

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS: APORTES PARA UNA GERENCIA EFECTIVA TRANSFORMADORA DESDE LA EXPERIENCIA AUTOBIOGRÁFICA

Yuhly Del Carmen García¹

Recepción: 05 /06/2025

Aprobado: 30/06/2025

RESUMEN

Este artículo presenta los resultados de una investigación sentipensada, autorreferencial y propositiva desarrollada en el marco de la Maestría en Gestión para la Creación Intelectual (UNESR, 2025). Esta investigación asume como punto de partida 18 años de experiencia acumulada en la Oficina Delegada de Control de Estudios del Núcleo Postgrado Caracas. Se adopta un enfoque cualitativo y autobiográfico, fundamentado en un modelo metodológico de espiral ascendente, que privilegia el conocimiento situado y la mejora continua. El primer aporte es la noción de Gerencia Efectiva Transformadora (GEF), la cual integra siete características esenciales para una gestión organizacional pertinente en Nuestra América: integración tecnológica, sostenibilidad, liderazgo empático, flexibilidad operativa, cultura de innovación, transformación digital y enfoque ético. Esta propuesta se vincula con el horizonte estratégico de las organizaciones Triple A, planteadas por Romero Pérez, Norjhira (2025). El segundo aporte es el Método GEF, una construcción teórico-práctica que recupera aprendizajes organizacionales a través de ciclos de acción, reflexión y sistematización, inspirado en la epistemología de Fals Borda y la teoría fundamentada en la práctica. El tercer aporte es un catálogo de mejores prácticas para la gestión de la información como creación intelectual, que

1 Venezolana. Licenciada en Pedagogía Alternativa, subárea: Gestión Universitaria Digital. Magister en Gestión para la Creación Intelectual. Inscrita en el Registro de Investigadores(as) UNESR 2025. Integrante de la Línea de Investigación en Educación, Democracia y Ciudadanía, y forma parte de la Línea de Investigación en Estudios de la Organización y la Administración Pública en el marco de una nueva sociedad. Jefa de la Oficina Delegada de Control de Estudios del Núcleo Regional de Postgrado y Educación Avanzada Caracas de la UNESR. OficinaDelegadaCc@gmail.com.

orienta el uso estratégico de tecnologías y el fortalecimiento del talento humano. Se concluye que la gestión de la información puede ser un catalizador de sostenibilidad, innovación y transformación institucional.

Palabras clave: Gerencia Efectiva Transformadora (GEF), Gestión de la información, Creación intelectual, Mejores prácticas, Innovación organizacional.

INFORMATION MANAGEMENT IN PUBLIC UNIVERSITIES: CONTRIBUTIONS TO EFFECTIVE TRANSFORMATIVE MANAGEMENT FROM AUTOBIOGRAPHICAL EXPERIENCE

ABSTRACT

This article presents the results of a thoughtful, self-referential, and purposeful research project developed within the framework of the Master's Program in Management for Intellectual Creation (UNESR, 2025). It draws on 18 years of accumulated experience in the Delegate Office of Study Control of the Caracas Postgraduate Nucleus. A qualitative and autobiographical approach is adopted, based on an ascending spiral methodological model that prioritizes situated knowledge and continuous improvement. The first contribution is the notion of Effective Transformative Management (GEF), which integrates seven essential characteristics for pertinent organizational management in Our America: technological integration, sustainability, empathetic leadership, operational flexibility, culture of innovation, digital transformation, and an ethical approach. This proposal is linked to the strategic horizon of Triple A organizations, proposed by Romero Pérez, Norjhira (2025). The second contribution is the GEF Method, a theoretical-practical construct that recovers organizational learning through cycles of action, reflection, and systematization, inspired by Fals Borda's epistemology and grounded theory in practice. The third contribution is a catalog of best practices for information management as an intellectual creation, which guides the strategic use of technologies and the strengthening of human talent. The conclusion is that information management can be a catalyst for sustainability, innovation, and institutional transformation.

Keywords: Transformative Effective Management (GEF), Information Management, Intellectual Creation, Best Practices, Organizational Innovation.

Introducción

Mi principal motivación dejó de centrarse exclusivamente en lo digital, ya que lo abordé en mi anterior investigación y su impacto trascendió más allá de lo técnico. Ahora, mi interés se orienta hacia la *gestión de la información*, entendida no sólo como un recurso operativo, sino como un *activo estratégico* clave para la toma de decisiones, la transparencia institucional y la mejora continua en los procesos organizacionales.

