



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

ALCANCE DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO ESTRATEGIA
DE COMUNICACIÓN EN LA GESTION ADMINISTRATIVA. CASO:
IPASME TINAQUILLO, ESTADO-COJEDES.

San Diego, Agosto de 2016



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

**ALCANCE DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO ESTRATEGIA
DE COMUNICACIÓN EN LA GESTION ADMINISTRATIVA. CASO:
IPASME TINAQUILLO, ESTADO-COJEDES.**

**Proyecto de investigación presentado como requisito para
Optar al titular de Magister Scientiarum en Gerencia de la Comunicación
Organizacional.**

Autora:
Lcda. Vicky Marianela Silva Vásquez
C.I:V 14.618.013
Tutor:
MSc. Carlos Salazar
C.I:V 7.395.035

San Diego, Agosto de 2016



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de maestría, presentado por la ciudadana: Vicky Marianela Silva Vásquez, para optar al título de magíster en gerencia de la comunicación organizacional, cuyo título es: **ALCANCE DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EN LA GESTION ADMINISTRATIVA. CASO: IPASME TINAQUILLO, ESTADO-COJEDES.**

Y aceptó la Tutoría del presente Proyecto de Trabajo de Maestría, durante su etapa de desarrollo hasta su elaboración, presentación y evaluación; según las condiciones de la Dirección General de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

MSc. Carlos Salazar
C.I: V 7.395.035

San Diego, Agosto de 2016



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO

Los suscritos miembros de la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, en reunión celebrada el ___/___/___ acordado por unanimidad la APROBACIÓN DEL PROYECTO DE MAESTRIA: **ALCANCE DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EN LA GESTION ADMINISTRATIVA. CASO: IPASME TINAQUILLO, ESTADO-COJEDES.** presentado por: **Vicky Marianela Silva Vásquez**, portadora de la C.I.: V-14.618.013

Por los integrantes de la Comisión Coordinadora del Programa de la Maestría Gerencia de la Comunicación Organizacional.

Miembro

C.I.:

Miembro

C.I.:

Coordinador del Programa

C.I.:

San Diego, 2016

DEDICATORIA

Ante todo a mi Dios Padre por darme vida, salud, una familia maravillosa y por estar a mi lado siempre y cuidarme.

A mi amado esposo, por ser mi apoyo, mi incondicional, mi complemento, dedicado a ti.

A mi padre, por educarme de la mejor manera, por su comprensión y todo el amor, por su gran apoyo y por ser una de las personas más importante de mi vida. A ti papi, eres mi inspiración.

A mi mamita, por traerme al mundo y educarme, darme su cariño y dedicación. ¡Te admiro!

A mi hija, por ser la razón de mi vida, la luz de mis ojos y la personita que más amo en el mundo. Espero que cuando leas estas líneas te sientan orgullosa de mí y sea un motivo para que siempre luches y obtengas lo que desees.

Vicky Silva.

RECONOCIMIENTOS

A Dios, por ser mi guía y darme día a día, fuerza y valor para alcanzar mis metas. ¡Gracias! Mi Señor Jesús por estar a mi lado en todo momento.

Especialmente a ti esposo mío, que siempre estás conmigo , ¡Gracias!.

A mis padres, por apoyarme toda la vida, quererme, comprenderme, darme lo que he necesitado y más.

A mi bella hija, por darme cada día una razón para vivir y luchar. Gracias, por alegrarme en mis momentos de angustia y sonreír conmigo en los de felicidad. te amo.

Alguien que no puede faltar mi apreciado profesor Ronmer Rangel le agradezco por cada momento de su tiempo que me dedico, agradecida inmensamente.

Vicky Silva.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA.....	5
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	9
Justificación de la Investigación.....	9
Delimitación.....	12
II MARCO TEÓRICO.....	
Antecedentes.....	13
Bases Teóricas.....	18
Bases Legales.....	33
III MARCO METODOLÓGICO.....	39
Postura de la Investigación.....	40
Diseño de la Investigación.....	40
Tipo de Investigación.....	41
Nivel de Investigación.....	42
Población y Muestra.....	43
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	45
Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
IV RECURSOS ADMINISTRATIVOS.....	49
V ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
Análisis e Interpretación de Resultados por Ítem.....	51
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
VI LA PROPUESTA.....	76
Título de la Propuesta.....	76
REFERENCIAS.....	94
ANEXOS.....	97
A Carta de validación de experto.....	
B Instrumento.....	
C Constancia de validación del instrumento.....	
D Matriz de los datos para el cálculo de la confiabilidad.....	

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Operacionalización de Variables.....	37
2 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 1.....	51
3 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 2.....	52
4 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 3.....	53
5 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 4.....	54
6 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 5.....	55
7 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 6.....	56
8 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 7.....	57
9 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 8.....	58
10 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 9.....	59
11 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 10.....	60
12 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 11.....	61
13 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 12.....	62
14 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 13.....	63
15 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 14.....	64
16 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 15.....	65
17 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 16.....	66
18 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 17.....	67
19 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 18.....	68
20 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 19.....	69
21 Distribución de frecuencia para el Ítem N° 20.....	70

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 Distribución de la muestra con respecto a ítem 1.....	51
2 Distribución de la muestra con respecto a ítem 2.....	52
3 Distribución de la muestra con respecto a ítem 3.....	53
4 Distribución de la muestra con respecto a ítem 4.....	54
5 Distribución de la muestra con respecto a ítem 5.....	55
6 Distribución de la muestra con respecto a ítem 6.....	56
7 Distribución de la muestra con respecto a ítem 7.....	57
8 Distribución de la muestra con respecto a ítem 8.....	58
9 Distribución de la muestra con respecto a ítem 9.....	59
10 Distribución de la muestra con respecto a ítem 10.....	60
11 Distribución de la muestra con respecto a ítem 11.....	61
12 Distribución de la muestra con respecto a ítem 12.....	62
13 Distribución de la muestra con respecto a ítem 13.....	63
14 Distribución de la muestra con respecto a ítem 14.....	64
15 Distribución de la muestra con respecto a ítem 15.....	65
16 Distribución de la muestra con respecto a ítem 16.....	66
17 Distribución de la muestra con respecto a ítem 17.....	67
18 Distribución de la muestra con respecto a ítem 18.....	68
19 Distribución de la muestra con respecto a ítem 19.....	69
20 Distribución de la muestra con respecto a ítem 20.....	70
21 Instrumento.....	98
22 Registro fotográfico 1.....	101
23 Registro fotográfico 2.....	102
24 Registro fotográfico 3.....	102



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

**ALCANCE DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO ESTRATEGIA
DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. CASO:
IPASME TINAQUILLO, ESTADO-COJEDES.**

Autora: Lcda. Vicky Marianela Silva Vásquez
Tutor: MSc. Carlos Salazar.
Julio, 2016

RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito promover estrategias de comunicación tecnológica que coadyuven al fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME Tinaquillo, estado Cojedes, con la finalidad de desarrollar un mejor nivel de responsabilidad, compromiso, cooperación, eficiencia y energía organizacional y gerencial. Para fundamentar la investigación se tomó como referencia los basamentos teóricos gerenciales y de las tecnologías de la comunicación e información, la gestión comunicacional y la cultura organizacional. El nivel de la presente investigación fue descriptiva con un diseño de investigación no experimental de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, con una población de 50 personas y una muestra constituida por treinta y seis (36) empleados, y cuya técnica utilizada para la recolección de datos será la encuesta y el instrumento que estará conformado por un cuestionario de veinte (20) preguntas. La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de Kuder-Richardson y la validez fue sometida a juicio de expertos. El resultado del cuestionario fue analizado mediante un proceso estadístico indicando porcentajes y frecuencias, permitiendo determinar el análisis y así cumplir con los objetivos establecidos. Con los resultados obtenidos se pudo demostrar que la institución amerita modelos estratégicos innovadores de comunicación que fortalezcan la gestión administrativa y que garanticen mejoras en este aspecto organizacional.

Descriptorios: Funciones del gerente educativo, relaciones interpersonales, violencia escolar, estrategias gerenciales.

INTRODUCCIÓN

La principal finalidad de las tecnologías es transformar el entorno humano para adaptarlo a las necesidades y deseos de cada individuo, en ese proceso se usan diversos recursos, entre ellos están las fuentes de energías así como también todas aquellas personas que proveen la información para las actividades tecnológicas, es por ello que el principal ejemplo de transformación del sistema automatizado en red a nivel institucional, corresponde a las construcciones completamente tecnológicas, las cuales funcionan por medio de la tendencia del modernismo adaptado a cada departamento o servicio de las instituciones públicas y privadas.

En los sistemas que ofertan servicios abiertos al público, como es el caso del Instituto de Prevención y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME), deben contar con la disposición sistematizada de base, ya que promueve el camino hacia la comunicación inmediata entre las diversas áreas de trabajo, esto pasa por una combinación de transferencias de tecnologías internas que construyen una data en una determinada área para así determinar su comportamiento y dinamismo,

En tal sentido, este estudio científico pretende planearse con base en la unidad un Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa del caso IPASME, comprendiendo que el futuro exige tener en cuenta las necesidades de la tecnología a largo plazo, para lo cual se requiere una buena información sobre lo que está sucediendo en cada área tecnológica, para que los responsables de las empresas puedan tomar las mejores opciones sobre futuros proyectos de investigación o adquisición de tecnología.

Mientras los indicadores de actividades proporcionen datos sobre el impacto de los procesos administrativos rápidos y efectivos que esta Institución realiza, se proponen conocer las relaciones y las interacciones entre los diferentes sectores de esta empresa, mediante los conceptos de capacitación y concurrencia, intentando describir el contenido de las actividades y su evolución.

El crecimiento de la tecnología en los últimos años, ha generado avances y cambios en todos los aspectos, la evolución de Internet ha sido uno de estos grandes cambios que ha influido en nuestras vidas y en nuestras costumbres, en nuestra forma de buscar información, de entretenernos, de comunicarnos y por supuesto han aparecido nuevas formas de estar en interfaz por medio de esta red virtual.

Estos cambios traen grandes beneficios, a partir de ellos personas se comunican desde dos puntos muy distantes del planeta, así mismo, las organizaciones han encontrado grandes oportunidades en los desarrollos de las comunicaciones, destacando que los costos de las comunicaciones se reducen y que estas tecnologías están al alcance tanto de grandes empresas como de pequeñas empresas.

El desarrollo de estas tecnologías y de las telecomunicaciones ha hecho que los intercambios de datos crezcan a niveles extraordinarios, simplificándose cada vez más y creando nuevas formas de comunicarnos entre individuos, y en este marco se desarrolla el enlace por medio de la conexión de la web entre departamentos y servicios que funcionan dentro de las instalaciones del IPASME.

La comunicación es para las organizaciones lo que la sangre es para el cuerpo, si la calidad de la sangre no es buena, el cuerpo presenta deficiencias, eso mismo sucede con la comunicación empresarial, si no se cuenta con una buena gestión de la comunicación, tanto al interior como al exterior de las empresas, éstas tendrán problemas para enfrentar adecuadamente los retos con los que tienen que lidiar cada día.

El valor de cada Institución lo determinan las habilidades de sus trabajadores y esto diagnostica la capacidad de las mismas al hacer frente en su prestación de servicio, es por ello que este trabajo investigativo se adapta al IPASME como una posible solución al proceso de comunicación a favor de sus afiliados, afiliadas y comunidad en general, de tal forma poder tener mayor eficiencia en su pensar estratégico hacia la Vanguardia de la Seguridad Social.

El presente trabajo de investigación titulado: Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME Tinaquillo, estado Cojedes; está conformado por cinco capítulos:

El Capítulo I está constituido por el planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos de la investigación, así como también la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, el cual lleva por nombre Marco Teórico, se encuentran los antecedentes referentes a la investigación realizada, las bases teóricas constituidos por todos aquellos estudios y teorías que sustentan el trabajo e igualmente se presenta la tabla de Operacionalización de variables.

Seguidamente en el Capítulo III, llamado Marco Metodológico, se presenta el enfoque, tipo y diseño de la investigación. También se detalla la población y la muestra utilizada en el estudio, la técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y técnica de análisis de datos, recursos administrativos, se muestran los recursos: financieros, humanos, materiales, tecnológicos, tiempo.

En el capítulo IV, denominado Análisis de los Datos, se presenta de manera detallada los datos obtenidos con interpretación, anexando gráficos usando estadística descriptiva y manejo porcentual.

En el capítulo V, Se plasma conclusiones por parte del investigador como realizo recorrido metódico de indagación, y poder entender con hechos la problemática. Igualmente se expresa la mejor solución del investigador, las recomendaciones de igual forma se detallan las referencias consultadas.

Posteriormente, se presenta el Capítulo VI. En éste se desarrolla la descripción de la propuesta, el objetivo general, los objetivos específicos, alcance de la misma, justificación de la propuesta, fortalezas, debilidades, desarrollo de lo que se propone, problemática actual, estructuración de estrategias para la comunicación en la gestión

de trabajo, implementación y adiestramiento al personal sobre herramientas tecnológicas, ejecución de la propuesta.

Los aportes de este trabajo de investigación se centran en una posibilidad para el cambio contextual en un espacio de trabajo en el que la gerencia y la inclusión de las tecnologías confluyen para mejorar el ambiente organizacional, la calidad de la comunicación y las condiciones de trabajo en general.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente la subsistencia de empresas en general está sometida a varios cambios en la transformación, ya sea por la aplicación de recursos tecnológicos por el mejoramiento de sus operaciones internas. Muchas de las estrategias para conseguir alcanzar el mejoramiento, la flexibilidad, la comunicación y la capacidad de adaptación requerida serán factibles en función del personal que integra dicha organización.

En efecto, la optimización de los recursos técnicos, tecnológicos y el adiestramiento de los recursos humanos, ha sido y será, pieza clave para el desarrollo de toda organización, por lo que Chiavenato, (2007) señala que:

“Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinados de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe solo cuando: Hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común” (p.6)

Aunado a esto, el desarrollo armónico y sostenido de las organizaciones se asocia a la administración que a través del conjunto de funciones dirige las acciones operativas, indistintamente que la naturaleza de la misma sea pública, privada ó que ofrezca bienes y/o servicios. Por lo que los procesos gerenciales involucra el desarrollo sistemático de una serie de funciones administrativas como son la planificación, organización, ejecución y control, dirigidos hacia la búsqueda de una gestión efectiva y acorde con los objetivos de la organización, sobre todo al considerar que la materia prima de las organizaciones son el recurso humano el cual

trabaja en un complejo contexto organizacional de interrelaciones sociales significativas, tendiente a la comunicación y en el que las habilidades emocionales y los valores éticos son imprescindibles para potenciar la contribución al éxito de la organización.

No obstante, a nivel mundial el proceso de cambio en el ámbito organizacional va dirigido a mejorar en primera instancia el proceso de comunicación y socialización entre los empleados, en específico desde tres aspectos muy importantes, como lo son; el trabajo en equipo, la adaptabilidad, y el envío de la información entre los mismos. En tal sentido, es de suma importancia abordar el estudio de un medio indispensable para dar a conocer, expandir y consolidar el bienestar y el buen desempeño dentro de una organización. Ese medio, es la comunicación. Según García (2012) define comunicación en el área laboral como:

“Capacidad de escuchar, entender, preguntar, expresar, informar, entregar conceptos, ideas, información en forma efectiva a través de cualquier recurso, sea la expresión verbal, o la utilización de medios tecnológicos. Sabiendo cuando y a quién dirigirse para llevar adelante un propósito. Incluye la capacidad de comunicación con precisión y calidad”. (p.125)

A tal efecto, este tipo de comunicación reviste de mayor importancia cuando se maneja dentro de un contexto de cambio organizacional producto de una adquisición o la prestación de un servicio, en donde entra en juego una serie de elementos a tomarse en cuenta, además de los recursos que actualmente presenta la empresa en relación a la comunicación diaria entre los procesos internos y sus empleados.

