando relacionadas con la puesta en práctica integrada de aptitudes y rasgos de la personalidad y con los conocimientos adquiridos. Con esto se entiende que se puede identificar rasgos en las competencias desempeñadas como las cognitivas, técnico-administrativas, sociales y las afectivos-emocionales.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para Laudon y Laudon (1996), los sistemas de información están diseñados en general para capturar, almacenar, procesar y distribuir información con el fin de dar apoyo en la toma de decisiones mediante el seguimiento, control, análisis y visión de la organización. Conforme a estos autores, un sistema de información existe gracias a cómo se organiza la información producto de la base de datos que maneja, en conjunto con sus usuarios, quienes pueden ser agentes internos o externos de la empresa que aprovechen y la utilicen eficientemente.

Sobre este particular, una empresa puede adquirir nuevos computadores, instalar nuevos productos de telecomunicaciones, elaborar una página web, realizar comercio electrónico, pero ello no implica que exista en su organización un sistema de información. Este concepto abarca más que el aspecto básicamente computacional, pues no sólo han

de tenerse en cuenta estas herramientas, sino también el modo de organizarlas y de obtener la información necesaria para el correcto funcionamiento de la estructuración que la implementa.

Los responsables de diseñar, generar e implementar los sistemas de información previamente deben conocer la infraestructura de hardware y software disponible en la organización, con el fin de ver la viabilidad o requerimientos de inversión para su desarrollo, considerando incluso su respectiva regulación y control. Para lograr esto, se deberá tener claro qué tipo de organización es y cuáles son las estrategias de la organización, para consecuentemente establecer las necesidades de información.

Los sistemas de información pueden ser vistos como una sociedad, puesto que abarcan un amplio sector de ésta, produciendo cambios en la perspectiva que los usuarios tienen, así como de las demandas y servicios. El cambio que se espera del profesional que recoge los datos sobre los eventos de un acontecer es que los adapte y los reproduzca como información, siendo exitoso con base al enriquecimiento de sus competencias y su labor, teniendo como consecuencia el aumento de su responsabilidad frente a ésta. Por tanto, la carga ética de su trabajo en la demostración de los rasgos que lo caracterizan, en consecuencia estos profesionales pasan de ser suministradores de la información como simples organizadores, transcriptoros y difusores, a ser creadores y modificadores de información.

TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información que tienen la tarea de automatizar los procesos operativos dentro de una empresa son llamados usualmente sistemas transaccionales, debido a que su primordial función es procesar pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, etcétera; adicionalmente, estos sistemas se apoyan en su uso y en sus objetivos, son sistemas estratégicos que se desarrollan en las organizaciones para lograr ventajas competitivas, con el uso de las TIC.

Asimismo una clasificación propuesta por Laudon y Laudon (1996), establece que los sistemas de información se pueden describir según la utilidad en los diferentes niveles organizacionales y que según Hernández (2003), tienen 4 niveles básicos: el primero denominado "operativo" se relaciona con las operaciones del día a día, el próximo nivel llamado conocimiento, afecta a los encargados del manejo de la información, el siguiente nivel de administración, comprende los gerentes intermedios y el último nivel que es el estratégico está constituido por la alta gerencia de la organización.

SERVICIOS DE GESTIÓN

Arellano (2008) expresa que un sistema de información eficaz deberá contar con indicadores para definir, calcular y comparar la evolución y control de la gestión organizacional; por tanto, se considera el sistema no sólo como recolector y procesador de datos, sino como generador de la información fundamental para la toma de decisiones dentro de la organización. De no comportarse el sistema de información bajo estas

premisas, el producto final no necesariamente se estructuraría dentro de los requerimientos decisores y conllevaría restringir sus proyecciones futuras.

Tal como lo plantea Hernández (2001), los sistemas de información entran en conflicto con los sistemas de control de gestión, ya que generalmente sólo emiten información parcial, caracterizada por ser efímera o global de una determinada realidad, sin medir realmente en sus implicaciones; los sistemas comúnmente no se programan para realizar análisis relacionados con el rendimiento de las actividades, más bien se especializan en medir tareas y recursos por departamentos, pero resultan improductivos para evaluar si el desempeño individual o por unidad contribuye o no al desempeño de la organización, y si éste responde a los criterios y estándares de gestión establecidos de la gestión contable y la gestión de recursos.