Dicho interés investigativo está respaldado por mi experiencia profesional de más de 18 años, con diversos roles, funciones, responsabilidades y aprendizajes en la Oficina Delegada de Control de Estudios del Núcleo Regional de Postgrado y Educación Avanzada Caracas de la UNESR. Desde allí, fui testigo directo de los desafíos y transformaciones que implicó migrar de una gestión manual y presencial a una lógica digital, multimodal y colaborativa. Esta vivencia me permitió formular las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo garantizar una gestión efectiva y transparente de la información vital para la operatividad y planificación institucional en la Oficina Delegada de Control de Estudios del Núcleo Regional de Postgrado y Educación Avanzada Caracas de la UNESR?

- ¿Qué modelo de gestión y buenas prácticas hemos venido implementando en la práctica, aprendiendo a medida que hacemos, y cómo pueden sistematizarse para su mejora continua?

En este marco, la incorporación de herramientas como *Linktree*, *formularios web* y *plataformas colaborativas basadas en la nube* no solo representó una solución técnica coyuntural, sino que abrió interrogantes sobre su impacto real en la *dinámica organizacional* y educativa en el contexto venezolano. Su implementación en el Núcleo de la UNESR no solo transformó procesos internos y externos, sino que además *sirvió de referencia para otras dependencias*, que comenzaron a adoptar y adaptar estas prácticas innovadoras.

En este artículo presento tres contribuciones clave derivadas de una investigación sentipensada, autorreferencial y propositiva, realizada para la Maestría en Gestión para la Creación Intelectual de la UNESR (2025). La investigación se aparta de los enfoques tradicionales, reconociendo mi subjetividad y contexto como factores esenciales en la creación de conocimiento situado y liberador. El primer aporte es la noción de Gerencia Efectiva Transformadora (GEF); el segundo, el Método GEF como construcción teórico-práctica; y el tercero, un catálogo de mejores prácticas para la gestión de la información

como creación intelectual. Estas propuestas buscan fortalecer la innovación, la sostenibilidad y el desarrollo humano en entornos organizacionales dinámicos, especialmente en universidades públicas de Nuestra América.

Estado del arte: Horizontes teóricos y organizacionales

La gestión de la información ha sido ampliamente abordada como un campo interdisciplinario que articula tecnología, procesos organizacionales y cultura institucional. Según Ponjuán, Gloria (2003), gestionar la información implica identificar, obtener, organizar y utilizar datos para la toma de decisiones estratégicas.

Antes de adentrarnos en los componentes y fases de la gestión de la información en el contexto de la oficina delegada de Control de Estudios, resulta fundamental comprender que este proceso no se limita a la mera digitalización de documentos. La gestión de la información constituye un entramado dinámico donde confluyen recursos tecnológicos, procesos organizacionales y capital humano, orientados a optimizar la recolección, almacenamiento, protección, análisis y distribución de datos relevantes. A partir de la definición de Ponjuán (2003), entenderemos este ciclo como una cadena de valor que sustenta la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la toma de decisiones estratégicas en cada etapa del ciclo de vida académico: ingreso, prosecución y egreso. A continuación, el siguiente gráfico ilustra de manera sintética las fases y los actores clave implicados en este proceso integral.

Figura 1. Fases del Proceso Integral



Fuente García Yuhly (2025). La Gestión de la Información: Claves para la Gerencia Efectiva Transformadora.

Como puede observarse en la imagen anterior, el ciclo de gestión de la información articula seis fases interdependientes: recolección, organización y almacenamiento, protección, análisis y uso, distribución y acceso, y finalmente actualización y mantenimiento. Cada una de estas etapas involucra actores específicos -desde el personal de Control de Estudios hasta autoridades, profesores y participantes- y requiere herramientas que van desde formularios en línea hasta sistemas de respaldo en la nube. Este enfoque sistémico no solo garantiza la integridad y disponibilidad de los datos, sino que también potencia la generación de estadísticas y reportes que favorecen la planificación institucional. En el siguiente apartado profundizaremos en las mejores prácticas tecnológicas y metodológicas para fortalecer cada una de estas fases y asegurar una gestión de la información verdaderamente transformadora.

Drucker, Peter (2006) por su parte, destaca que el conocimiento y la información son recursos clave del siglo XXI que deben ser gestionados con eficiencia para lograr organizaciones verdaderamente efectivas. Asimismo, en su obra sobre gerencia efectiva (2014) subraya la necesidad de centrar los esfuerzos en las contribuciones clave -identificando las actividades de mayor valor agregado-, administrar el tiempo con un propósito claro y establecer prioridades que maximicen el impacto de cada decisión. De esta forma, la información deja de ser simplemente un insumo operativo para convertirse en una palanca de transformación organizacional, orientando a los líderes hacia una acción estratégica, un uso disciplinado del tiempo y un enfoque constante en aquello que realmente distingue a la organización.