En el mismo orden de ideas, muchas empresas para tratar de tener una interacción en sus departamentos, y que la información dentro de la misma sea efectiva y todos estén totalmente comunicados con la gestión diaria, implementan lo que se llama Correo Interno, en su efecto muchas de ellas utilizando el reconocido programa Outlook de Microsoft Office, el cual permite que exista una pequeña red interna la cual comunicará y se podrá enviar información dentro de la misma empresa, asimismo es utilizado otros programas bajo el mismo concepto de Correo Interno diseñados por expertos y con el esquema personalizado y funcional de la

organización, cumpliendo con la misma función de comunicarse entre los distintos departamentos de la misma.

Sin embargo, en América Latina, muchas de las organizaciones se encuentran en la actualidad con diversos problemas dentro de sus procesos internos a causa de problemas de gestión comunicacional, procesamiento de la información y manejo deficiente de las operaciones diarias en cada uno de los departamentos, todos a causa de la falta de comunicación y trabajo en equipo, en específico las organizaciones de tipo público o representadas por el estado según Salazar 2013.

Desde esta manera en Venezuela las empresas u organizaciones públicas no cuentan en gran parte con una total eficiencia en sus operaciones internas, desde los procesos de registro, archivo, documentación, envío de información, facturación entre otros, son realizados manualmente o los mismos no son completamente tramitados a los departamentos correspondientes, ocasionando retrasos los cuales se ven reflejados en la lentitud de cada proceso ó servicio a las personas. Tal es el caso del Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio Educación IPASME en su sede de Tinaquillo estado Cojedes.

En relación, IPASME en su sede del Municipio Falcón Estado Cojedes, tiene como misión promover y garantizar la salud individual y colectiva de la población en general, incidiendo en los trabajadores la labor principal que es prestar la mejor atención a cada una de las personas que asistan a dicho centro. Sin embargo, en la actualidad se presenta una problemática que radica en la falta de conexión con las actividades y operaciones junto a sus departamentos, en específico, en los departamentos administrativos donde se observa que no emplean estrategias comunicacionales que garanticen la optimización en el trabajo y la consecución de los objetivos propuestos, haciendo mayor hincapié en la deficiencia en el manejo de la información referente al registro de las personas que diariamente visitan la unidad de servicio, al número de servicio en cuanto a maestros, profesores y personal administrativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación que visitan dicha

unidad y en su efecto de los datos, registros y actualizaciones respectivas a información de cada uno.

Lo antes planteado trae como consecuencias, falta de sentido: de pertenencia, de la responsabilidad, desconocimiento de los indicadores de una buena gestión organizacional, exceso de individualidad y subjetividad a la hora de realizar una gestión. Desde luego, no existen canales y medios de comunicación efectivos entre las personas, resistencia a los consejos y recomendaciones, deficiencia para enfrentar problemas y ausencia de un pensamiento estratégico participativo y comunicativo.

Desde luego, se propone a través de la presente investigación implementar un nuevo sistema viable, en este caso digital para que se permita mejorar todo lo referente a la gestión diaria en relación a las actividades que el IPASME Tiquillo Edo Cojedes realiza. De acuerdo con lo antes expuesto, la presente investigación se centró en proponer Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME de Tiquillo, estado Cojedes. Por lo tanto, se plantea el siguiente interrogante: ¿Qué incidencia traerá a la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME Tiquillo Edo. Cojedes el Alcance de Herramientas Tecnológicas como Estrategia de Comunicación?

¿Cómo será la conexión de los procesos internos, en específico la comunicación laboral en cada uno de los Departamentos en la Unidad IPASME Tiquillo edo. Cojedes a través de dicha propuesta?

¿Cuál será el impacto de las herramientas tecnológicas dentro de la Unidad IPASME Tiquillo edo Cojedes, permitirá fortalecimiento de la imagen y el servicio para las personas que se encuentran afiliado al mismo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el alcance de las Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación en la Gestión Administrativa del Instituto de Prevención y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME) Unidad Tiquillo Edo. Cojedes

Objetivos Específicos

Detectar las Herramientas Tecnológicas como Estrategia de Comunicación en los procesos internos del Instituto de Prevención y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME) Unidad Tinaquillo Edo. Cojedes.

Analizar las Estrategias Tecnológicas en relación a la comunicación en la gestión diaria de trabajo dentro de dicha organización.

Determinar los aspectos del modelo de gestión administrativa que se fortalezcan a través de los recursos tecnológicos.

Proponer el uso de Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación en la Gestión Administrativa IPASME en la Unidad Tinaquillo Edo. Cojedes.

Justificación de la Investigación

Actualmente, y dado el avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) cuya influencia en todas las esferas de la sociedad permite la difusión en los resultados de las ciencias, la producción y los servicios, a la vez que se refleja en la forma de actuar y pensar de los seres, donde lo logrado era catalogado como inalcanzable y, a veces, imposible imaginarlo. Muchas veces en las instituciones públicas se percibe resistencia hacia los avances tecnológicos, con la argumentación de defender a los individuos, sin precisar que existen algunas cosas que son intrínsecamente humanas, así puede verse la tecnología, como la manifestación más profunda de la disconformidad con las cosas tal y como son.

Considerando lo expuesto anteriormente, puede afirmarse que la tecnología, por su parte, sirve para la estructuración del mundo y dar explicación del porqué de las cosas; este proceso constituye la actividad más antigua, que ha ocupado más tiempo a los humanos, no solamente las técnicas son imaginadas, fabricadas y

reinterpretadas por el hombre, sino que su uso intensivo constituye la esencia misma de la existencia de la humanidad como tal conjuntamente con el lenguaje y las instituciones sociales complejas.

En principio, considerando un nivel social, actualmente existen muchas organizaciones públicas pertenecientes al estado, encargadas de velar por el bienestar y la integridad física en cuanto a materia de afiliación y seguridad de un sistema que cubra el área de salud de un trabajador. El IPASME se puede definir como uno de ellos, ya que es un organismo encargado de la prestación de servicios de seguridad y asistencia social integral, con una atención de alta calidad para el personal Docente y Administrativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación, y otros entes educativos afiliados al IPASME, en el marco de los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad y participación democrática, para convertirnos en una Institución modelo del Sistema de Salud Social en Venezuela y en América Latina. Por ello, es muy importante garantizar la prestación oportuna, pródiga, ágil y adecuada de asistencia socioeconómica al afiliado, los beneficiarios y comunidad en general. En cuanto a monto, tipo y cobertura de ayudas socioeconómicas en casos de contingencia o siniestros mediante primas, contribuciones por gastos médicos, HCM: Hospitalización, Cirugía y Maternidad, ayudas para gastos de nacimiento, matrimonio, funerarios y las demás cláusulas contempladas en la normativa de los convenios administrados por el IPASME solo a sus afiliados y beneficiarios.

Con miras a ampliar el espectro de los criterios de justificación del presente trabajo, desde el punto de vista práctico se aspira que mediante la aplicación de nuevas herramientas mejore la problemática actual, se logre como beneficios en la misma, como una mejor integración en el personal, mayor conocimiento entre los departamentos de cada una de las gestiones diarias y la capacidad de trabajar en equipo sin la subjetividad y con el aporte de ideas y la participación absoluta de todos porque existe el conocimiento de cada uno sobre lo que la empresa gestiona diariamente.

Continuando la argumentación desarrollada en los párrafos anteriores, es preciso considerar el nivel académico, con el que se logrará obtener un sustento teórico a un nivel de maestría gerencial en comunicación organizacional el cual permitirá a otros investigadores poder obtener una herramienta útil que les brindará el soporte para sus investigaciones. A nivel organizacional, permitir orientar a otras empresas en cuanto al mejoramiento de sus procesos internos y de lograr obtener una mejor eficiencia laboral. Garantizando así que la misma, permita no solo beneficiar en la parte laboral, académica u organizacional sino también personal.

Por último, a nivel personal este estudio es sumamente importante y relevante porque me permitirá optimizar el trabajo de la unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes, así garantizar una mejor imagen en cuanto al trabajo que diariamente se realiza allí y como es visto por todas las demás unidades que tiene el territorio nacional, y en efecto con los beneficiarios que acuden diariamente y observen que son atendidos aparte de cordialmente, de manera eficaz y eficiente.

Finalmente, cualquier proyecto de investigación que implique utilización de las TIC, para cambios de procesos y procedimientos, constituye una innovación. En este sentido, se puede decir que aquellas instituciones que no contemplen cambios en relación a los medios computacionales, tecnológicos y a los sistemas de distribución de la información corren el riesgo de quedarse al margen de la corriente innovadora que caracteriza a las nuevas instituciones del futuro.

Delimitación de la Investigación

El estudio está delimitado conceptualmente en tiempo y espacio muy adecuados. Es específico, para el desarrollo del instrumento y la aplicación del mismo se tiene estipulado la última semana de Mayo y primera semana de Junio 2014. En cuanto al

análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio se enmarcó entre diciembre 2014 y mayo 2015.

Por otro lado, referente al marco físico la investigación está totalmente enmarcada y se desarrollará en la Unidad IPASME en el Municipio Falcón Tinaquillo del Estado Cojedes, cuenta con la aceptación y la disponibilidad del personal directivo y sus trabajadores para desarrollar en el tiempo estipulado la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación, se han realizado estudios e investigaciones que de alguna manera permitieron el desarrollo de este trabajo, es por ello que se hace necesario el marco teórico, para unir los conocimientos previos con respecto al tema y ordenarlos para que resulten ventajosos para la investigación.

Al respecto se resalta la siguiente definición Sabino (1992)

“El Marco Teórico referencial tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema, es decir en el marco teórico se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde esté sobreentendido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea” (p.38.)

Por lo cual, es sumamente importante cada uno de los aspectos teóricos para sustentar este proyecto y de esta forma a continuación se presenta los antecedentes de la Investigación.

Antecedentes de la Investigación

La información en la actualidad evoluciona de manera rápida, por tal motivo para realizar una investigación se debe tomar como referencia la orientación y el análisis de otros trabajos de investigación o proyectos de grado que se asemejen o que se encuentren asociado al tema en cuestión, con el objetivo de obtener un mejor análisis y procesamiento de datos.

De tal manera que se consideraron varios trabajos elaborados por otros autores, de diferentes centros universitarios, que tienen como objetivo, dar un punto de referencia para el desarrollo del mismo. Vale acotar que dentro de los antecedentes se encuentran dos de nivel internacional y dos de nivel nacional a fin de ampliar aún más el conocimiento.

Antecedentes Internacionales

En primer lugar, Ochoa, Durán, Verdugo, Parada (2013). *La Tecnología de la Información y Comunicación Portales Virtuales en las Pequeñas y Medianas Empresas: Un Análisis Exploratorio*. Universidad de Sonora. Sonora - México. Postgrado. La problemática abordada se centró en que actualmente, en el mundo de negocios, el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) se ha venido consolidando como uno de los aspectos más relevantes para el desarrollo y la competitividad de las organizaciones. En este trabajo se estudió el uso de las TIC, especialmente portales virtuales en las pequeñas y medianas empresas. Primeramente se partió de una revisión de literatura; y tomando en cuenta las características propias del escenario estudiado que en este caso son las PYMES de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, se elaboró un instrumento de prueba que se aplicó aleatoriamente en el universo 2. La investigación es de tipo factible de campo debido a que la propuesta optimizará el mejoramiento en las funciones de la empresa y se desarrolló dicho proceso directamente desde el lugar donde sucede. La muestra representativa estuvo conformada de 113 empresas, de las cuales se seleccionaron 89 pequeñas y 24 medianas empresas.

Los resultados obtenidos demostraron que, aunque las TIC estuvieron presentes en las PYMES de Hermosillo, no fueron del todo aprovechadas. También se manifestó que los directivos de estas empresas, por un lado recomendaron el uso adecuado de paquetería informática entre su personal orientándolo exclusivamente a beneficio de la empresa; por otro lado, reconocieron la importancia de la utilización de las TIC y de la implementación de portales virtuales como una estrategia maestra para la conducción de sus negocios en la búsqueda de una ventaja competitiva. En relación con la presente investigación, se valoró su aporte teórico al tener las variables objeto de investigación como lo es uso de recursos tecnológicos y la comunicación en la empresa, permitiéndose conocer la importancia del diagnóstico dentro de una

empresa si en sus procesos internos existe deficiencia en la transmisión de datos e información.

Por otra parte, Garzón (2012) desarrolló un trabajo titulado Implementación de Simuladores de Negocio como Herramienta Tecnológica y de Alternativa para el Desarrollo Empresarial para optar al grado de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. La investigación consideró como objetivo conocer los simuladores de negocios como herramientas de apoyo en el proceso de aprendizaje, dado que se buscó establecer un ambiente virtual de negocios a fin de que los estudiantes tengan la oportunidad de participar, a través de un conjunto de decisiones, en el proceso de dirección de una empresa o de un área específica de la misma. Esta referencia se ha considerado como antecedente significativo del presente trabajo por la orientación de la investigación hacia el enfoque cuantitativo y por el contenido y área disciplinar, dicho enfoque permite conocer como las personas conciben a los simuladores de negocios, Este estudio se enmarca dentro de una investigación de campo de carácter exploratoria-descriptiva.

Con respecto al tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo por cuotas, dado que se enfocó en el criterio del investigador y en el buen conocimiento que éste consideró en el estrato poblacional; se eligieron a las primeras 105 personas que tuvieran estudios de pregrado con especialización en carreras de índole comercial o tecnológicas. En cuanto a los resultados arrojados se pudo conocer que a través de la implementación de los simuladores de negocio como una herramienta tecnológica para mejorar los procesos de negocios se garantizó el excelente funcionamiento dentro de las operaciones diarias en el área comercial y educativo de cada empresa. Por su parte para la presente investigación, se valoró como un aporte de mucha importancia desde el aspecto concerniente al uso cualquier herramienta tecnológica útil para garantizar el mejoramiento de la gestión laboral de un trabajador.

Antecedentes Nacionales

En Primer lugar se tomó en cuenta la propuesta investigativa de Alvarado, A. (2010), titulada Alcance de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) Como Agente Socializador en Venezuela, desarrollada en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Barquisimeto, Venezuela, en el contexto del Postgrado en Gerencia Empresarial. En este trabajo pretendió reflexionar sobre el alcance de las tecnologías como agente socializador en el contexto educativo venezolano. Se planteó como reto el uso de herramientas con un mayor sentido de impacto social y educativo, a través de la apropiación e incorporación al quehacer cotidiano a los fines de constituirse en herramientas útiles para mejorar la calidad de vida en forma individual y comunitaria.

Para ello, fue necesario el diseño e implementación de políticas públicas que estimularan la generación de contenidos propios, incorporando los saberes populares, priorizando los sectores minoritarios, creando redes de difusión e información y desarrollo de programas de alfabetización no sólo en el uso del Software y Hardware, sino también de los contenidos a ser abordados en los contextos educativos. La investigación fue descriptiva de campo y la muestra representativa de 60 personas

Los resultados permitieron configurar las siguientes conclusiones, centradas en el hecho de que el uso y carácter socializador de las TIC se presentó como un asunto político y como tal debía ser abordado por las instancias respectivas, por lo que las políticas para el desarrollo de la sociedad del conocimiento debieron centrarse en los seres humanos, concebirse en función de sus necesidades y dentro de un marco de derechos humanos y justicia social. En cuanto a la relación con la presente investigación, se puede destacar el importante aporte teórico que presenta al tener como variable la comunicación y la tecnología, la cual se considera determinante para la funcionabilidad y la eficiencia que pueda tener un trabajador dentro de una organización.