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

En el momento que se aplican las estrategias organizacionales en un sistema de información, estas constituyen una herramienta, siempre ayudando, para mejorar los procesos de la organización, mejorando altamente la función informática, la organización en conjunto y los métodos usados, con esto estableciendo líneas estratégicas para apoyo los sistemas de información, para dar un soporte ágil y efectivo para resolver las necesidades de evolución de la organización. Con estas premisas se prevé:

1. Establecer objetivos estratégicos de corto y medio plazo.
2. Establecer necesidades y requerimientos de los usuarios, con base en los procesos de la empresa.
3. Valorar escenarios tecnológicos que se tienen para que estos produzcan el menor riesgo, la mayor protección sobre inversiones y los más grandes beneficios.

Desde la óptica de los sistemas, señalado por Applegate (2004), las “estrategias suponen unir las islas de información que hay en la organización universitaria”, mediante tres componentes: uno sistémico, otro tecnológico y un componente de política de información para aplicar las estrategias de monitoreo, simulación y evaluación.

USUARIOS

Según lo expresa Alles (2004), en un sistema de información tecnológico, se orienta al cliente y al usuario como “la capacidad para generar confianza y relaciones productivas en toda la organización al cliente, reconociendo y adaptando las distintas culturas, pero manteniendo la independencia de la firma en su papel de consejera”.

De esta manera, el gerente debe establecer y mantener en el entorno de la organización, vínculos de confianza y credibilidad, para generar también relaciones productivas con respecto al perfil académico del personal docente y del estudiantado a egresar. Por tanto, el gerente debe reconocer el grado de cultura o conocimiento de la población a la que se asiste, adaptando herramientas que le resulten eficientes y adecuadas, así como promover y liderar la búsqueda de información respecto a las

necesidades latentes de los usuarios, para poder ofrecer un servicio eficiente y dinámico.

Todo lo anterior determina, según Alles (2002), que la orientación que deberá darse al usuario conlleva una predisposición de ayudar o servirles, para comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Es decir, como indica el autor, “implica esforzarse por conocer y resolver los problemas” tanto del que está en fase de egresar, como los usuarios que permanecen, a quienes van dirigidos los esfuerzos de la universidad, y todos aquellos que cooperen en la relación organización universitaria-usuario común, como el personal ajeno a la organización.

No se trata tanto de una conducta concreta frente a un usuario real, como de una actitud permanente de contar con las necesidades de todos aquellos que usen el sistema, para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar las actividades.

CONCLUSIONES

La identidad como elemento emergente plantea su construcción a partir de sus tres formas originarias, siendo la primera de ellas la identidad legitimadora que se vincula directamente a la institución en la cual se desempeña; se encontró una identidad de resistencia estigmatizadas por la lógica de la dominación, presente a través de los rasgos que los caracterizan y la identidad proyecto trata de redefinir su posición en la sociedad. Por los elementos valorativos urge recuperar la confianza internamente, en virtud de que la misma se convierta explícitamente en aquello que le da valor de esencia.

Se caracterizan unos valores compartidos pero con la convivencia de otro elemento perturbador en la práctica laboral, como lo es la doble moral de aquellos trabajadores que proclaman un discurso, pero en su acción y proceder es otro. Las virtudes identificadas son de desarrollo de habilidades sociales y administrativas, con una demostración de las capacidades de respuesta en el tiempo promedio como una manifestación técnica. En relación a las competencias, son destrezas innatas y socialmente adquiridas vinculadas en las actividades desarrolladas por los diferentes actores en las áreas de planificación y administración, relacionadas a evidencias de una dinámica laboral ceñida a las habilidades sociales.

En cuanto a los sistemas de información, se sostiene en la base de ser un tipo de orden netamente operativo resaltado por acciones de mediana satisfacción por no cubrir al máximo las necesidades y expectativas de los usuarios, aunque posee las condiciones para optimizarse dicho sistema en la medida que se adapte a las necesidades de la organización.