En el contexto universitario latinoamericano, Romero Pérez, Norjhira (2022), desde el marco de la Andragogía Organizacional Conectiva (AndOrg-Conect), propone comprender la gestión de la información no solo como una herramienta técnica, sino como un catalizador para la transformación, la reinención institucional y el crecimiento sostenible de las organizaciones en el mundo contemporáneo. Esta perspectiva promueve una lógica de gestión transformadora, ética y situada, centrada en la transparencia, la participación activa de los actores organizacionales y la mejora continua.

En conjunto, estas referencias fundamentan el giro investigativo de este trabajo hacia una *mirada reflexiva, crítica e integral* de los sistemas

de gestión informacional, particularmente en espacios públicos, universitarios y andragógicos, donde la información no es solo un insumo operativo, sino un recurso estratégico que puede fortalecer la autonomía, la innovación y el compromiso institucional con la sociedad.

Razones teóricas, sociales e institucionales

Desde una perspectiva teórica, la investigación se enmarca en un enfoque *crítico, autorreferencial y situado*, que reconoce el valor de los saberes construidos desde la experiencia vivida como fuentes legítimas de producción de conocimiento. No obstante, esta perspectiva *no se agota en la vivencia personal*, sino que se enriquece en diálogo constante con *otras y otros referentes teóricos y metodológicos* de Nuestra América, lo cual permite ampliar la comprensión del fenómeno estudiado y fortalecer su proyección transformadora.

Socialmente, esta investigación responde a la necesidad urgente de *optimizar la prestación de servicios administrativos y académicos* en un contexto marcado por la escasez de recursos, la creciente complejidad de las demandas institucionales y una transición tecnológica acelerada que exige adaptabilidad, creatividad y compromiso ético.

En el plano institucional, el estudio aporta *herramientas concretas y replicables* para fortalecer la misión, visión y valores de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), especialmente en su apuesta por una gestión *socioproductiva, participativa, inclusiva y transformadora*, coherente con su carácter andragógico y su responsabilidad con el desarrollo del país.

El objetivo general de la investigación fue: ***Diseñar, a partir de la experiencia vivida, una noción de Gerencia Efectiva Transformadora (GEF)*** con un *Catálogo de Mejores Prácticas* para la gestión de la información como creación intelectual en la Oficina de Control de Estudios, desde un enfoque *integral, ético e innovador*.

Descripción metodológica: Investigar desde lo vivido y lo colectivo en clave biográfica y participativa

La investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, desde una lógica o racionalidad fronteriza autobiográfica, sistematizadora y de investigación-

acción participativa, que privilegia la experiencia vivida como fuente legítima de conocimiento situado. Se adopta un modelo metodológico que hemos denominado espiral ascendente, el cual no retorna al mismo punto, sino que avanza con cada giro hacia una comprensión más profunda, integrando nuevas capas de sentido, reflexión y transformación. Este modelo simboliza una ruta de mejora continua que articula lo personal con lo organizacional.

Figura 2. Ruta Metodológica



Fuente García Yuhly (2025) La Gestión de la Información: Claves para la Gerencia Efectiva Transformadora.

La imagen anterior, representa el camino metodológico de la espiral ascendente que *no es lineal ni cíclico*, sino que avanza en forma de espiral, elevándose en cada giro con mayor profundidad, comprensión y transformación. A diferencia de los modelos que repiten pasos sin cambio, aquí *cada vuelta representa un avance en el conocimiento, el análisis y la acción transformadora*, que resumo en la tabla a seguir.