Por último se encuentra, Zabatta, V. y Alonso, O. (2011), quienes desarrollaron un Estudio de Necesidades Docentes Para Determinar Competencias Básicas en el Uso de las TIC, en Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Barquisimeto, Venezuela, en el contexto del Postgrado en Gerencia Empresarial. El artículo reportó una investigación de campo, descriptiva explicativa, que tuvo como propósito

determinar las competencias básicas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que poseían veintiséis (26) docentes, de la Educación Media de la Unidad Educativa Colegio San Agustín – Caracas, para diseñar un Programa de Capacitación Docente. Se empleó el modelo de Estudio de Necesidades de Müller (2003): Detección de necesidades; Análisis de necesidades y Proposición de soluciones.

Las competencias observadas se agruparon en ocho categorías. Como resultados se destacaron los siguientes componentes: el grado de discrepancias se ubicó entre el 96% y 50%, con prioridad en seis categorías; las causas que incidieron se relacionan con: formación en TIC durante estudios de pregrado, años de servicio, disponibilidad de tiempo para realizar actividades de actualización y exigencias de la directiva; y la solución sugerida fue orientar el diseño del Programa bajo modalidades presencial y no presencial.

Se concluyó que la definición de las necesidades instruccionales en términos operacionales y mensurables debían permitir el establecimiento de: los contenidos y las competencias; las estrategias instruccionales; los medios y recursos instruccionales; la evaluación y las características de los facilitadores a considerar en el diseño del Programa de Capacitación Docente. En cuanto a la presente investigación, se valoró como importante destacar que el estudio de la comunicación dentro del área organizacional fue considerado como parte muy importante en todo el proceso y que permitió capacitar e implementar nuevas estrategias que se proyectaron más allá de las labores que un trabajador pudiera hacer, si se garantizaba el apoyo, una buena comunicación y la implementación de un recurso tecnológico para la promoción de un mejor trabajo.

Los antecedentes presentados brindan parte de un soporte de otras investigaciones realizadas por lo cual representan un elemento fundamental para destacar y resaltar la importancia de esos estudios en función a lo que se presenta en este escudriñamiento para esta investigación.

Bases Teóricas

Es importante concretar los principales puntos teóricos que permitirán definir las variables que conforman el título de la presente investigación, para así precisar todo lo anteriormente expuesto en el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación. A tal efecto, Balestrini (2010) señala que:

“Dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos al problema objeto de estudio, a fin de orientar de manera coherente y coordinada los conceptos y proposiciones que permitan integrar al problema en un ámbito donde este cobre sentido” (p. 87)

En tal sentido, vale destacar, que para el desarrollo del presente trabajo de investigación se debe analizar y estudiar dichas variables a través de la consulta de autores expertos.

Herramientas Tecnológicas

Las Herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar un solo peso en su funcionamiento. Estas herramientas están a disposición de la comunidad solidaria para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios que quieran suplir una necesidad en el área informática y no dispongan de los recursos para hacerlo. Están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones.

Las Herramientas tecnológicas dentro de una empresa se definen de acuerdo a la aplicación que se implemente dentro de la misma. Existen de tipo Software como, los Sistemas de Información, divididos en: Sistemas de Transacciones, Sistema de Conocimiento, Sistema de Experto, Sistema de Apoyo a Grupos, Sistemas de Ejecutivos. Seguidamente se encuentra las Bases de Datos, la cual es una de las Herramientas mayormente utilizadas por las empresas formado por un conjunto de

datos organizados almacenados en discos que permiten el acceso directo a ellos y un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos. (Portal web: Herramientas Tecnológicas Empresariales, Consultado, Mayo 2014: <http://herramientastecnologicasjafp10.blogspot.com/2010/03/definicion-herramientas-tecnologicas.html>.)

Correo Electrónico

Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP (Protocolo Simple de Transferencia de Correo), aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

El correo electrónico antecede a Internet, y de hecho, para que ésta pudiera ser creada, fue una herramienta crucial. En una demostración del MIT (Massachusetts Institute of Technology) de 1961, se exhibió un sistema que permitía a varios usuarios ingresar a una computadora desde terminales remotas, y así guardar archivos en el disco. Esto hizo posibles nuevas formas de compartir información. El correo electrónico comenzó a utilizarse en 1965 en una supercomputadora de tiempo compartido y para 1966 se había extendido rápidamente para utilizarse en las redes de computadoras. En 1971, Ray Tomlinson incorporó el uso de la arroba (@) como divisor entre el usuario y la computadora en la que se aloja el correo, porque no existía la arroba en ningún nombre ni apellido. En inglés la arroba se lee «at» (en). Así, ejemplo@máquina.com se lee ejemplo en máquina punto com.

El nombre correo electrónico proviene de la analogía con el correo postal: ambos sirven para enviar y recibir mensajes, y se utilizan "buzones" intermedios (servidores), en donde los mensajes se guardan temporalmente antes de dirigirse a su destino, y antes de que el destinatario los revise. (Kendall y Kendall 2011)

No obstante, para el autor Senn (2011) el Correo Electrónico es:

“Un sistema de envío y recepción de correo mediante el uso de un ordenador o computadora u otro dispositivo electrónico, de manera que se utilice una red de área local (LAN), Internet o conexiones inalámbricas para su transmisión y recepción. Se conoce también como e-mail, término que deriva de Electronic Mail, ‘correo electrónico’; ‘mensajería electrónica’ es una acepción más restrictiva, que suele referirse a mensajes enviados desde dispositivos de comunicaciones, como teléfonos móviles”.
(p.112)

Correo Interno

El correo interno es un sistema electrónico que transfiere los documentos en papel entre las oficinas internas de una organización. Por ejemplo, si un empleado en el departamento de marketing tiene que proporcionar al departamento de nómina la documentación relativa a su sueldo, puede enviar esta información a través de correo interno. Si trabajas en una compañía grande es más que probable que tengas que aprender a manejar este importante aspecto de la comunicación entre oficinas. (Portal web: Cómo manejar el correo interno, Consultado Mayo 2014. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/manejar-correo-interno-como_68963/).

Coordinación Empresarial

La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, la gente perdería e vista sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la tentación de perseguir los intereses de su departamento, a expensas de las metas de la organización.

El grado de coordinación dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que las realizan. Cuando estas tareas requieren que exista comunicación entre unidades, o se pueden beneficiar con ella, entonces es recomendable un mayor grado de coordinación. Cuando el intercambio de información es menos importante, el trabajo se puede efectuar con mayor eficiencia, con menos interacción entre unidades. Un grado importante de coordinación con toda probabilidad beneficiará un trabajo que no es rutinario ni pronosticable, un trabajo en el cual los factores del ambiente están cambiando y existe mucha interdependencia. Además, las organizaciones que establecen objetivos altos para sus resultados requieren un mayor nivel de coordinación.

La coordinación es la tercera función de la autoridad. Nos enseña con acierto, la distinción función de la autoridad. Nos enseña con acierto, la distinción entre pericia y coordinación: “la pericia implica la adopción de una buena decisión. La coordinación está encaminada a que todos los miembros del grupo adopten la misma decisión o, más precisamente, decisiones coherentes, combinadas para conseguir la finalidad establecida. La coordinación concretiza la aplicación de los principios de Administración de mayor trascendencia, tales como autoridad, delegación, división del trabajo, unidad de mando y otros de no menos significación.

Para García (2010), La coordinación ha sido así conceptualizada como el aspecto más importante que se debe lograr toda empresa o institución, como prueba de su misma validez, puesto que a través de ella se puede medir la correcta aplicación de todos los otros principios administrativos y se pueden evaluar también el grado de integración de sus miembros en el espíritu de cuerpo, disciplina social que tienen, su estabilidad, entre otros.

Modalidad de la Coordinación Empresarial

Dada por sentada la importancia de la coordinación en la empresa o institución, surge la interrogante de cómo vamos a desarrollar el proceso inherente a la integración de esos esfuerzos cooperativos para el logro de los objetivos de la

organización. La doctrina sustenta distintos criterios de coordinación. Unos consideran como métodos de coordinación los procesos de planificación, la creación de comisiones y la celebración de reuniones y conferencias. Otros, representantes de la gran mayoría, consideran dos tipos de coordinación internamente relacionados. Existen dos maneras básicas de coordinar:

- Por organización, es decir, por la inter-relación de las distintas divisiones de trabajo dentro de una estructura, basada en la autoridad, de manera que el trabajo pueda ser coordinado por medio de órdenes e instrucciones que los superiores dan a sus subordinados y que extienden la coordinación desde el vértice hasta las bases generales de la estructura”.

- Por medio el dominio de una idea, es decir mediante la aparición y desarrollo de una unificación de propósitos, en las mentes de quienes emprenden algo mancomunadamente, de manera que cada trabajador adoptará sus tareas a las de otros, con la habilidad y el entusiasmo necesarios”.

La coordinación como proceso de integración presenta dificultades y complejidades que dependerán de la institución. En organizaciones de poca magnitud esta función se torna sencilla. Empero, en instituciones de gran envergadura la coordinación toma un carácter diferente. Para Gulick (2009) "la organización, como medio de coordinación, implica la creación de un sistema de autoridad a través del cual el objetivo o propósito central de una empresa se vaya plasmado en hechos”.(p.32)

La experiencia ha demostrado que una organización de esta naturaleza requiere no sólo el trabajo de muchos hombres en distintos lugares y momentos determinados, sino también la existencia de una labor integradora de parte de quienes tienen cargos de dirección. El problema de la coordinación se transforma, por lo tanto, en el problema de establecer entre la unidad ejecutiva y las unidades encargadas de las distintas tareas (divisiones de trabajo) en la periferia, un sistema apropiado y eficiente de comunicación y control.

Para García (2010), establece que debe resolverse los problemas que esa falta de delegación coordinadora le producirá, debe establecer o mantener un sistema complementario que le permita que los propios subordinados por iniciativa y convicción auto coordinen sus labores.

Comunicación Empresarial

Es la comunicación que proviene de una empresa, ONG, organización o instituto y se dirige a sus distintos públicos-meta. Éstos pueden ser internos, empleados, accionistas, entre otros o externos (clientes, medios de comunicación, gobiernos, agrupaciones empresariales, universidades, público en general, etc.) Comunicación empresarial, por tanto, sirve de vínculo entre una organización y sus públicos. Las organizaciones pueden comunicar a su público-meta a través de las relaciones públicas y la publicidad, mediante boletines de noticias, videos, gestión de crisis con los medios de comunicación, planificación de eventos especiales, la creación de valor del producto y la comunicación con accionistas, clientes o inversores.

La comunicación empresarial tiene que ver con la gestión de las percepciones, una eficaz y oportuna difusión de la información, una imagen corporativa positiva y una relación positiva con todas las partes interesadas empresa, organización, institución, ONG -organización no gubernamental-, u organismo gubernamental, todos ellos necesitan tener buena imagen y excelente reputación.

Comunicación empresarial interna

Parte de los siguientes principios:

- La gestión de publicaciones corporativas para los empleados y socios
- La organización de eventos para el personal interno
- El intercambio de información con los empleados, la construcción de orgullo del empleado, etc.
- Gestión de la Intranet, Correo Interno y otros portales de la web interna

- Desarrollo y mantenimiento de la identidad corporativa para garantizar el cumplimiento de las directrices de la marca corporativa.
- Mejora de la comunicación de empresa a fin de comunicar clara y eficazmente la esencia de cada información por departamentos.
- Gestionar situaciones de crisis mediante una comunicación eficaz. (Portal web: Master en Comunicación Empresarial).

Gestión Empresarial

La gestión empresarial base de toda empresa, si se realiza una buena gestión la empresa crece, por el contrario si se realiza una mala gestión la empresa decaerá. La gestión implica un sinnúmero de requerimientos que necesita cumplir la empresa, para lograr sus objetivos organizacionales. Aunque la gestión a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede hacer una correcta gestión, en el mundo real de la empresa sucede todo lo contrario, se necesita una persona (gestor) que esté completamente capacitado y sepa hacer correctamente su trabajo.

Una correcta y buena gestión no solo se enfoca a la empresa y a lo que sucede dentro de esta, si no por el contrario, trata de encontrar problemas organizacionales que estén afectando su desempeño, trata de mantener a un cliente satisfecho, pero sobretodo, se encarga de aprovechar al máximo todos los recursos con los que cuenta la empresa, para maximizar sus ganancias y reducir costos, sin dejar de lado la calidad y el cliente.

La comunicación es la base de las relaciones humanas, al igual que en la sociedad una buena, correcta y clara comunicación nos puede ahorrar muchos malentendidos, en una empresa sucede lo mismo, un clima de cordialidad y de buena comunicación, nos permitirá desarrollarnos más y mejor en nuestro ambiente de trabajo, haciendo más y mejores cosas, pero si en lugar de llevar una cordial y buena comunicación, el trabajo se verá mermado por los problemas más comunes y más importantes dentro de cualquier organización, la incorrecta comunicación.

Aunque existan diferentes tipos de empresas y cada una tenga una manera de administrar sus recursos de manera diferente, todos a final de cuentas buscan una sola cosa, vender más y mejor y en consecuencia obtener más ganancias, y solo hay una manera de hacerlo, a través de la gestión, que nos ayudará y nos impulsara a poder realizar nuestros sueños realidad. Hay que recordar que nunca es demasiado tarde para llevar a la práctica la gestión empresarial, que siempre va haber algo que podamos mejorar, pero sobretodo, que debemos buscar a las personas adecuadas para que realicen este delicado estudio.

Las bases teóricas anteriormente descritas le dan el soporte teórico al presente trabajo de grado, estableciendo los parámetros para la fundamentación de la propuesta: Modelo de estrategias de comunicación tecnológica que coadyuve al fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME Tinaquillo, estado Cojedes, como una vía que permitirá a través de los procesos de investigación, generar un aporte para la mejora del contexto y de la dinámica organizacional en la institución con respecto a la inclusión de la tecnología para la mejora en el proceso de la comunicación.

Teoría de la Acción Comunicativa, Habermas.

El autor propone entender a la sociedad simultáneamente como sistema y como mundo de la vida (Antoni Colom y Joan -Carles Mélich, 1995), dividiendo en dos órdenes institucionales el mundo de la vida: la esfera de la vida privada y la esfera de la opinión pública y desde el punto de vista sistémico los medios concernientes al sistema económico y al administrativo. Entre ambos, sistema y mundo de la vida se establecen toda una serie de relaciones de intercambio.

Distingue en su teoría cuatro tipos de acciones sociales: (Antoni Colom y Joan-Carles Mélich, 1995):

1. La acción teleológica: La acción aquí está centrada en los medios técnicos estratégicos cuya finalidad es alcanzar el éxito en una situación entre dos actores, a

uno habrá que convencerlo sobre la conveniencia de tomar ciertas decisiones en la acción , sin tomar en cuenta sus propios puntos de vista. Es una acción instrumental (individual) o estratégica (grupala) que depende del efecto de coordinación de influencias para la generación de convicciones, su función es la eficacia, la acción interesada.

2. La acción regulada por normas: Está dirigida no a un actor en solitario sino a un conjunto de miembros de un grupo social, que orientarán sus acciones en función de unos valores comunes (sociales). Está centrada en los fines.

3. La acción dramaturgical: Donde los actores desempeñan un rol de actuaciones, en las que representan y proyectan sus propias imágenes frente al mundo y realidad circundante.

4. La acción comunicativa: La interacción de los sujeto está basada en la búsqueda del entendimiento, del acuerdo mutuo en torno a las acciones, se establece una interacción interpersonal de comunicación abierta que está regulada por la respectiva validación de valores y normas comunes.

En la teoría de Habermas la acción social consiste en la cooperación entre al menos dos actores que coordinan sus acciones instrumentales para la ejecución de un plan común. A esta teoría no sólo le interesan las características de la acción formal, sino aquellos mecanismos de coordinación de la acción que hacen posible una coherencia regular y estable de las interacciones, según ciertos patrones de acción que se interpretan como el conjunto de normas validadas por un colectivo, en función de un comportamiento “estratégicamente” cooperativo.