La gestión universitaria en planificación y administración, apoyándose el uso de las tecnologías de vanguardia mediante el desarrollo de los sistemas de información operativos, destacados por su práctica laboral empírica como medio del aprendizaje y obtención de méritos propios según las habilidades del trabajador, donde los usuarios están medianamente satisfechos con tendencia a la insatisfacción y exigen la renovación, con tecnología propia, del sistema empleado según requerimientos del mismo usuario.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2004). *Gestión por Competencias. El diccionario*. Argentina. Editorial Granica.
- Applegate, L. (2004). *Estrategia y Gestión de la Información Corporativa: Los retos de gestión en una economía en red*. España. McGraw Hill.
- Arellano, M. (2008). *Sistemas de información: ¿adecuación a los cambios tecnológicos o herramienta de gestión?* Revista de Ciencias Sociales (RCS). Volumen XIV, No. 3. (Pp. 528-545).
- Avendaño, I. (2001). *Inmigración, cotidianidad e identidad*. Revista Reflexiones. Número 80, No. 1. (S/pp).
- Barragán, J., y Francés, P. (2004). *Ética Empresarial: una responsabilidad de las organizaciones*. Venezuela. Editorial Torino.
- Beauchamp, D., y Childress, N. (1987). *Principios de Ética Médica*. Estados Unidos. Universidad de Oxford, Press.
- Bernal, A. (2004). *La construcción de la identidad personal como proyecto de educación moral. Supuestos teóricos y delimitación de competencias*. Teoría de la Educación, revista interuniversitaria. No. 15. (Pp. 129-160).
- Cortina, A. (1997) *Ciudadanos del mundo: Hacia una teoría de la ciudadanía*. España. Ediciones Loyola.
- Cortina, A. (2000). *Hacer reforma. La ética de la sociedad civil*. España. Editorial Grupo Anaya.
- Cortina, A; Castiñeira, A; Conill, J; Domingo, A; García, D; Lozano, J.F y Lozano, V.H (1997). *Rentabilidad de la Ética para la Empresa*. España. Fundación Argentina y Visor.
- Gadelha, M. (2012). *Estudio de satisfacción del usuario de sistemas de información en hospitales universitarios del nordeste de Brasil*. Tesis para obtener el Doctorado en Administración Sanitaria y Hospitalaria. Universidad de Extremadura. España.
- Gómez, G. (2010). *Ética en el desempeño de los directivos de los institutos de educación superior de la Costa Oriental*. Tesis doctoral. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- González, B. (2011). *El diseño de sistemas de información basados en análisis envolvente de datos y retículos de galois para la toma de decisiones sobre grupos estratégicos: una aplicación al sector bancario español*. Tesis doctoral, Dirección y Economía de la Empresa. Universidad de León. España.



- Guerra, L. (2004). Una aproximación postmoderna a la ética en la gestión pública. Revista UNESR Gerencia 2000. No. 5. (Pp. 48-62).
- Hernández, A. (2003). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. Proyecto social: Revista de Relaciones Laborales. No. 10-11. (Pp. 149-165).
- Hernández, M. (2001). Acerca de la definición de control de gestión. Documento en línea. Disponible en: <http://www.5campus.com/leccion/cqdefi>. Consulta: 01/5/2014.
- Laudon K. y Laudon J. (1996). Administración de los Sistemas de Información. Organización y Tecnología. México. Editorial Prentice Hall.
- López, G. (2009). Sostenibilidad planetaria en la era de la sociedad de la información y del conocimiento. Francia. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).
- Lozano, J. (2007). Códigos éticos y auditorías éticas. Revista Veritas. Volumen II, No. 17. (Pp. 225-251).
- Martínez, M. (2005). El Método Etnográfico de Investigación. Documento en línea. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/metodoetnografico.htm>. Consulta: 12/12/2005.
- Pateiro, E. (2010). Repensar la Organización: Gerencia, Ética y Postmodernidad. Sin editorial.
- Peñaloza, H. (1994). El componente ético del desarrollo nacional. Venezuela. Ediciones SVIP.
- Pérez, J. (2010). Elementos para la reflexión en torno a la ética profesional de los estudiantes de posgrado. Documento en línea. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412010000300005&script=sci_arttext. Consulta: 12/5/2014.
- Quintero, E. (2011). Ética como base de la responsabilidad social en medios de comunicación social impresos. Tesis doctoral en ciencias gerenciales. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- Ricoeur, P. (2008). Lo justo 2. Estudios, lecturas y ejercicios de ética aplicada. España. Editorial Trotta.
- Singer, P. (2002). Ética práctica. Portugal. Editorial Gradiva.
- Sloje (2014). Teoría y problemas de ética. Documento en línea. Disponible en: <http://siole.wikispaces.com/file/view/ÉticaFBI.pdf/495573952/ÉticaFBI.pdf> Consulta: 15/5/2014.



UNIVERSIDAD
Privada
DR. RAFAEL BELLOSÓ CHACÍN

Centro de Investigación de
Ciencias Administrativas y
Gerenciales



Uscatescu, J. (1995). Investigación sobre la cotidianidad como comienzo de la filosofía.
Revista de Filosofía. Volumen 8, No. 13. (Pp. 25-47).