Tabla N° 1. Síntesis del camino metodológico de la espiral ascendente

Componentes del camino metodológico	Elementos integradores	Referencias
<p>1. Inicio del relato autobiográfico Punto de partida desde la experiencia vivida. Se reconocen emociones, trayectorias, aprendizajes personales y el sentido profundo de investigar desde adentro.</p> <p>2. Sistematización de experiencias previas en digitalización Se recuperan, organizan y resignifican las prácticas aplicadas en la transformación digital (por ejemplo, el uso de formularios, plataformas, blog, etc.).</p> <p>3. Identificación de problemas y oportunidades con gestión de la información A partir de lo vivido, se detectan nudos críticos, desafíos y potencialidades dentro de la organización.</p> <p>4. Reflexión y retroalimentación con los aprendizajes adquiridos Se analizan los efectos de las acciones implementadas. Aquí entran los testimonios de participantes y la revisión crítica de resultados.</p> <p>5. Revisión y ajuste metodológico Se modifican estrategias o enfoques según lo aprendido. No se repite el mismo ciclo: se profundiza.</p> <p>6. Reinicio de la espiral Con nuevos aprendizajes y herramientas, se vuelve a empezar, pero desde otro nivel de conciencia y transformación. Esto refuerza la idea de mejora continua.</p>	<p>Dimensión contextual/ autobiográfica: parte de la experiencia personal como base legítima para generar conocimiento.</p> <p>Investigación Acción Participativa (IAP): involucra activamente a las personas en el proceso de cambio.</p> <p>Sistematización de experiencias: permite extraer lecciones y patrones de lo vivido.</p> <p>Problemas y oportunidades: eje de análisis y acción dentro de la organización.</p>	<p>La autobiografía (Inojosa, Henry).</p> <p>Ciencia propia y colonialismo intelectual (Orlando Fals Borda).</p> <p>Ciencia, compromiso y cambio social (Orlando Fals Borda).</p> <p>Nuestra América (José Martí)</p>
<p>Este enfoque integrador no solo optimiza la gestión de la información, sino que transforma la manera en que se toman decisiones dentro de la organización. Al generar un ciclo permanente de aprendizaje y mejora continua, se consolida una gestión más estratégica, innovadora y eficiente. Esto resume la filosofía de la espiral ascendente: gestionar bien no es solo aplicar tecnología, sino aprender constantemente, transformar colectivamente y actuar desde una ética de la participación, el sentido y el compromiso.</p>		

Fuente: Elaborado por Yuhly García (2025) a partir del Trabajo de Grado de Maestría.

La Tabla N° 1 sintetiza el modelo metodológico de la *espiral ascendente*, concebido como una estructura dinámica que articula dimensiones personales, organizacionales y sociales en un proceso continuo de aprendizaje, reflexión y transformación. Cada componente del camino —desde el relato autobiográfico inicial hasta el reinicio del ciclo con nuevos sentidos— se sostiene en principios epistemológicos y metodológicos provenientes de la autobiografía crítica, la sistematización de experiencias y la investigación-acción participativa. Esta ruta metodológica no sólo orientó la construcción teórica de la investigación, sino que guió las decisiones operativas durante el trabajo de campo.

En coherencia con dicho modelo, para la recolección y análisis de la información, se utilizaron técnicas como el *análisis documental*, la *observación participante* y la *recopilación de testimonios escritos*, lo que permitió construir un panorama integral y aplicado de las prácticas desarrolladas en la Oficina Delegada de Control de Estudios del Núcleo Postgrado Caracas de la UNESR, especialmente durante el periodo de transición digital acelerada producto de la pandemia y sus efectos posteriores.

La modalidad biográfica permitió visibilizar que la transformación digital no solo implicó la incorporación de herramientas tecnológicas, sino que supuso procesos profundos de resignificación organizacional, reinención de funciones, adaptación emocional y aprendizaje colectivo. Así, la gestión de la información se convirtió en una práctica reflexiva y estratégica al servicio de una gerencia efectiva transformadora.

Perspectiva epistémica decolonial: investigar desde el Sur, con sentido y con raíz

Valga una distinción necesaria. La *perspectiva colonial* reproduce sin cuestionamiento las lógicas de dominación del conocimiento hegemónico, privilegiando saberes eurocéntricos (eurocentrados), racionalistas y descontextualizados. Por ejemplo, cuando una investigación en América Latina aplica modelos de gestión europeos sin considerar el contexto sociocultural local, o cuando se descartan testimonios vivenciales por no cumplir con criterios positivistas.

El término *decolonial*, por su parte, suele referirse a un gesto de resistencia o ruptura frente a esa hegemonía, como cuando se critica el uso exclusivo de autores del Norte global o se visibiliza la necesidad de

“desaprender” formas colonizadas de producir conocimiento; sin embargo, no siempre configura una propuesta epistemológica completa.

En cambio, la perspectiva decolonial constituye una propuesta crítica, propositiva y sistemática que busca dismantlar el colonialismo del saber mediante la valorización de los saberes situados, encarnados y populares, especialmente aquellos producidos desde el Sur global. Un ejemplo sería una investigación que parte de una experiencia autobiográfica dentro de una universidad pública venezolana, se nutre de autores como Fals Borda o Paulo Freire, y construye teoría desde la práctica para transformar la realidad organizacional. Esta mirada asume que el conocimiento no es neutral ni universal, sino histórico, político y territorializado, y que su transformación es clave para alcanzar una verdadera justicia epistémica.