Los mecanismos de coordinación de la acción pueden entenderse como la realización de un plan de acción, que se apoya en la interpretación reflexiva en torno a determinada situación, circunstancia o necesidad frente al contexto. La situación de acción representa así un fragmento de un entorno (territorio) interpretado (mapas), objetiva y subjetivamente, por un actor o una suma de actores (colectivo). Constituye

a su vez, una suerte de posibilidades de acción que el actor o los actores percibe como relevantes y significativas frente a la realidad y que se traduce en un determinado plan de acción.

La motivación lograda a través de la argumentación estratégica, produce un entendimiento directo capaz de validar las intenciones de la acción estratégica. En este sentido las acciones estratégicas están basadas en los mecanismos de control social propios de la persuasión ante determinado conflicto de intereses.

Los modelos de acción no estratégica, orientados al acuerdo común, están basados en la búsqueda de un entendimiento a través del uso del lenguaje, esencial para la coordinación de la acción, en el que la acción regulada por normas sirve como validación y actualización del acuerdo normativo común entre los actores de la acción.

Lo anteriormente planteado sirve para comprender que los actos del habla de la comunicación de los participantes, en un proceso educativo, están marcados por un interés emancipatorio, y que éstos no pueden estar, ni de hecho están desvinculados de las influencias socio-históricas de producción de valores y significados éticos de determinada cultura social u organizativa.

Son los actores implicados en una acción comunicativa, quienes pueden validar los sistemas de reglas y valores a partir de su aplicación a la solución de problemas cotidianos. Cualquier ruptura o no aceptación de la normatividad del sistema, amerita de una argumentación fundamentada en el compromiso de su justificación práctica y teórica que le otorga, o resta, validez. Las pretensiones de validez intersubjetiva de las que habla Habermas, están ubicadas en la experiencia de la justicia práctica, en el fenómeno moral de una praxis social donde cumplen su función. La conciencia reflexiva de los actores facilita el que éstos puedan diferenciar entre lo que es fácticamente vigente y lo que resulta moralmente válido, mediante un proceso de argumentación práctica, que se logra adquirir a través de ciertos procesos

de socialización, como el de la educación, donde a la autoconciencia moral se suman razones intersubjetivas de la ética social.

De esta manera se denota la relación existente en esta teoría con la investigación partiendo de que el lenguaje, el medio que sirve para la estructuración de redes de reconocimiento recíproco entre la filosofía de la autoconciencia y la filosofía del lenguaje. La estructura lingüística provee así del núcleo universal de contenido normativo que regula nuestros puntos de vista morales.

Teoría de la comunicación en las organizaciones. FredericK M. Jablin (1986),

El proceso de comunicación organizacional se sustenta y nace de distintos enfoques, de los cuales se plantearan para así entender de qué manera éstas están relacionadas con las condiciones existentes en las formas de valoración del comportamiento organizacional en su aspecto comunicacional.

Es importante resaltar que las organizaciones han existido desde hace mucho tiempo sólo a partir de los inicios del siglo XX es que se han formulado teorías concretas al respecto. La mayoría de las teorías se han fundamentado en el estudio de los principios de comunicación que rigen en las organizaciones y especialmente al rol que ésta cumple en las organizaciones “eficientes”. FredericK M. Jablin (1986), resume a estas teorías en cuatro básicas:

Teoría clásica:

Desarrollada como respuesta a la industrialización masiva de los sistemas de producción económica en los Estados Unidos a principios de siglo. Su importancia estriba en la sistematización de la actividad organizada para la determinación de cuál es la estructura más eficiente. Sus representantes más destacados son F.W. Taylor (1911), H. Fayol (1929) y M. Weber (1947).

Para Taylor, en su texto *The Principles of Scientific Management*, la mejor forma de organizar cualquier tipo de trabajo consiste en la consideración de factores

tales como la psicología humana, la especialización en función de las tareas y ciertos principios de la motivación humana. Consideró de fundamental importancia para este último factor la retroalimentación basada en las recompensas materiales o económicas (motivación extrínseca), así como el modelo vertical de autoridad. No hizo referencia a las funciones de la gerencia sino fundamentalmente a las tareas del supervisor y en este sentido uno de los problemas básicos provenientes del rol de la gerencia en la efectividad laboral, quedó sin especial atención.

Para Fayol, sus catorce principios de administración formulados en *General and Industrial Management*, estaban relacionados con la estructuración de las tareas y autoridad dentro de las organizaciones, destacándose de ellos los conceptos de “unidad de dirección “ , “cadena en escalafón” y “unidad de mando”, todos ellos relacionados con la comunicación vertical en sentido descendente. La “comunicación horizontal” estaba admitida siempre y cuando fuera preautorizada, como “puente” entre una misma unidad de mando.

Max Weber a través de su “teoría de la burocracia”, formulada en *Theory of Social and Economic Organization*, sostiene que los grupos deben funcionar según “reglas abstractas” y firmes que aseguren la predictibilidad y coordinación de las tareas, con una interacción lo más impersonal posible que “aseguren la distancia social” necesaria para evitar conflictos entre los trabajadores.

De esta forma el paradigma de las estructuras piramidales en las organizaciones se sostiene en base a los supuestos de “eficiencia” de la comunicación vertical, que centraliza los controles y las decisiones en función de estrictas reglas y reglamentos, y donde los principios que mueven la disposición laboral de los individuos están basados en las recompensas materiales o motivación extrínseca.

Resulta curioso observar como esta teoría todavía funciona, lamentablemente, en muchas organizaciones hoy en día, y pareciera que los mecanismos para generar otro tipo de proceso comunicativo interno, se desvanece entre las fuertes costumbres de una cultura orientada al ejercicio del poder burocrático.

Teoría humanística:

Esta teoría nace a mediados de la década de 1930, como respuesta a la anterior focaliza el rendimiento organizacional en base al interés de los supervisores y gerentes hacia las necesidades e intereses de sus supervisados. Se da especial importancia a las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la organización, a las normas y métodos de supervisión para garantizar la eficiencia y , en este sentido los procesos de comunicación son abiertos a fin de conocer cuáles son los sentimientos y motivaciones presentes en el clima organizacional. Se buscan los factores de motivación intrínseca en tanto que, elementos tan significativos como los de la recompensa económica en las actitudes de las personas hacia la tarea.

Dentro de esta teoría se destacan las contribuciones de Kurt Lewin, Lippit y White, (1939), Douglas McGregor (1960), Chris Argyris (1957), Rensis Likert (1961), en tanto que representantes del enfoque de las “relaciones humanas”.

El enfoque humanístico da especial importancia a la participación horizontal de todos los empleados de niveles bajos y medios en la toma de decisiones de la organización, contemplando de esta forma el incremento significativo de la comunicación abierta y la confianza a través del flujo libre de mensajes por varios canales. Se centra en el desarrollo y autorrealización de los miembros de la organización, facilitado por el estilo de liderazgo democrático y por los altos niveles de integración (colaboración) de los equipos de trabajo.

La limitación que presenta esta teoría, está en no considerar los efectos que el medio ambiente ejerce sobre la cultura y funcionamiento de las organizaciones, por lo que aún siendo positivo su acercamiento a los procesos de comunicación abiertos (internos), adolece de la complejidad necesaria para abordar la multiplicidad de

variables influyentes y diferentes entre unos contextos y otros, por lo que su extrapolación amerita de otras preocupaciones, externas a la organización misma.

Teoría de los sistemas:

Según este enfoque las organizaciones adquieren una perspectiva dinámica, empiezan a considerarse como sistemas abiertos a las múltiples influencias del medio ambiente y, por lo tanto en permanente transformación. Katz y Kahn (1966) en *Psicología Social de las Organizaciones*, investigadores destacados de esta corriente, en su concepción de sistemas tomado de Bertalanffy (1950), plantean que las organizaciones están compuestas de partes interdependientes que no se pueden comprender en su aspecto aislado sino en relación a la totalidad que las contiene, cualquier cambio en alguna de las partes de una organización implica una reestructuración de las restantes, razón por la cual las organizaciones, en tanto que sistemas abiertos, para sobrevivir en un medio ambiente complejo, deberán transformarse y de esta manera mantenerse en “equilibrio dinámico”, convirtiendo en “energía” la información interna y externa a su sistema, capaz de “adaptarse” a las necesidades y condiciones existentes.

Según Frederick Jablin, el enfoque de la teoría de los sistemas abiertos combina las perspectivas clásicas, de los subsistemas funcionales, con la humanista, de los subsistemas funcionales, de manera interrelacionada.

Teoría contingente:

Como resultado de considerar a las organizaciones como sistemas abiertos, esta teoría propone que lo que puede hacer “eficiente” a una organización puede no hacerlo en otra, ya que varían aspectos tales como la configuración de las tareas, las características de la gente, la estructura de las relaciones interpersonales y los

subsistemas ambientales. Burns y Stalker (1961) en El gerente de innovación, sugieren que la configuración del medio ambiente, su grado de cambio o estabilidad frente a éste, afecta inevitablemente los sistemas de administración y comunicación.

Para Lawrence y Lossh (1967), en sus investigaciones destacan que, las organizaciones que alcanzan el “éxito” son aquellas que logran adaptar sus estructuras en proporción a la incertidumbre que existe en su medio ambiente, y esto en la medida que su personal está mejor integrado y posee una cantidad considerable de “colaboración y comunicación real” entre todas las personas de los departamentos y entre estos entre sí.

En otras palabras, el enfoque contingente está basado en los fundamentos de la teoría de los sistemas, a los que añade la necesidad de considerar la comunicación contextualizada, esto es en función de los factores circunstanciales del medio ambiente interno y externo.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 2000

Título III

De los derechos humanos y garantías, y de los deberes

Capítulo V

De los derechos sociales y de las familias

Artículo 87. “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados con herramientas óptimas para mejorar la calidad del mismo. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones”.

En efecto, en relación con la presente investigación al permitir implementarse herramientas tecnológicas como el uso del correo interno, se está cumpliendo con esta ley de la Constitución, ya que el desarrollo en cuanto a las labores diarias mejorarán en cuanto a la comunicación y coordinación del trabajo dentro de los departamentos, permitiendo así garantizar el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

Artículo 89. “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras”

Por concerniente, de igual forma el proponer Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME de Tinaquillo, estado Cojedes es una excelente alternativa que logrará cumplir con la aprobación que nombra el artículo en cuanto a condiciones en el uso de materiales e innovaciones a nivel intelectual del trabajador.

Ley Orgánica de los Trabajadores y las Trabajadoras LOTT2012

TITULO V

De la formación colectiva, integral, continua y permanente de los trabajadores y las trabajadoras en el proceso social de trabajo

Capítulo II

Formación para el Trabajo

Formación y puesto de trabajo digno

Artículo 299. “El Estado a través del proceso educativo creará las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras, para asegurar su incorporación al proceso social de trabajo, en puestos de trabajo dignos, seguros y productivos, que garanticen el bienestar del trabajador, la trabajadora, sus familias, comunidades, y orientados al desarrollo integral de la Nación”.

Este artículo mantiene relación con la investigación ya que a través de la aplicación del correo interno dentro de la sede IPASME Tinaquillo se estarán optimizando los procesos que actualmente se presenta en dicha empresa, garantizando la calidad en el trabajo del empleado y en efecto el bienestar del mismo a través de la incorporación de una herramienta tecnológica.

Capítulo III

De la Educación desde el Trabajo

Formación tecnológica

Artículo 312. “El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte. A tal efecto, los patronos o patronas dispondrán para el trabajador y la trabajadora cursos de formación técnica y tecnológica sobre las distintas operaciones que involucran al proceso productivo”.

En efecto, a través del proceso de investigación y aplicación del correo interno se permitirá adiestrar y entrenar al personal de la empresa en cuanto al uso y manejo del correo electrónico interno y a su vez al conocimiento de los equipos como las computadoras y el uso del internet.

Capítulo IV

De las Invenciones, Innovaciones y Mejoras

Fuente del conocimiento científico, Humanístico y tecnológico

Artículo 320. “El proceso social de trabajo constituye la fuente fundamental del conocimiento científico, humanístico y tecnológico, requerido para la producción de bienes y la prestación de servicio a la sociedad. Las invenciones, innovaciones y mejoras son producto del proceso social de trabajo, para satisfacer las necesidades del pueblo, mediante la justa distribución de la riqueza”.

Desde luego, y en relación con la investigación, la aplicación de una nueva herramienta tecnológica garantizará una mejor comunicación entre los empleados y por ende mejores relaciones interpersonales y sociales entre ellos, a su vez mejoramiento del servicio y atención a la comunidad.

Invenciones, innovaciones o mejoras de servicio

Artículo 323. “Se considerarán invenciones, innovaciones o mejoras de servicio aquellas realizadas por trabajadores contratados o trabajadoras contratadas por el patrono o la patrona con el objeto de investigar y obtener medios, sistemas o procedimientos distintos”.

En efecto, a través del proceso de investigación se permitirá aplicar un nuevo método de trabajo que permitirá mejorar los procesos de información, comunicación

y coordinación dentro de la institución IPASME Tinaquillo, lográndose innovar la metodología del trabajo que se realiza en la actualidad. Estas aspiraciones deben estar en concordancia con las propuestas que subyacen en las leyes, instrumentos que controlan las relaciones y las actitudes de las personas en todo contexto social; por ello, las bases legales expuestas anteriormente ofrecen una plataforma que desde una perspectiva axiológica y empírica garantiza la pertinencia de las acciones y estrategias que se proponen como parte de una dinámica que podría integrarse al contexto social.

Cuadro 1**Operacionalización de Variables**

Objetivo General: Determinar el alcance de las Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación en la Gestión Administrativa del Instituto de Prevención y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME) Unidad Tinaquillo Edo. Cojedes.

Objetivos Específicos	Variables	Definición Operacional de las Variables	Dimensión	Indicadores	Items
Detectar las Herramientas Tecnológicas como Estrategia de Comunicación en los procesos internos del Instituto de Prevención y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME) Unidad Tinaquillo Edo. Cojedes.	Herramientas Tecnológicas	Las Herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar un solo peso en su funcionamiento. Estas herramientas están a disposición de la comunidad solidaria para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios que quieran suplir una necesidad en el área informática y no dispongan de los recursos para hacerlo.	.	- Disponibilidad	1, 2
			Internet	- Conocimientos	3, 4
Analizar las Estrategias Tecnológicas en relación a la comunicación en la gestión diaria de trabajo dentro de dicha organización.	Herramientas Tecnológicas	Las Herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar un solo peso en su funcionamiento. Estas herramientas están a disposición de la comunidad solidaria para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios que quieran suplir una necesidad en el área informática y no dispongan de los recursos para hacerlo.	Intranet	- Aplicación	5, 6, 7
			Correo Interno	- Dominio	8, 9, 10
Determinar los aspectos del	Herramientas Tecnológicas	Las Herramientas tecnológicas, son programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar un solo peso en su funcionamiento. Estas herramientas están a disposición de la comunidad solidaria para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios que quieran suplir una necesidad en el área informática y no dispongan de los recursos para hacerlo.	Correo Electrónico	- Documentos digitales	11
			Correo Electrónico	- Respuestas Inmediatas	12

<p>modelo de gestión administrativa que se fortalezcan a través de los recursos tecnológicos.</p>	<p>Gestión Administrativa</p>	<p>La gestión empresarial base de toda empresa, si se realiza una buena gestión la empresa crece, por el contrario si se realiza una mala gestión la empresa decaerá. La gestión implica un sinnúmero de requerimientos que necesita cumplir la empresa, para lograr sus objetivos organizacionales.</p>	<p>Planeación Organización Dirección Control</p>	<p>Resultados Logros Actualización Satisfacción Evaluación</p>	<p>13,14,15 16,17 18 19 20</p>
<p>Proponer el uso de Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación en la Gestión Administrativa IPASME en la Unidad Tinaquillo Edo. Cojedes.</p>					

Fuente: Silva (2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

En primera instancia partimos del punto que el conocimiento se manifiesta en el acto de conocer y de ir más allá de la percepción de una realidad, con el propósito de mejorar una situación, esto implica la relación entre dos elementos: sujeto y objeto. Entendido el sujeto como la persona que busca, obtiene y posee el conocimiento; y el objeto como el hecho, fenómeno, tema ó materia que el sujeto estudia; es decir, el proceso en el cual se relacionan el sujeto que conoce, que percibe mediante sus sentidos, y el objeto conocido y percibido.

En efecto, cuando el sujeto capta un objeto y se apropia de algunas de sus características, se puede afirmar que dicho sujeto conoce, en alguna medida, el objeto que ha percibido. Sin embargo, en el proceso de investigación y del conocer existen un propósito que permite justificar dicha comprensión y es el entendimiento y mejoramiento de una situación o problema a través del conocimiento del por qué, de sus características, causas, consecuencias y prontas soluciones. Según Arias (2012) la investigación es:

“Un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuestas a tales interrogantes”. (p.22)

Por concerniente, la presente investigación titulada: Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la unidad IPASME de Tinaquillo, estado Cojedes, se enfocará en el estudio de la situación actual que se presenta en sus departamentos con la falta de conocimiento en

cuanto al uso de recursos tecnológicos y el retraso y poca eficiencia en la gestión de trabajo y el mejoramiento que obtendrán a través de la proposición e implementación de dichas herramientas, para así garantizar la calidad de vida del trabajador y optimizar el trabajo.

Postura de la Investigadora

En primer término, la investigación es un proceso dirigido a la solución de problemas del saber, mediante la obtención y producción de nuevos conocimientos. La investigadora, juega un papel sumamente importante para que el proceso como tal se cumpla hasta lograr el resultado que es mejorar el problema ó conocer el origen del mismo, dependiendo cual sea la línea de la investigación.

No obstante, todo investigador durante el proceso de la investigación debe mantener como postura las siguientes etapas; En primer lugar, la planificación; la cual consiste en trazar el plan o proyecto de la investigación a realizar a través de la búsqueda del título principal que para el caso es la Propuesta de un Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la unidad IPASME de Tinaquillo, estado Cojedes. Posteriormente, el desarrollo, donde específicamente se inicia el marco del estudio teórico y todo el basamento legal que permitirá sustentar dicha investigación a través de otros autores, seguido de la metodología, el análisis de los resultados y por último, la publicación y ejecución, la cual surge una vez terminado el proceso de investigación. El investigador debe dar a conocer dicho proyecto y en efecto si es requerido utilizar la ponencia al público o a través de medios como el internet, a su vez de ejecutar el proyecto para mejorar la problemática.

Diseño de la Investigación

La presente investigación está fundamentada en la búsqueda empírica y sistemática de las variables de la misma. Al respecto Palella y Martins (2010), expresan: El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado en el estudio.

En este sentido, es pertinente resaltar que el diseño utilizado para abordar el problema planteado está enmarcado en un diseño no experimental que según Palella y Martins (2010), es el que se realiza sin manipular en forma deliberada las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido en algunas instituciones o que son inherentemente no manipulables y solo pueden limitarse a la observación, se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variable, sin intervención directa sobre la variación simultánea de las variantes independiente e independiente.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación empleado en el estudio del problema expuesto es de campo, debido a que el investigador extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos (cuestionarios, entrevistas, observación científica) a fin de alcanzar los objetivos planteados en su investigación.

En tal sentido Palella y Martins (2010), mencionan que el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general de estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.

Asimismo, cabe destacar que según el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, UPEL (2006) menciona:

“La investigación de campo es “el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes,

explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas” (p.11).

Es por ello que la investigación realizada es de campo, debido a que los datos recolectados fueron suministrados por una encuesta realizada a las docentes, al respecto Ramírez (1998) citado por Palella y Martins (2010) establece que el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho. Por otra parte está enfocada bajo la perspectiva de la metodología cuantitativa, debido al uso y a la aplicación de técnicas, instrumentos y estrategias que proporcionen y faciliten toda la información necesaria sobre las variables establecidas. Cabe destacar que para ello se recogen y se analizan datos cuantitativos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.

Nivel de la Investigación

La investigación descriptiva llamadas también investigación diagnóstica, son buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores, al respecto Palella y Martins (2010), señalan:

“El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.92).

Por consiguiente esta investigación es de nivel descriptivo, ya que según lo planteado el énfasis se aplica al análisis de los datos con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad, sobre la base de estas consideraciones, además es descriptiva también porque permite observar características de un conjunto de sujetos de interés para la investigación.

Modalidad de la Investigación

La modalidad determinará como se obtendrá el conocimiento y qué tipo de investigación se realizara en este sentido Palella y Martins (2010), expresa que la modalidad de la investigación es el modelo de investigación que se adopte para ejecutarla. Entre las modalidades más conocidas están los proyectos factibles y los proyectos especiales (p. 97).

En concordancia con lo antes planteado, la presente investigación se fundamenta bajo la modalidad del proyecto factible, ya que el destino final del proyecto es atender las necesidades específicas determinadas en la indagación de la problemática planteada, para ello se presentarán diversas propuestas que se podrán llevar a cabo, si así se desea.

En este orden de ideas, el Manual de tesis de grado de especialización y maestría y tesis doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador FUNDUPEL (2006), expresa que el proyecto factible es la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p. 16).

Población y muestra

Población

La población es el grupo de objetos o fenómenos a estudiar, según argumentan Palella y Martins (2010), es el conjunto de unidades de las que se desea tener información y sobre las que se va a generar conclusiones (p. 105), en este caso la población entonces se refiere a la totalidad de personas que se relacionan en un mismo ambiente, rango o cualquier otra característica sobre las cuales se pudieron sistematizar los resultados, por tal motivo las principales unidades que se tomaron para este estudio, contó con una población representada por los empleados de la

Unidad IPASME Municipio Tinaquillo del Estado Cojedes, conformada por un total de 50 personas.

Cuadro N° 1. Síntesis de la Población

Sexo	Cantidad
Masculino	22
Femenino	28
Total	50

Muestra

Dentro de una población por razones prácticas es recomendable tomar muestras del mismo en forma empírica de tal manera que permitan hacer inferencias sobre la población total, en tal sentido Hernández, Fernández y Baptista (2003) definen que la muestra como “Subgrupo de la población del cual se recolectan datos y deben ser representativos de dicha población“ (p.302) No obstante, para la presente investigación la cual tiene como objetivo principal utilizar Modelo de Estrategias de Comunicación Tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión de trabajo en dicha empresa se tomará como muestra representativa a un grupo determinado con ciertas características entre la cual destaca como principal que son pertenecientes al área de administración y departamento asistencial.

A tal efecto Arias (2012) define este tipo de Muestreo como no probabilístico de tipo intencional. Específicamente describe que: “En este caso los elementos son escogidos con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (p.85).

La muestra la integra sólo aquellos que cumplan con las condiciones específicas del investigador. Lo que es indicativo en la actual investigación, al personal que pertenece al departamento de administración y asistencial, los cuales en su efecto son 36 personas en total.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, para J. Hurtado, “tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir el cómo, los instrumentos representan la herramienta con la cual se va recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué” (p.153).

En esta investigación se utilizará como técnica la encuesta Palella y Martins, (2010), la define como “es una técnica destinadas a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigados (p.111). Y el instrumento a aplicar será el cuestionario donde el mismo autor establece que “es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar”. (p.119), el mismo constará de 20 preguntas con dos alternativas de respuestas SI – NO, bajo el escalamiento dicotómico.

Cabe destacar, que para la recopilación de información es necesario la utilización de este recurso, así mismo, el instrumento se derivó del cuadro de Operacionalización de las variables el cual está estructurado por 20 ítems de respuesta dicotómicas.

Validez y Confiabilidad

En relación a la validez de los instrumentos Hernández y otro (2003) se refieren al grado que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p.346). De esta afirmación se desprende que la validez de un instrumento de recolección de información se relaciona directamente con la problemática analizada, los objetivos de la investigación y las variables e indicadores definidos para el estudio.

En el presente caso se decidió verificar la validez de los instrumentos de recolección de información, a través del juicio de expertos en el área los cuales revisaron y recomendaron algunos ajustes que consideraron pertinentes para garantizar la validez de contenido, de criterio y de constructo todo acorde con los

planteamientos teóricos de Palella y Martins (2010), quienes con sus aportes permiten inferir que es preciso someter los instrumentos que se construyen a la evaluación por parte de terceras personas que realicen mejoras sobre la base de su experticia y ofrezcan cambios significativos y pertinentes a los instrumentos considerando los principios de la excelencia. En la mayoría de los casos se recomienda tener la validez mediante la técnica de juicio de expertos, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre en números impares) en la materia objetos de estudio y en metodología o construcción de instrumentos, un ejemplar de los instrumentos con su respectiva matriz de respuestas acompañadas de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas (p.161).

En el caso del presente estudio se consideró la evaluación de tres expertos: Un magíster en investigación egresado de la Universidad de Carabobo, un Magister facilitador perteneciente al Programa de Gerencia Educativa de la UPEL, núcleo Maracay y un Magíster en Lectura y Escritura, egresado de la Universidad de Carabobo; de esta manera, se realizaron mejoras metodológicas, de contenido y de redacción al instrumento.

En este sentido Palella y Martins (2010), definen la validez de un instrumento como: como la ausencia de sesgo. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir (p. 160). La representa el grado en que las mediciones de un instrumento son precisas, estables y libres de errores, por lo tanto es una medida de estabilidad de las observaciones. Ésta se puede representar numéricamente de un coeficiente el cual oscila entre cero (0) y uno (1), es decir, pertenece al intervalo cerrado. En consecuencia cuando un instrumento representa un coeficiente igual a cero (0) indica que carece de confiabilidad mientras que cuando logra el valor uno (1) indica que el instrumento logra la máxima confiabilidad

Para ello Palella y otros (2010), destacan que cualquier instrumento de recolección de datos que se aplique por primera vez y muestre un coeficiente de confiabilidad de al menos 0.61 puede aceptarse como satisfactoriamente confiable.

Pág. 155. Para esta investigación la confiabilidad del instrumento se determinó a través de la prueba piloto, los resultados se revisarán utilizando la fórmula de Kuder Richardson 20 (KR20) propio de los instrumentos dicotómicos.

La fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga dos (2) alternativas de respuestas es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^N p_i q_i}{\sigma_x^2} \right]$$

Dónde:

σ_x^2 = variación de las cuentas de la prueba.
 N = a un número total de ítems en la prueba
 p_i = es la proporción de respuestas correctas al ítem I.
 Índice de inteligencia = proporción de respuestas incorrectas al ítem I.

El coeficiente KR20 de Kuder-Richardson es usado para medir la consistencia interna de escalas de ítems dicotómicos. La fórmula es similar a α , con la varianza ($p_i q_i$) del ítem. Una escala de ítems dicotómicos presenta aseveraciones y las personas optan por las respuestas ‘sí’ o ‘no’, con puntajes 1 y 0 respectivamente. p es la proporción de personas de acuerdo con el ítem, y q es la proporción en desacuerdo; por lo tanto, $p + q$

Los resultados se interpretan de acuerdo con el siguiente cuadro de relación:
 Significado de los Valores del Coeficiente

Cuadro N° 2. Rangos de confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0.00 a 0.20	Muy Baja *
0.21 a 0.40	Baja *
0.41 a 0.60	Madia *
0.61a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Palella, S. y Martins, F. (2010, p. 155).

Es importante señalar, que se realizó una prueba piloto con el propósito de verificar el instrumento con relación al objetivo de la investigación, así como también comprobar la consistencia lógica de cada uno de los ítems de obtener los mismos resultados aplicados en varios momentos. Aplicando la fórmula se obtuvo un coeficiente del 0.79 representando según la escala aplicada una alta confiabilidad. (Palella y Martins, 2010).

CAPÍTULO IV

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Según Arias 2012 (,p.112) Los aspectos administrativos comprenden un breve capítulo en el cual se expresan los recursos y el tiempo necesario para el desarrollo o ejecución de la investigación. En la presente investigación comprenden:

Recursos financieros: los gastos de la investigación son de un presupuesto personal, ninguna institución está costeando a la misma, es un trabajo por compromiso personal. Se estime de cinco mil bolívares (85000 Bs) para esta etapa del anteproyecto.

Recursos Humanos: Se cuenta con el apoyo y asesoría del tutor magíster Carlos Salazar, Dr. Ronmel Rangel asignado como coordinador de postgrado excelente profesional y persona, Familiares. Además con la colaboración del personal directivo, administrativo y Médicos del IPASME Tinaquillo y amigos.

Recursos Materiales: Se cuenta con un equipo de computación, Lapto, Tablet, personal e impresora Epson para la transcripción e impresión del trabajo. Igualmente con material de oficina: carpetas, hojas tipo carta y oficio, lápices, bolígrafos, calculadoras, CD, y scanner.

Recursos Tecnológicos: Se ha procedido al traslado y uso de centros de navegación de internet, para la elaboración del trabajo de investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados por Ítem

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación realizada en la unidad IPASME de Tinaquillo, estado Cojedes, quienes fueron tomados como sujetos de estudio para realizar la investigación. Según Palella y Martins (2010) mencionan que:

“Los datos recabados se clasifican en dos grandes grupos uno primario que son aquellos que se obtienen de la misma realidad, sin sufrir ningún proceso de elaboración previa y los secundarios que son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido registrados” (P. 171).

La investigación se realizó de la siguiente manera: puntualizando las preguntas, tabulando la información aplicando porcentajes para el manejo de los mismos, analizando e interpretando los resultados, tomando como referencia los datos empíricos y el marco teórico, en los cuales se han relacionado las variables independientes con las dependientes, que sirven de base para la prueba descriptiva de las hipótesis.

A continuación se presenta la tabulación de los datos obtenidos en el instrumento aplicado a las 25 sujetos que conformaron la muestra, dicho análisis se obtiene de los resultados evidenciados en las respuestas que dieron cada una de las personas encuestadas.

Ítem Nro. 1.

¿Está usted dispuesto a adquirir conocimiento en el desarrollo de sus funciones en el IPASME Tinaquillo?.

Tabla Nro.1 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	25	100%
NO	0	0%
	25	100%

Gráfico Nro. 1. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 1.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Los obtenidos en el ítem Nro. 1 reflejan que el 100% de los encuestados, afirmó estar dispuesto a adquirir conocimiento en el desarrollo de sus funciones en el IPASME - Tinaquillo, lo que permite inferir que existe disposición a la mejora, aspecto intrínseco que garantiza la factibilidad de la propuesta a partir de la actitud de los sujetos que trabajan en el contexto en el que se desarrolla el estudio.

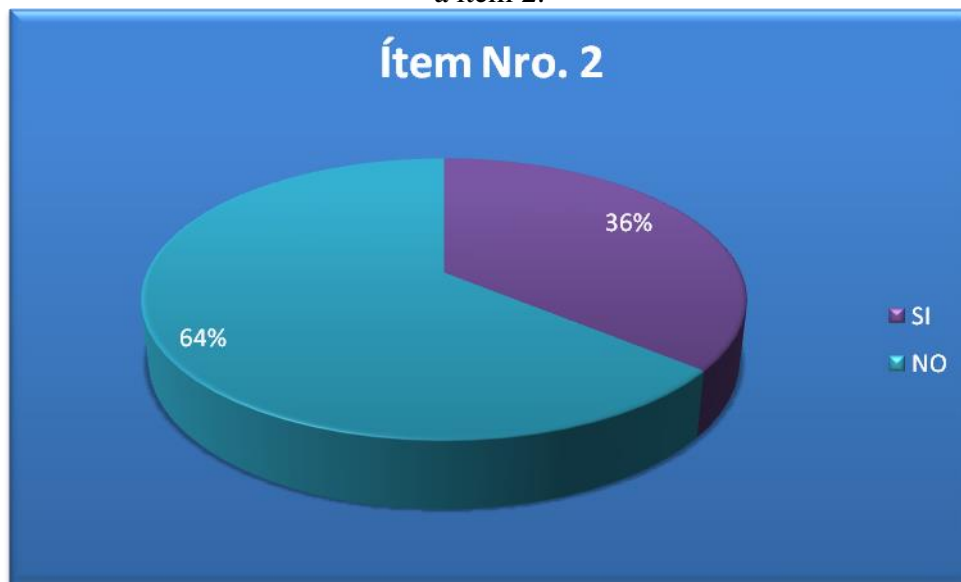
Ítem Nro. 2

¿La Institución valora las políticas de capacitación en materia de herramientas tecnológicas?