En este marco, esta investigación se inscribe en una *perspectiva epistémica decolonial*, que rompe con la lógica tradicional del conocimiento hegemónico, racionalista y descontextualizado, para reconocer como legítimos los saberes situados, encarnados y narrados desde la experiencia vivida. No parte de la aplicación de modelos importados ni de paradigmas externos impuestos, sino que construye conocimiento desde el *territorio institucional y la trayectoria autobiográfica*, en diálogo con referentes teóricos latinoamericanos que entienden la ciencia no como un fin en sí mismo, sino como una ciencia nuestra como una herramienta para la vida, la emancipación y la transformación colectiva. En esta clave, se asume la producción de saber como un acto político y vital, que nace del compromiso con el contexto y con la posibilidad de generar cambios reales en las organizaciones y en las personas que las habitan.

Inspirada en los aportes de *Orlando Fals Borda, Catherine Walsh, Norjhira Romero Pérez*, entre otros y otras, esta mirada descolonial entiende la investigación no sólo como un acto académico, sino como una práctica política, ética y sentipensante, que se nutre del hacer cotidiano, del tejido organizacional y de los desafíos concretos que enfrentan nuestras instituciones. Así, se reivindica una forma de investigar que no se limita a observar desde afuera, sino que se involucra, se compromete y transforma, partiendo de la pregunta: ¿desde dónde y para quién investigamos?

Desde este enfoque crítico, experiencial y situado, el presente artículo se organiza en tres secciones principales que desarrollan los aportes centrales derivados de la investigación: en primer lugar, se expone la *noción*

de *Gerencia Efectiva Transformadora (GEF)* como una propuesta conceptual arraigada en la práctica institucional; en segundo lugar, se presenta el *método GEF*, construido desde la experiencia vivida mediante un modelo de espiral ascendente que articula reflexión, acción y mejora continua; y en tercer lugar, se sistematiza un *catálogo de mejores prácticas para la gestión de la información como creación intelectual*, orientado a fortalecer las capacidades institucionales en contextos complejos, cambiantes y dinámicos.

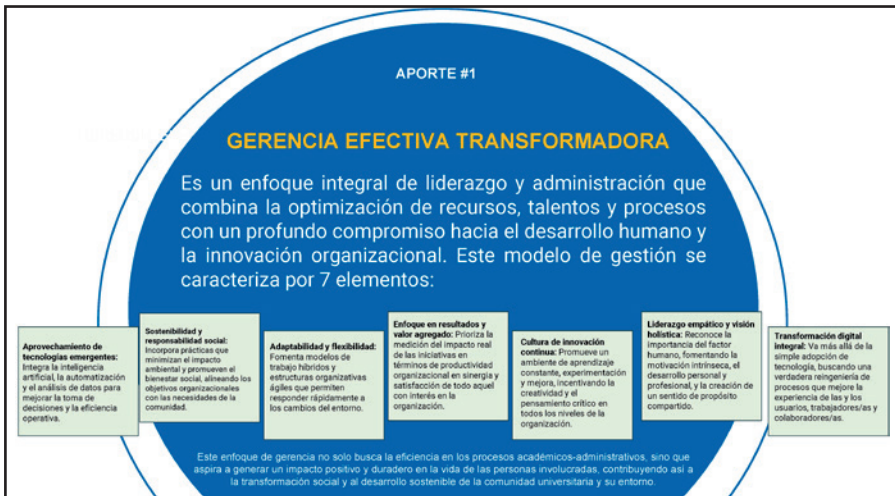
Esta estructura responde a una *perspectiva epistémica descolonial*, que reconoce los saberes construidos desde el Sur, desde la experiencia y desde el compromiso institucional como fuentes válidas de producción de conocimiento, en ruptura con los modelos hegemónicos que tradicionalmente han invisibilizado estas formas de conocer.

Gerencia Efectiva Transformadora, su método y catálogo de mejores prácticas

En este apartado presento la noción de gerencia como un enfoque holístico y transformador, concebido no solo como la coordinación de recursos y procesos, sino como un compromiso ético-político con el desarrollo humano y social. A partir de una perspectiva andragógica, entendemos la gerencia como una práctica que une teoría y experiencia, integrando liderazgo empático, innovación continua y responsabilidad colectiva. Este marco de trabajo busca trascender el paradigma tradicional de eficiencia operacional para situar a las personas y su entorno en el centro de la acción gerencial, fomentando espacios de aprendizaje, colaboración y autogestión.

Las tres imágenes que siguen ilustran de manera secuencial los aportes de este modelo: la primera expone la noción de Gerencia Efectiva Transformadora y sus siete elementos esenciales; la segunda describe el Método GEF para construir conocimiento a partir de la práctica reflexiva y la investigación situada; y la tercera ofrece un catálogo de mejores prácticas tecnológicas y de gestión de la información, donde la tecnología complementa y potencia el talento humano. En conjunto, estos gráficos sintetizan una propuesta de gerencia orientada a generar impactos positivos y sostenibles en la comunidad universitaria y su entorno en Nuestra América.