Tabla Nro.2 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	9	36%
NO	16	64%
	25	100%

Gráfico Nro. 2. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 2.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Al considerar el contenido del Ítem Nro. 2, se evidencia el hecho de que un 36% afirmó que la Institución valora las políticas de capacitación en materia de herramientas tecnológicas; sin embargo, como contraste, una mayoría significativa, representada por un 64% señaló que no existe dicha valoración, lo que refleja una necesidad en el contexto.

Ítem Nro.3

¿Realiza cursos, talleres y seminarios sobre las últimas tendencias en herramientas tecnológicas?

Tabla Nro.3 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	9	36%
NO	16	64%
	25	100%

Gráfico Nro. 3. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 3.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Desde luego, los resultados arrojaron que el 64% negó que realice cursos, talleres y seminarios sobre las últimas tendencias en herramientas tecnológicas, mientras que el 36% afirmó que sí realiza cursos, talleres y seminarios sobre las últimas tendencias en herramientas tecnológicas. Sobre la base de estos resultados, se confirma la existencia de la necesidad de actualización del personal en lo que respecta al uso de herramientas tecnológicas y comunicación en el contexto laboral.

Ítem Nro.4

¿Tiene Conocimientos sobre el uso de las herramientas tecnológicas?

Tabla Nro.4 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	25	100%
NO	0	0%
	25	100%

Gráfico Nro. 4. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 4.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: En su totalidad, el 100% de los encuestados respondieron que Sí Tiene Conocimientos sobre el uso de las herramientas tecnológicas; sin embargo, considerando la respuesta del ítem anterior, se detecta una incongruencia que exige mediación equilibradora en el contexto laboral en lo que respecta a la actualización tecnológica, hecho que da fuerza a la propuesta que subyace en el presente trabajo.

Ítem Nro.5

¿La Institución cuenta con recursos tecnológicos?

Tabla Nro.5 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	19	76%
NO	6	24%
	25	100%

Gráfico Nro. 5. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 5.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: A través de los resultados obtenidos el 24% niega que la institución cuenta con recursos tecnológicos, mientras que la mayoría con un 76% afirmaron que sí. Considerando la visión de la mayoría de los encuestados, se puede afirmar que las condiciones para la factibilidad técnica de la propuesta están dadas, ya que la Institución cuenta con los recursos.

Ítem Nro. 6

¿Los afiliados tienen conocimiento de las herramientas tecnológicas que brinda el IPASME?.

Tabla Nro.6 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	9	36%
NO	16	64%
	25	100%

Gráfico Nro. 6. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 6.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Por concerniente, los resultados obtenidos demuestran que un 36% afirmó que los afiliados tengan conocimiento de las herramientas tecnológicas, que brinda el IPASME, mientras que la mayoría con un 64% negaron rotundamente. Esta realidad refleja un problema de comunicación que debe ser abordado.

Ítem Nro. 7

¿Considera que las herramientas tecnológicas son estrategias de comunicación en la gestión administrativa?

Tabla Nro.7 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	22	88%
NO	3	12%
	25	100%

Gráfico Nro.7. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 7.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Del 100% de los encuestados el 12% señaló que no consideran que las herramientas tecnológicas es una estrategias de comunicación en la gestión administrativa, mientras que la mayoría con un 88% afirmó que sí. Aunque la mayoría posee una visión positiva de la tecnología como elemento estratégico, es preciso promover esta concepción entre todos los trabajadores.

Ítem Nro. 8

¿La dinámica de las herramientas tecnológicas de los diferentes departamentos del IPASME en materia de actualidad y pertinencia cubren las exigencias de los Afiliados?.

Tabla Nro.8 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	6	24%
NO	19	76%
	25	100%

Gráfico Nro. 8. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 8.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: En efecto, un 24% afirmó que la dinámica de las herramientas tecnológicas de los diferentes departamentos del IPASME en materia de actualidad y pertinencia cubren las exigencias de los Afiliados; sin embargo el 76%, negó dicha interrogante, lo que permite inferir la necesidad de nuevas propuestas, cambios y ajustes organizacionales.

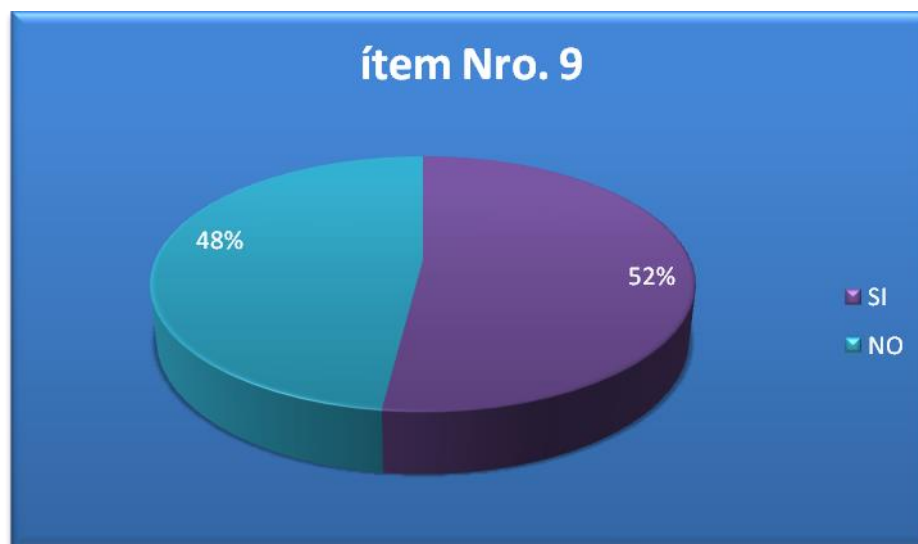
Ítem Nro. 9

¿Dispone de las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión administrativa?

Tabla Nro.9 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	13	52%
NO	12	48%
	25	100%

Gráfico Nro. 9. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 9.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Con un 48% los encuestados negaron disponer de las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión administrativa, mientras que el 52% optó por la opción afirmativa, siendo la mayoría. Ante esta realidad, es preciso la promoción de estas herramientas en el contexto laboral considerando la visión de la mayoría.

Ítem Nro.10

¿Al hacer uso de las herramientas tecnológicas en los diferentes departamentos se alcanza el desempeño esperado?

Tabla Nro.10 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	13	52%
NO	12	48%
	25	100%

Gráfico Nro. 10. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 10.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Los resultados de este ítem arrojaron que un 48% de encuestados que negaron que al hacer uso de las herramientas tecnológicas en los diferentes departamentos se alcanza el desempeño esperado, mientras que la mayoría con un 52% opinaron que sí. Es preciso revisar los procesos, las estrategias empleadas para incrementar la calidad en los resultados del servicio que se presta en el contexto Institucional.

Ítem Nro. 11

¿Actualmente los afiliados que asisten al IPASME están familiarizados con las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión?

Tabla Nro.11 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	4	16%
NO	21	84%
	25	100%

Gráfico Nro. 11. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 11.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Del 100% de los encuestados, el 16% afirmó que actualmente los afiliados que asisten al IPASME están familiarizados con las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión. No obstante un 84% negó que exista tal familiarización. Esta realidad apunta a la necesidad de una nueva propuesta que incluya tecnología y comunicación en el contexto de la gerencia.

Ítem Nro. 12

¿Considera que la implementación de las herramientas tecnológicas son utilizadas en forma adecuada por los directivos?

Tabla Nro.12 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	6	24%
NO	19	76%
	25	100%

Gráfico Nro. 12. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 12.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Un 24% de los encuestados afirmó considerar que la implementación de las herramientas tecnológicas son utilizadas en forma adecuada por los directivos. Mientras que la mayoría con un 76% negó que la realidad corresponda con lo planteado, lo que exige una intervención urgente en materia gerencial, tecnológica y comunicacional. Estos resultados dan sentido a la propuesta que subyace en el presente trabajo de investigación.

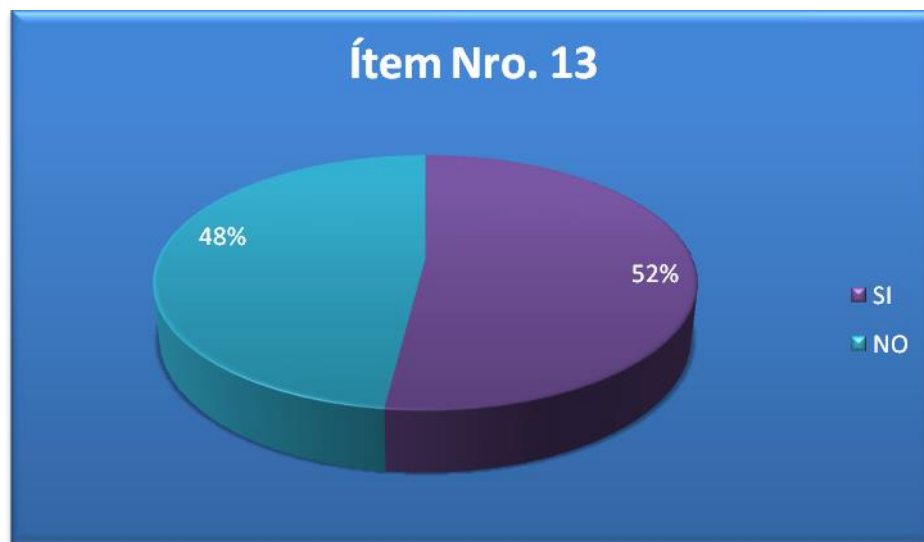
Ítem Nro.13

¿Cree que los instrumentos utilizados en la organización agilizan los trámites internos para el cumplimiento de las metas?

Tabla Nro.13 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	13	52%
NO	12	48%
	25	100%

Gráfico Nro. 13. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 13.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Este ítem que un 48% no está de acuerdo en que los instrumentos utilizados en la organización agilizan los trámites internos para el cumplimiento de las metas. Mientras que el 52% afirma que si se agilizan. Esta realidad exige una revisión mediadora y preventiva vinculada con el uso eficaz de la tecnología como herramienta comunicacional en el contexto de la Institución.

Ítem Nro. 14.

¿El IPASME - Tinaquillo amerita fortalecer estrategias y acciones para el desarrollo de las herramientas tecnológicas?

Tabla Nro.14 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	24	96%
NO	1	4%
	25	100%

Gráfico Nro. 14. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 14.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Al preguntar si El IPASME - Tinaquillo amerita fortalecer estrategias y acciones para el desarrollo de las herramientas tecnológicas el 4% negó dicha acción mientras que la mayoría 96% afirma el fortalecimiento para la mejoría. Esta realidad fortalece los argumentos de factibilidad para configurar una propuesta centrada en estrategias comunicacionales con el uso de tecnología en el contexto de esta institución.

Ítem Nro. 15

¿El personal tiene sistemas de información para aplicar las herramientas tecnológicas logrando las metas establecidas por departamentos?.

Tabla Nro.15 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	20	80%
NO	5	20%
	25	100%

Gráfico Nro. 15. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 15.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Un 20% negó que el personal tenga sistema de información para aplicar las herramientas tecnológicas logrando las metas establecidas por departamentos. No obstante la mayoría con el 80% afirmó con la opción Sí, a dicha interrogante. Al contar con los sistemas de información es más factible implementar mejoras, ya que éstas se centrarían en el personal y sus actitudes y no en la adquisición de recursos.

Ítem Nro.16

¿Tiene conocimiento de los tipos de herramientas tecnológicas que permitan mantener continuidad operativa?

Tabla Nro.16 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	8	32%
NO	17	68%
	25	100%

Gráfico Nro. 16. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 16.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Del 100% de los encuestados, el 32% afirmó tener conocimiento de los tipos de herramientas tecnológicas que permitan mantener continuidad operativa. Sin embargo un 68% negó tener dicho conocimiento. Esta realidad refleja problemas de formación, actualización y comunicación dentro de la institución, lo que exige la intervención gerencial en lo que respecta a tecnología y comunicación para la mejora de los procesos.

Ítem Nro. 17

¿El uso de herramientas tecnológicas permite verificar resultados de la gestión administrativa de la Institución?

Tabla Nro.17 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	23	92%
NO	2	8%
	25	100%

Gráfico Nro. 17. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 17.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Con un 8% se negó el uso de herramientas tecnológicas para permitir verificar resultados de la gestión administrativa de la Institución, mientras que el 92% afirmó que si es factible dicho uso. Al contar con esta excelente herramienta de control, los ajustes y mejoras se convierten en una realidad potencial gracias a la factibilidad operativa para la propuesta que subyace en el presente trabajo.

Ítem Nro. 18

¿Considera que actualizar las herramientas tecnológicas inciden con el propósito de la Institución?

Tabla Nro.18 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	23	92%
NO	2	8%
	25	100%

Gráfico Nro. 18. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 18.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Con un 92% del resultado los encuestados afirmaron que sí consideran que actualizar las herramientas tecnológicas incide con el propósito de la Institución. Mientras que solamente el 8% lo negó, lo que permite inferir que se reconoce implícitamente la necesidad de una mejora.

Ítem Nro. 19

¿El uso de herramientas tecnológicas permite a nivel administrativo alcanzar los objetivos planteados por la Institución?

Tabla Nro.19 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	24	96%
NO	1	4%
	25	100%

Gráfico Nro. 19. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 19.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Del 100% de los encuestados, el 4% negó que el uso de herramientas tecnológicas permita a nivel administrativo alcanzar los objetivos planteados por la Institución. Sin embargo, la mayoría con un 96% señaló que sí. Este ítem se vincula con la valoración de la tecnología y para la mayoría esta valoración es positiva, lo que da fuerza a la propuesta subyacente.

Ítem Nro. 20

¿Estaría dispuesto a conformar un equipo de trabajo que maneje las herramientas tecnológicas?

Tabla Nro.20 Distribución de la Muestra

Escala	Muestra	%
SI	25	100%
NO	0	0%
	25	100%

Gráfico Nro. 20. Representación gráfica de la distribución de la muestra con respecto a ítem 20.



Fuente: Silva (2016)

Análisis: Este ítem pretende medir la actitud positiva hacia un posible cambio que incremente tecnología y comunicación en el contexto de la organización institucional. Se observa que un 100% de la muestra afirma que sí estarían dispuestos a conformar un equipo de trabajo que maneje las herramientas tecnológicas. Esta realidad da fuerza y garantiza el éxito de la propuesta que da sentido al presente trabajo. Una vez abordados los ítems, se ha garantizado la posibilidad de aplicar los cambios que la propuesta exige. En el capítulo V, se concreta esta propuesta. Seguidamente se sintetizan las conclusiones.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos, se pueden determinar las siguientes conclusiones, en primera instancia la totalidad de los encuestados afirmaron estar dispuesto a adquirir conocimiento en el desarrollo de sus funciones en el IPASME Tinaquillo, lo que conlleva a concretar la viabilidad del proyecto.

No obstante, a través del estudio que se hizo sobre las políticas de capacitación en materia de herramientas tecnológicas y si la institución valora el mismo, se conoció que no existe mayormente esa valoración, lo que puede interpretarse y compararse con la problemática que actualmente presenta y por concerniente esta decidía en cuanto a conocimiento pueda estar influyendo en la comunicación durante la gestión de trabajo. Sin embargo, se conoció que si realiza cursos, talleres y seminarios sobre las últimas tendencias en herramientas tecnológicas, aunque un 40% de los encuestados lo negara, es probable que no sea implementado en todos los trabajadores.

Entre tanto, a pesar de que la mayoría conoce el uso de herramientas tecnológicas y se reflejó con el 100% del resultado en la opción si, que la empresa cuenta con los recursos tecnológicos, y que consideran que dichas herramientas son necesarias en gestión administrativa, hay que establecer que la dinámica de las herramientas tecnológicas de los diferentes departamentos de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo. Cojedes en materia de actualidad y pertinencia No cubren las exigencias de los Afiliados, según lo expresado por un 76% de la muestra encuestada, lo que se refleja durante la quejas de los mismo y el estrés que se observó dentro de los departamentos y sus trabajadores.

Asimismo, se estudió si la organización dispone de las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión administrativa, a fin de corroborar

como se encuentra en la actualidad, reflejándose un resultado muy parejo, donde el 48% lo negó, mientras que un 52% lo afirmó, lo que puede interpretarse como el descontento que puedan estar teniendo muchos de los empleados con las herramientas tecnológicas actualmente utilizadas o en su efecto el mal manejo de las mismas dentro de dicha gestión.

En el mismo orden de idea, en cuanto al estudio del el desempeño esperado al hacer uso de las herramientas tecnológicas en los diferentes departamentos se reflejó de igual manera el mismo resultado, lo que permite corroborar el malestar y descontento de los trabajadores, que se manifiesta muchas veces a través de los afiliados.

Aunado a esto, en cuanto al conocimiento acerca de si se considera que la implementación de las herramientas tecnológicas, son utilizadas en forma adecuada por los directivos, se determinó que un 76% lo negó rotundamente, lo que lleva a interpretarse que a pesar de existir conocimiento del uso de herramientas por todos los empleados, existen deficiencia en cuanto a su funcionamiento diario y los procesos internos por gestión, lo que ha ocasionado el problema en la actualidad. De igual manera existe discrepancia cuando se estudió lo relacionado a si los instrumentos utilizados en la organización agilizan los trámites internos para el cumplimiento de las metas, lo que llevo a concluirse con un resultado muy parejo entre 48% opción No y 52% la opción si, lo que termina de corroborar que pese a existir las herramientas, hay deficiencia en el manejo de las mismas.

Por otro lado, en cuanto a si la Unidad IPASME Tinaquillo, Edo. Cojedes, amerita fortalecer estrategias y acciones para el desarrollo de las herramientas tecnológicas, se determinó que si debe existir tal fortalecimiento, lo que permite unir con las deficiencias que actualmente se presentan en sus procesos de gestión de trabajo. No obstante, referente a si el personal tiene sistema de información para aplicar las herramientas tecnológicas logrando las metas establecidas por departamentos, se corroboró que si las poseen, pero se vuelve al punto del problema

el cual representa a la falta de adiestramiento y capacitación en el manejo de la información.

Desde luego, dentro de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes, el mantener la continuidad operativa a través de las herramientas tecnológica es un factor muy importante para el buen desempeño de la gestión diaria, sin embargo en la actualidad eso no sucede, a través de un 68% lo corroboró negando mantener la continuidad operativa. Lo que puede afirmarse cuando se determinó que el uso de herramientas tecnológicas si permite verificar resultados de la gestión administrativa de la Institución con un 92%.

Por último, determinándose que el uso de herramientas tecnológicas permite a nivel administrativo alcanzar los objetivos planteados por la Institución, que el actualizarlas inciden con el propósito de la misma, y que el total de los empleados están dispuestos a conformar un equipo de trabajo que maneje las herramientas tecnológicas, por lo cual todos estos datos evidencian la necesidad de crear la valiosa propuesta que es totalmente viable y factible para el mejoramiento de las funciones diarias de dicha organización.

Recomendaciones

A través de la problemática planteada, los objetivos establecidos, los resultados obtenidos, la propuesta diseñada y las conclusiones obtenidas, es necesario redactar las siguientes recomendaciones basadas específicamente en la labor del investigador, los entes que colaboraron con el mismo, y la importancia que deja para futuros investigadores e incluso para la empresa u organización donde se desarrolló:

En primera instancia, se recomienda aplicar según el modelo de la propuesta, las estructuras y estrategias del proyecto, en cuanto a la promoción del buen uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación en la gestión de trabajo dentro de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo. Cojedes.

Seguidamente, se sugiere iniciar con el adiestramiento al personal, pero sobre todo tener un personal calificado y profesional en el aspecto informático, sistemas de información para poder sobrellevar todo el buen funcionamiento tanto en el área computarizada como en el área de comunicación y administración

Se debe incluir dentro del adiestramiento un profesional en el área de la psicología para determinar posibles condiciones o falta de conocimiento que puedan incidir en la salud física, mental y psicoemocional, ya que estas a su vez causan daños en la actividad laboral y permiten que sus procesos de gestión de trabajo sea deficiente, produciendo debilidad en el desempeño en sus funciones.

También se recomienda realizar un estudio individualizado a cada empleado referente al conocimiento y desconocimiento acerca del uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación, y en efecto de qué manera lo está empleando actualmente en sus funciones diarias laborales.

Considerando todo lo anteriormente expuesto, sería ideal conocer detalladamente cómo se encuentra cada departamento de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes y en su efecto, a través de los afiliados investigar la percepción de ellos en cuanto al servicio de la organización prestado.

La Unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes, debe apoyar en su efecto la propuesta a través de incentivar a sus trabajadores de recibir el adiestramiento y la capacitación en cuanto al uso de herramientas tecnológicas de comunicación y en su efecto promover dicho proyecto para otras unidades a nivel nacional.

A futuros investigadores, se les sugiere permitir ampliar esta investigación actualizándola en cuanto a recursos tecnológicos y nuevas estrategias o herramientas

existan y puedan suplantar y mejorar el desempeño y la calidad de vida de los trabajadores.

CAPÍTULO VII

LA PROPUESTA

Introducción a la Propuesta

Los niveles complejos en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), han generado una serie de ventajas en relación con la información y su acceso, estos cambios han producidos en las últimas décadas impactos de forma significativa en la gerencia institucional Venezolana que demanda elevados retos en los tiempos que actualmente se viven, evidencia que el país ha demostrado la necesidad e importancia de trabajo en equipo para el logro de las metas propuestas. En este sentido, se requiere del personal directivo que gerencia el proceso de planificación y gerencia comunicativa administrativa institucional y aplique una variedad de estrategias que resuelvan los conflictos propios de las organizaciones y en especial las organizaciones asistenciales; por consiguiente, la participación de todos los integrantes del ámbito administrativo asistencial, se observa fortalecido en la medida que el directivo proporcione las herramientas y estrategias tecnológicas convenientes que motiven el desarrollo de los proyectos de la unidad.

Es evidente, que el objetivo primordial de la atención asistencial en el país es donde sea la comunidad la protagonista de los procesos integrales y controladores de los servicios que presta la Unidad de IPASME en la localidad, de allí que, el directivo gerente debe innovar constantemente su perfil profesional en cuanto a su labor Administrativa y Asistencial mediante estrategias que optimicen sus funciones. Esto significa, el enriquecimiento de la gestión gerencial comunicativa implementada por la institución a través de la planificación dirigida y asesorada por el directivo mediante el uso de las tecnologías de la computación, donde se orienta y conduce la

labor administrativa de la institución y sus relaciones con el entorno, es por ello que se justifica la ejecución de talleres para precisar cada uno de los aspectos y parámetros que determinen la experiencias en el ejercicio de las funciones gerenciales comunicativas.

Partiendo de esta situación, es relevante tomar en cuenta el talento humano como el recurso más importante para lograr el desarrollo y evolución de una sociedad. En ésta era de la sociedad del conocimiento y de la información y comunicación, es en el sujeto donde reside la posibilidad de adicionar ilimitadamente el saber, de evolucionar en el descubrimiento y de congregar las energías de las personas que conforman una organización asistencial. No obstante, los cambios internos de las organizaciones, específicamente en el área de relaciones laborales mediante la comunicación efectiva, son realmente complejas e intrincadas en virtud de que tienen relación ontológica, axiológicas, psicológicas, que están enraizado en su modo de vida social.

Lo anteriormente señalado, permite deducir la importancia de la comunicación como herramienta primordial de la gerencia; en este sentido, servirá de base para diseñar un modelo de estrategias que orienten al directivo gerente a ejecutar con eficacia sus funciones, de esta manera, la Unidad Asistencial pueda ser transformada en un espacio de trabajo en equipo gracias a la comunicación efectiva, con metas comunes, con responsabilidad dentro de la consecuencia de esas metas, con normas que regulen el funcionamiento administrativo a través de procesos participativos, de aprendizaje individual y colectivo conjuntamente con los miembros de la comunidad en pro de la excelencia institucional.

El desarrollo de la idea se proyecta a través de un modelo de estrategias de comunicación tecnológica que coadyuve al fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME, Tinaquillo del estado Cojedes, lo que

permitirá ayudar a los directivos y personal de la unidad asistencial antes mencionada en su desempeño gerencial, sus funciones administrativas a través de nuevos modelos de gestión comunicativa, orientado la innovación en las diferentes estrategias gerenciales.

Igualmente, se plantea ofrecer talleres a los Directivos y personal de la Unidad Asistencial, en función de recopilar y unificar criterios para establecer estrategias gerenciales comunicacionales para el desarrollo organizacional que permitan contextualizar las competencias gerenciales de los directivos en diversas vías, potenciando las relaciones interpersonales y laborales a través de la comunicación tecnológica efectiva con el grupo de trabajadores adscritos a la Unidad Asistencial, en ello, se estructura esta propuesta considerando como componentes centrales lo siguiente: Justificación, Objetivos de la Propuesta, Fundamentación Teórica y actividades a desarrollar como alternativas expresada por fases para una mayor comprensión.

Visión y Misión de la Propuesta

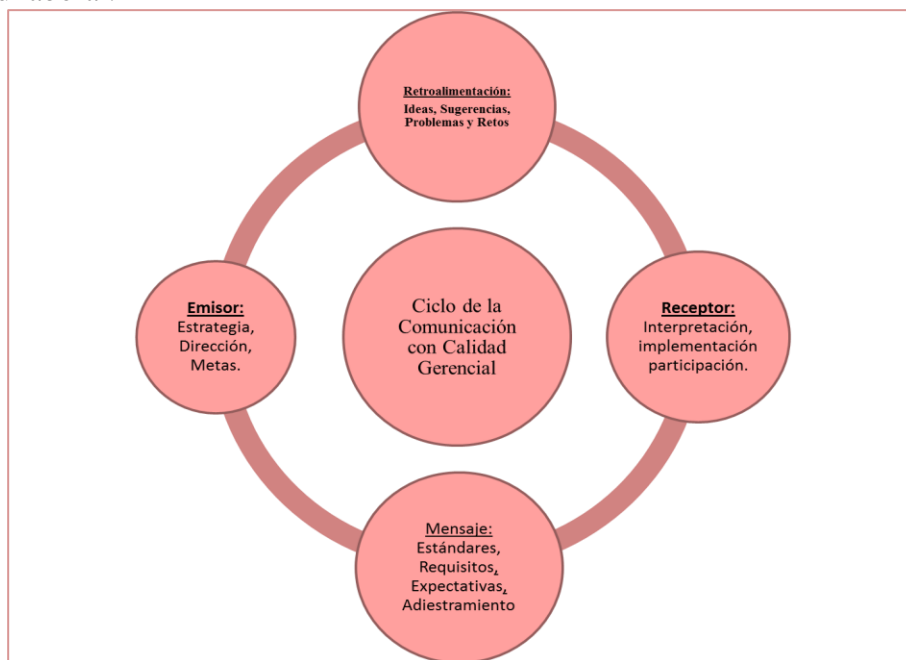
Las instituciones, como estructura social que incluyen diversidad de miembros, muchos de los cuales están llamados a la gerencia, requieren de directrices axiológicas y caminos previamente establecidos que marcan la pauta de las acciones que se desarrollan en el contexto de las mismas y que deben ser consideradas como base para el establecimiento de procesos gerenciales. Por ello, se presentan y se definen en esta propuesta la misión y la visión que ofrecen los cristales para una nueva mirada en el contexto donde se desarrolla el estudio.

Visión: Consolidar las estrategias tecnológicas permanente en los Directivos y personal de la Unidad Asistencial comprometidos con la gestión comunicativa eficiente, capaces de gerenciar y desarrollar la Gestión Administrativa mediante herramientas tecnológicas en la Unidad IPASME, Tinaquillo del estado Cojedes.

Misión: Diseñar, coordinar, ejecutar, evaluar y actualizar las estrategias tecnológicas comunicativas gerenciales que debe aplicar el directivo y personal de la Unidad Asistencial, en la formación gerencial y capacitación tecnológica de equipos de trabajos interdisciplinarios donde el propósito final sea el desarrollo organizacional de la Unidad Administrativa. A continuación, se presenta un gráfico que recoge la estructura de la propuesta que resume la problemática planteada y su posible solución:

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL MODELO

Todos los medios de formación pueden incluirse en el grupo de transmisión de la información y a su vez, cualquier medio puede ser concebido en el grupo de entrenamiento, según las funciones que realicen. En cada etapa del aprendizaje predomina la utilización de determinados medios de enseñanza y de información que están íntimamente relacionados con los métodos y formas organizativas empleadas en la Unidad laboral.



Circulo de Comunicación con Calidad Gerencial. Silva (2016).

Descripción de la Propuesta



En primer lugar, es importante destacar que a través del estudio se pretende mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores que integran la Unidad IPASME, Tinaquillo Edo Cojedes. Específicamente, en su gestión de trabajo diario, ya que en la actualidad se presentan diversos problemas relacionados con la agilización, control, entrega y manejo de la información interna en diversos departamentos.

Desde luego, la principal estrategia de la propuesta es; fusionar componentes tecnológicos comunicacionales, junto a las capacidades de los trabajadores y la disponibilidad de la organización para así lograr el objetivo final

Objetivo General de la Propuesta

Proponer el uso de Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación para mejorar la Gestión de Trabajo en la Unidad IPASME, Tinaquillo Edo. Cojedes.

Objetivos Específicos de la Propuesta

Diagnosticar el manejo actual de las diferentes estrategias tecnológicas utilizadas como medio informativo en la Unidad IPASME, Tinaquillo Edo. Cojedes.

Estructurar el plan de la propuesta, a través de la implementación de talleres relacionados al área tecnológica, adiestramiento al personal, foros grupales acerca de la innovación empresarial, orientación psicológica organizacional.

Promover la valoración y la superación en la gestión de trabajo a cada uno de los empleados para que, desde luego, se integren absolutamente todos a la aprobación y participación del uso de herramientas tecnológicas.

Alcances de la Propuesta



Inicialmente, el primer alcance de la propuesta es la promoción del uso de Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación para mejorar la Gestión de Trabajo en la Unidad IPASME Tinaquillo, no obstante, se pretende lograr en el futuro que pueda expandirse a otras unidades del estado y, debido a la innovación de la tecnología, actualizarse cada 12 meses de acuerdo con los nuevos sistemas o redes comunicacionales que puedan mejorar aún más la información institucional.

Justificación de la Propuesta

Los Trabajadores de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes, se adiestrarán a través de nuevos conocimientos tecnológicos con respecto a la funcionalidad y eficiencia en la gestión de trabajo.

Se permitirá mejorar los procesos internos en cada uno de los departamentos y, en efecto, esta Unidad logrará una mejor reputación y servicio, en cuanto a la demanda y operaciones diarias por cada profesional afiliado.

El ambiente laboral y todo lo concerniente al trabajo en equipo se optimizará con el uso de Herramientas tecnológicas sobre la base del trabajo en un punto focal dirigido al bienestar psicológico que todo empleado debe tener a través de la calidad del trabajo organizacional para que no afecte a otras áreas de su vida personal.