Aporte 1: Noción de Gerencia Efectiva Transformadora (GEF)



Fuente: García, Yuhly (2025). La Gestión de la Información: Claves para la Gerencia Efectiva Transformadora.

En la imagen del aporte 1, que corresponde al primer aporte del modelo de Gerencia Efectiva Transformadora, trasciende la mera optimización de procesos académicos y administrativos: se fundamenta en la convicción de que una gestión integral, atenta al desarrollo humano y al entorno, puede devenir en agente de cambio social. Al articular liderazgo empático, sostenibilidad, adaptabilidad y cultura de innovación, entre otros elementos, se construye una práctica gerencial capaz de potenciar el compromiso y la creatividad de cada integrante de la comunidad universitaria. De este modo, cada decisión —desde la adopción de tecnologías emergentes hasta la definición de indicadores de valor agregado— se orienta no sólo a resultados cuantitativos, sino a generar experiencias de aprendizaje y de trabajo que fortalezcan el sentido de pertenencia y la responsabilidad colectiva.

En este contexto, la Gerencia Efectiva Transformadora (GEF) asume el reto de incidir positivamente en la vida de las personas involucradas, promoviendo procesos inclusivos, participativos y con un verdadero propósito de servicio. Su implementación contribuye al desarrollo sostenible de la institución y de su entorno en Nuestra América, al impulsar prácticas que armonizan la eficiencia operativa con la justicia social y el bienestar comunitario. De esta forma, la Gerencia Efectiva Transformadora no sólo aspira a la excelencia

organizacional, sino al florecimiento de una universidad que inspira y acompaña la construcción de un futuro más equitativo, creativo y solidario.

Aporte 2: Método GEF



Fuente: García, Yuhly (2025). La Gestión de la Información: Claves para la Gerencia Efectiva Transformadora.

El Método GEF comienza con una *revisión autobiográfica enfocada y con propósito*, donde cada actor organizacional se sumerge en su propia experiencia para identificar patrones, dificultades y aciertos relevantes. No se trata únicamente de redactar una cronología de sucesos, sino de diseccionar críticamente cada vivencia, interrogándose acerca del contexto, de las decisiones tomadas y de sus resultados. Al combinar este ejercicio reflexivo con *testimonios ampliados y diversificados*, se nutre el relato de múltiples perspectivas —las que confirman las creencias establecidas y las que las desafían—, generando un mapeo más fiel y sólido de las realidades que habrá de transformar la gestión.

La segunda fase, la *revisión teórica curada y focalizada*, opera como tamiz intelectual: una vez acopiados los datos autobiográficos y testimoniales, se procede a seleccionar críticamente únicamente aquellos modelos, marcos conceptuales y hallazgos académicos que aporten valor concreto al caso en cuestión. Esta curaduría evita la dispersión y la sobrecarga de información, posibilitando que los referentes teóricos dialoguen de manera directa con las

necesidades y desafíos detectados desde la práctica. De este modo, la teoría deja de ser un cúmulo de referencias inertes para convertirse en un instrumento orientado a la acción dentro de la Gerencia Efectiva Transformadora.

La *conceptualización iterativa y refinada* constituye el núcleo dinámico del Método GEF. A partir de los hallazgos iniciales y de la teoría seleccionada, se formula un concepto preliminar que luego se pone en tensión con nuevos datos, reflexiones y retroalimentaciones. Cada ciclo de ajuste implica un reposo crítico: ¿Qué supuestos aún no hemos cuestionado? ¿Qué perspectivas adicionales deberíamos considerar? Estas pausas estratégicas permiten descubrir vacíos, corregir sesgos y enriquecer continuamente el marco conceptual, hasta alcanzar una propuesta que encarne fielmente la complejidad y singularidad de la organización.

Finalmente, la *construcción del nuevo concepto de Gerencia Efectiva Transformadora (GET)* sintetiza todos estos insumos en una guía de acción operativa. Lejos de ser un texto meramente teórico, la GET es un entramado coherente de principios, prácticas y herramientas que retorna a la realidad organizacional en forma de intervenciones concretas: diseño de procesos, desarrollo de liderazgos empáticos, implementación de métricas de valor agregado y fomento de culturas de innovación y sostenibilidad. Este resultado busca no solo elevar la eficiencia académica-administrativa, sino *dejar una huella positiva y duradera* en la vida de las personas y en el entorno de la comunidad universitaria en Nuestra América.

Aporte 3: Catálogo de mejores prácticas

APORTE #3


CATÁLOGO DE MEJORES PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO CREACIÓN INTELECTUAL

En el marco de una GERENCIA EFECTIVA TRANSFORMADORA (GEF), presento un catálogo de mejores prácticas para la gestión de la información, donde la tecnología no sustituye el talento humano, sino que actúa como un recurso clave para optimizar procesos y complementa lo que hace el humano.

Donde el talento humano tiene la corresponsabilidad de capacitarse en aprender de las nuevas tecnologías y aplicaciones disponibles, maximizando así su potencial y contribuyendo de forma proactiva a una verdadera transformación integral de su lugar de trabajo. La tecnología debe complementar, no sustituir, al talento humano, optimizando procesos y los humanos hacer nuevas tareas que añadan valor a la organización.

ALGUNAS DE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE GEF INCLUYEN

- Plataformas Digitales
- Automatización
- Herramientas de Comunicación Instantánea
- Herramientas Digitales
- Monitoreo y Seguimiento



- Documentos en la Nube
- Inteligencia Artificial
- Seguridad y Protección de Datos
- Interoperabilidad con otros sistemas
- Evaluación y Retroalimentación

CLAVES DE UNA GERENCIA EFECTIVA TRANSFORMADORA

Fuente: García, Yuhly (2025). La Gestión de la Información: Claves para la Gerencia Efectiva Transformadora.

El catálogo de mejores prácticas de la Gerencia Efectiva Transformadora (GEF) se presenta como un compendio vivo de acciones y herramientas que, integradas de manera estratégica, fortalecen la capacidad de la institución para generar conocimiento y valor agregado. Estas prácticas han sido seleccionadas bajo criterios de pertinencia, impacto y viabilidad, de modo que cada una responda a necesidades reales de la gestión de la información y al mismo tiempo potencie la labor humana. Lejos de entender la tecnología como un fin en sí mismo, este catálogo la concibe como un aliado clave que complementa y expande las competencias del talento humano, abriendo posibilidades para cocrear soluciones innovadoras.

Entre las prácticas destacadas se encuentran desde *plataformas digitales* para centralizar y compartir información, hasta *herramientas de automatización* que liberan a los equipos de tareas repetitivas y les permiten enfocarse en análisis de mayor complejidad. El uso de *inteligencia artificial* en la clasificación y recomendación de datos, junto con sistemas de *seguridad y protección de la información*, garantiza tanto la eficiencia como la confianza en los procesos. Asimismo, la *interoperabilidad* con otros sistemas y la *evaluación continua* mediante mecanismos de retroalimentación transforman la gestión en un ciclo de mejora permanente, donde cada descubrimiento se traduce en aprendizaje colectivo.

Así, el monitoreo constante de indicadores y el empleo de *herramientas de comunicación instantánea* facilitan la toma de decisiones oportunas y la coordinación ágil entre distintos actores. Este enfoque proactivo no solo optimiza los flujos de trabajo, sino que fomenta una cultura organizacional en la que cada integrante se siente corresponsable de la innovación y el desarrollo sostenible. Así, el catálogo no es un documento estático, sino un referente dinámico que impulsa la transformación social y académica en la comunidad universitaria y su entorno en Nuestra América.

Como cierre, se comparten algunas *reflexiones finales* que abren líneas para la aplicación, discusión y profundización futura del tema, seguidas por la lista de referencias utilizadas para sustentar este genuino ejercicio investigativo.

Reflexiones finales

La gestión de la información es, sin duda, una pieza clave para una gerencia eficiente en la oficina delegada de control de estudios de un núcleo

de una universidad. Este estudio ha puesto de manifiesto diversas dimensiones críticas que van más allá de la simple digitalización de procesos, abarcando aspectos que impactan directamente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la toma de decisiones estratégicas.

A continuación, se presentan algunas reflexiones clave derivadas de esta investigación:

Optimización integral de procesos administrativos

Una gestión eficiente de la información permite optimizar procesos administrativos fundamentales, como las inscripciones, la verificación de documentación y la entrega de notas. Al digitalizar y automatizar estos procesos, se reducen los tiempos de respuesta y se minimizan los errores, lo que mejora significativamente la eficiencia operativa. La optimización no solo ahorra tiempo, sino que también asegura la precisión y la eficacia en cada paso administrativo. Es decir, la digitalización no es un fin en sí misma, sino una estrategia transformadora. Por ejemplo, la implementación de un sistema de gestión documental puede reducir los tiempos de procesamiento de inscripciones hasta en un 60%, minimizando errores y liberando al talento humano para tareas de mayor valor agregado.

Toma de decisiones informadas e inteligentes

Contar con datos precisos y actualizados es esencial para una toma de decisiones acertada. Una gestión de la información adecuada proporciona a los administradores acceso a estadísticas y reportes que facilitan la identificación de áreas de mejora, la planificación estratégica y la toma de decisiones basadas en evidencia. Esto permite realizar ajustes en tiempo real para mejorar los servicios y la gestión institucional.

La información ya no es solo un recurso, sino una herramienta estratégica. Los sistemas de inteligencia de datos permiten:

- Predicción de tendencias de matrícula.
- Identificación temprana de riesgos de deserción.
- Personalización de servicios estudiantiles.

Comunicación

La gestión eficaz de la información facilita una comunicación fluida entre participantes, profesores y personal administrativo. Herramientas como portales web, sistemas de mensajería y correos electrónicos automatizados aseguran que la información relevante llegue de manera

oportuna y precisa a todos los involucrados. Esto fortalece la coordinación y mejora la relación entre las partes.

Transparencia y rendición de cuentas

La disponibilidad de información clara y accesible fomenta la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión académica. Los participantes pueden verificar el estado de sus solicitudes y procesos, mientras que los administradores tienen la capacidad de monitorear y evaluar el desempeño de las actividades en la oficina de control de estudios. Este enfoque contribuye a una mayor confianza por parte de la comunidad universitaria.

La transformación digital rebasa la mera comunicación. Se trata de crear ecosistemas de información donde:

- Los estudiantes son usuarios activos.
- La información fluye en múltiples direcciones.
- La transparencia es un valor inherente, no un añadido.

Adaptabilidad y resiliencia institucional

La pandemia demostró que la agilidad digital no es opcional. Las instituciones con sistemas flexibles y adaptables no solo sobrevivieron, sino que aprovecharon la crisis como una oportunidad de transformación.

Una gestión eficiente de la información permite a la oficina delegada adaptarse rápidamente a cambios y desafíos. Ya sea por la implementación de nuevas políticas académicas, la adaptación a tecnologías emergentes o la respuesta a situaciones imprevistas, la capacidad de gestionar la información de manera eficiente es clave para mantener una respuesta ágil y eficaz ante cualquier circunstancia.

Innovación continua

La gestión de la información también impulsa la innovación. Al analizar datos y tendencias, se pueden identificar oportunidades para mejorar los procesos existentes y desarrollar nuevas estrategias que beneficien tanto a los participantes como al personal administrativo. La continua evolución y adaptación de las herramientas de gestión es vital para mantenerse competitivo y relevante en un entorno académico en constante cambio.

Que estas reflexiones sirvan de punto de partida para que nuevas investigaciones profundicen en las sinergias entre tecnología, talento humano y contextos organizativos específicos, explorando, por ejemplo, el

impacto de los ecosistemas de información en la integración de la inteligencia artificial, la analítica predictiva avanzada o los modelos de gobierno de datos colaborativos. Invito a la comunidad académica y profesional a retomar este marco conceptual y metodológico desde distintas disciplinas y realidades latinoamericanas, fomentando estudios comparativos, acciones participativas y experimentos de intervención que permitan validar, enriquecer y escalar la Gerencia Efectiva Transformadora. De este modo, juntos abriremos nuevas rutas de conocimiento que no solo optimicen procesos administrativos, sino que redefinan la universidad como laboratorio de innovación social, resiliencia institucional y desarrollo sostenible en Nuestra América.

Referencias

- Drucker, Peter. (2014). *La Gerencia Efectiva*. Penguin Random House Grupo Editorial.
- Drucker, Peter. (2006). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Editorial Norma.
- Fals Borda, Orlando. (1988). *Ciencia propia y colonialismo intelectual*. Carlos Valencia Editores Dos.
- Fals Borda, Orlando. (2012). *Ciencia, compromiso y cambio social*. El Colectivo.
- García, Yuhly (2025). *La Gestión de la Información: Claves para la Gerencia Efectiva Transformadora*. Trabajo de Grado para optar al Título de Magister en Creacion Intelectual. UNESR, Núcleo Postgrado y Educación Avanzada Caracas.
- Inojosa Henry. (2020). *La Autobiografía*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Fondo Editorial CEPAP.
- Martí, José. (1891). *Nuestra América*. Revista Ilustrada, El Partido Liberal.
- Ponjuan Dante, Gloria. (2003). *Gestión de información*. Félix Varela.
- Romero Pérez, Norjhira (2023). La nueva visión de la andragogía en las organizaciones universitarias públicas venezolanas en un contexto de asedio. *Revista Educación y Ciencias Humanas*, Nueva Etapa. Año XXVI (50) enero-diciembre, UNESR, pp. 95-122.
- Romero Pérez, Norjhira S. (2025). *Andragogía Organizacional Conectiva: De la organización tradicional a la alternativa Triple 'A' con AN-DORG-CONNECT*. Ediciones DP de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.