Fortalezas

La Unidad IPASME, Tinaquillo Edo Cojedes, cuenta en su haber con recursos



tecnológicos (Hardware) para implementar el uso y la actualización de sistemas comunicacionales que permitan mejorar sus procesos en la actualidad.

Existe la disponibilidad en su totalidad del personal que trabaja en dicha organización para adquirir conocimiento en el desarrollo de sus funciones diarias, y tienen la necesidad de mejorar la gestión

diaria para fortalecer el trabajo en equipo y su eficiencia.

La institución IPASME, tiene el mayor interés en no sólo beneficiar a la Unidad de Tinaquillo, Edo. Cojedes, sino en expandir dicha propuesta a otras unidades, en vista de que la implementación de planes y estrategias de adiestramiento es una excelente opción para el mejoramiento interno.

Debilidades

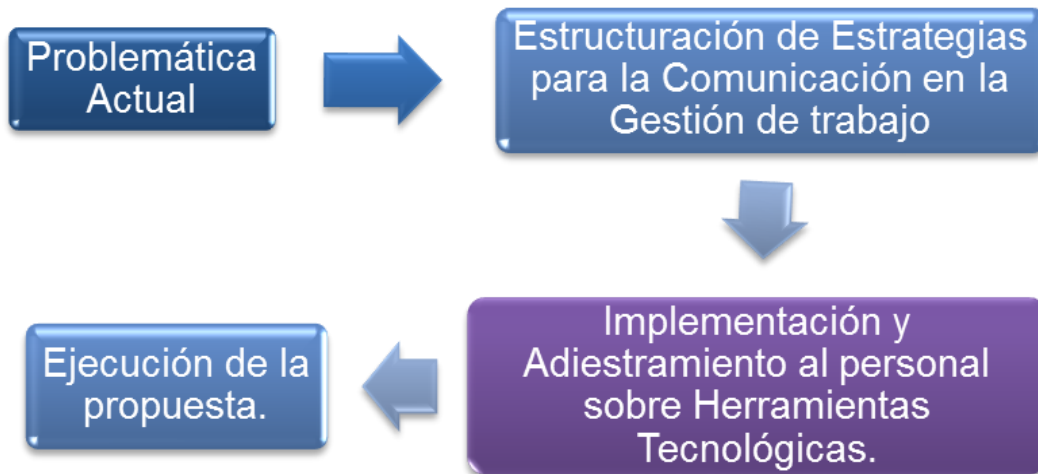


Los recursos tecnológicos (Hardware) durante el proceso de adiestramiento, no son suficientes para el desarrollo del trabajo proyectado para próximos meses, debido que con la implementación de nuevos sistemas de comunicación es probable incrementar su existencia para que otros departamentos también puedan tener uso de las herramientas tecnológicas.

La Unidad IPASME de Tinaquillo no cuenta actualmente con un personal calificado en el área tecnológica y de adiestramiento que pueda optimizar a diario cada uno de los empleados, a su vez produciendo que estos empleados no tengan conocimiento de los tipos de herramientas tecnológicas que permitan mantener continuidad operativa.

Desarrollo de la Propuesta

En la actualidad, es indispensable para una organización hacer uso de herramientas tecnológicas que permitan llevar a cabo el cumplimiento de las actividades y los procesos mediante una comunicación e información efectiva. En ese sentido la investigadora configura un esquema visual que a continuación se presenta y que permite vislumbrar la estrategia teórica comunicacional asociada a las herramientas tecnológicas posibilitadas en la propuesta investigativa:



Silva (2014).

Problemática Actual

En este punto de desarrollo de la propuesta, se pretende conocer a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los puntos de vista, las necesidades, que en la actualidad presentan todos los trabajadores de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo. Cojedes en cuanto a su gestión diaria de trabajo y la comunicación de cada departamento en relación de sus operaciones diarias.

Estructuración de Estrategias para la Comunicación en la Gestión de trabajo

Una vez conocida la problemática, se propone estructurar el plan de trabajo y las estrategias de la propuesta que consiste en Reorganizar el modelo de comunicación que actualmente se utiliza y ya conocido sus debilidades, formular nuevas opciones comunicacionales para mejorar dicho desempeño. Seguidamente, conocer las nuevas Herramientas Tecnológicas que puedan servir como puente comunicacional e innovar los sistemas que actualmente se utilizan. Por último, involucrar factiblemente dicha Unidad en toda la estructuración de estrategias de la propuesta, para que pueda ser expandida en otras unidades a nivel nacional.

Implementación y Adiestramiento al personal sobre Herramientas Tecnológicas.

Ejecutar y poner en marcha la propuesta, desde la aplicación de talleres para el adiestramiento, enfocados en temas acerca de tecnología, avances de información, redes empresariales, sistemas de información, adiestramiento de nuevos sistemas, como en su efecto realizar foros relacionados, al trabajo en equipo, relaciones interpersonales en el ámbito organizacional, implementaciones de nuevas herramientas tecnológicas son muchos de los temas que se proponen para mejorar la gestión del trabajo.

Ejecución de la Propuesta

Una vez ya conocido, establecido y adiestrado el personal, es importante ejecutar la propuesta para así lograr el objetivo final que consiste en el uso de Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación para mejorar la Gestión de Trabajo

Factibilidad de la Propuesta

Una vez cumplida con la fase de diagnóstico, se propone el desarrollo del estudio de la factibilidad, donde se toman en cuenta aquellos factores que permitirán la ejecución de los talleres sobre estrategias tecnológicas gerenciales comunicacionales que optimicen el desarrollo organizacional.

Factibilidad Económica

La ejecución de esta propuesta estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes, y a los aportes y colaboración de la comunidad asistencial. El financiamiento puede lograrse a través de las fuerzas vivas representadas por las empresas públicas y privadas, comercios y entes gubernamentales de la región.

Recursos Humanos

Para la ejecución de la propuesta se cuenta con la participación de especialistas en Gerencia, herramientas tecnológicas y el área Administrativa Asistencial, entre otros profesionales indispensables para el desarrollo de los talleres propuestos. Hay que considerar la participación de los directivos y personal administrativo de la institución.

Recursos Materiales

Se refiere a los recursos mínimos necesario para desarrollar la propuesta, entre los que se cuenta: en las instalaciones de la Unidad IPASME Tinaquillo Edo Cojedes. Equipos de oficina, mobiliario, recursos audiovisuales didácticos y las computadoras existentes en la unidad donde se desarrollará el estudio.

Modelo Teórico del Taller

El taller proporciona técnicas cognitivas de definición y solución de problemas con la finalidad de diseñar e implantar sistemas de gestión comunicativos que conllevan a satisfacer las necesidades de los recursos humanos involucrados y del entorno social; se realiza como un proceso sistemático que utiliza un procedimiento metódico para presentar una fuente importante de información acerca de las funciones y estrategias tecnológicas gerenciales comunicacionales para que influya y aumente el grado de eficiencia, que proporcione datos acerca del cumplimiento de sus objetivos y que señale la vía para la formulación de nuevos cambios o no, por consiguiente, la importancia de la evolución debe ser considerada indispensable. Cabe considerar por otra parte que uno de los componentes más importantes del taller son los recursos:

- **Recurso humanos:** Se utilizarán como recursos humanos para dictar el taller a Directivos y personal administrativo que tengan un alto grado de conocimientos acerca de la temática planteada, y esto es así porque se trata de dictar y enseñar una

temática especializada en el área de gerencia comunicativa mediante recursos tecnológicos, por lo tanto, el recurso humano estará en conocimiento claro, preciso y pertinente acerca de estrategias tecnológicas gerenciales administrativas que faciliten las acciones comunicativas en la Unidad Asistencial del IPASME de Tinaquillo.

- **Estrategias y acción:** Son los mecanismos y competencias para lograr los objetivos planteados de motivar el uso de Herramientas Tecnológicas como Estrategias de Comunicación para mejorar la Gestión de Trabajo.

- **Recursos Técnicos:** Serán seleccionados de acuerdo con los contenidos que se desarrollarán y con las estrategias planificadas, mapas conceptuales, diapositivas, folletos informativos, fotos, pizarra, marcadores. Fotocopiadoras, pantalla, video beam, cd´s, apuntador).

- **Recursos físicos:** Corresponde al lugar donde se dictará el taller, este será un recinto con todas las condiciones necesarias y adecuadas para la realización del taller.

- **Recursos Administrativos:** Secretaria Administrativa, fotocopias, diagramador, realización de folletos, fotos, impresiones y logística en general

Fases del Diseño de la propuesta

Los talleres diseñadores en la propuesta se iniciarán de manera sistemática cumpliendo las fases siguientes:

I. Fase. Diagnóstico

En esta fase se identifican las necesidades, expectativas y debilidades del directivo en la ejecución de sus funciones relacionado con las estrategias comunicacionales tecnológicas empleadas en su institución.

II. Fase. Factibilidad del Proyecto

En esta fase, se recibirá información sobre necesidades de la institución y de los recursos materiales, económicos y de apoyo con que se cuenta.

III. Fase. Diseño del Proyecto

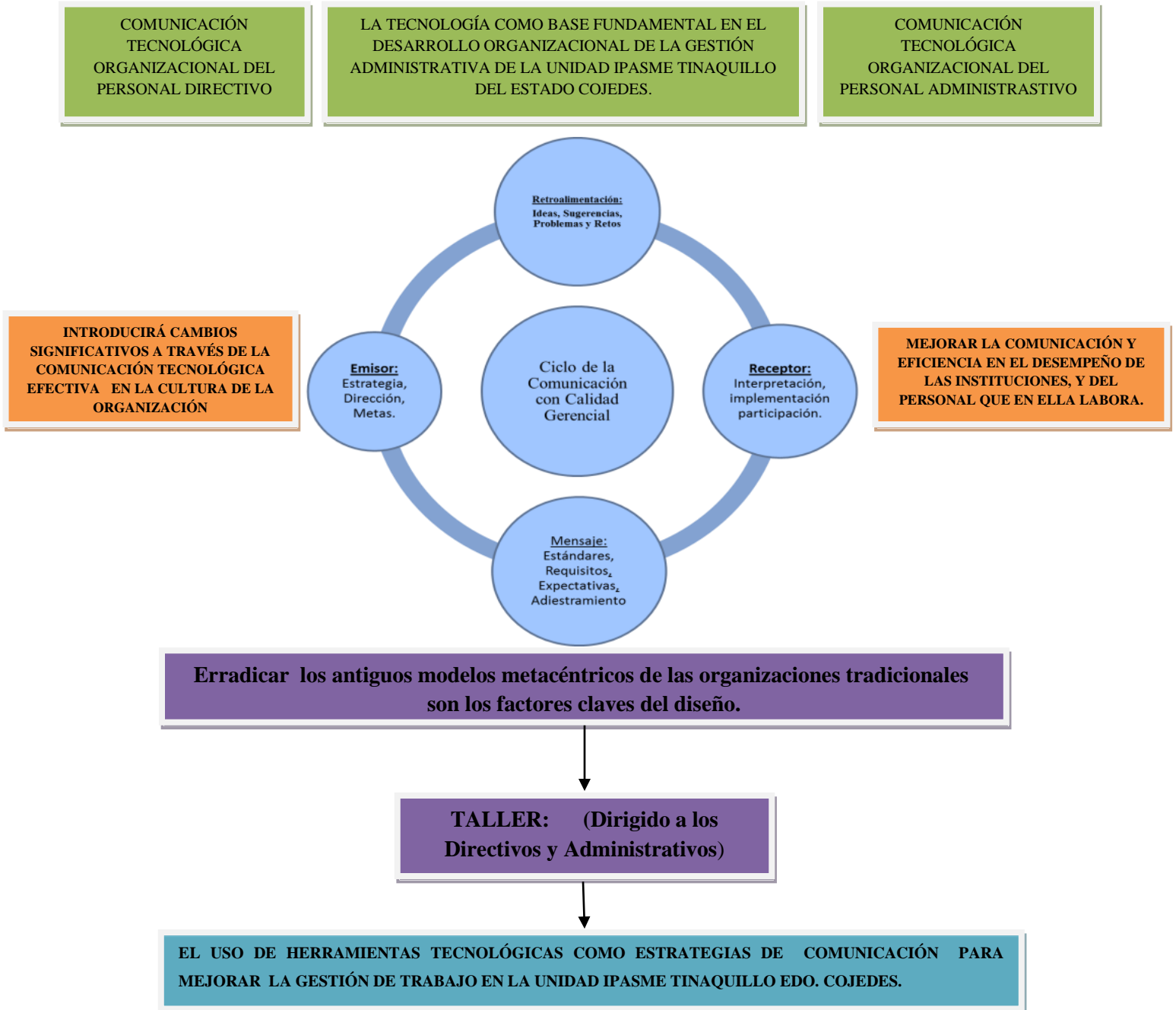
En esta fase se jerarquizan las necesidades de formación gerencial con el fin de desarrollar y planificar los talleres dirigidos a los directivos y administrativos involucrando la matriz de estrategias comunicacionales como hilo tecnológico conductor del diseño. (ver Figura N°), en el esquema del modelo propuesto.

Gráfico: N° 3

ESQUEMA GENERAL DE LA PROPUESTA



SITUACIÓN PROBLEMÁTICA



Fuente: Silva (2016).

FASE I:
TALLER DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIDAD IPASME – TINAQUILLO, EDO. COJEDES.

Población	Unidad	Contenido	Responsables	Duración y Frecuencia
DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD IPASME TINAQUILLO EDO. COJEDES.	1	<p style="text-align: center;">Generalidades:</p> <p>Gerencia Definiciones, Características, objetivos</p> <p>Tipos de Gerencia: La Gerencia Patrimonial, La Gerencia Política, La Gerencia por Objetivos, La gerencia estratégica.</p> <p>Funciones Gerenciales: Planificación, organización, Dirección y Control</p>	Especialistas en el área administrativa y gerencial.	<p>Semana 1</p> <p>Lunes: 4 hrs Miércoles: 4 hrs Viernes: 4hrs</p> <p>(12 horas)</p>
				<p>Semana 2</p> <p>Lunes: 4 hrs Miércoles: 4 hrs Viernes: 4 hrs</p> <p>(12 horas)</p>

<p>DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD IPASME TINAQUILLO EDO. COJEDES.</p>	<p>2</p>	<p>Objetivos de la Gerencia. La gerencia y sus ventajas. Gerente. Funciones del Gerente. Competencias Gerenciales.</p>	<p>Especialistas en el área administrativa y gerencial.</p>	<p>Semana 3 Lunes: 4 hrs Miércoles: 4 hrs Jueves: 4 hrs Viernes: 4hrs (16 horas)</p>
<p>DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD IPASME TINAQUILLO EDO. COJEDES.</p>	<p>3</p>	<p>La Comunicación con Calidad: Definiciones, Características, objetivos La Comunicación y la organización Comunicación efectiva y sus ventajas Gerenciales. Las TIC y la comunicación Gerencial efectiva</p>	<p>Especialistas en el área de las Tecnologías de la Información y Comunicación.</p>	<p>Semana 4 Lunes: 4 hrs Martes: 4 hrs Jueves: 4 hrs Viernes: 4 hrs (16 horas)</p> <hr/> <p>Semana 5 Mañana y tarde Martes: 4 hrs Miércoles: 4 hrs (08 horas)</p>

Modulo	Contenido	Objetivos	Estrategias / Espacio	Recursos
1	<p>Generalidades: Gerencia Definiciones, Características, objetivos Tipos de Gerencia: La Gerencia Patrimonial, La Gerencia Política, La Gerencia por Objetivos, La gerencia estratégica. Funciones Gerenciales: Planificación, organización, Dirección y Control</p>	<p>Capacitar y actualizar a los directivos y personal administrativo de la unidad IPASME en cuanto a los procesos organizativos de trabajo para optimizar el rendimiento en sus tareas.</p>	<p>Taller - Debate</p> <p>Sede IPASME de Tinaquillo, estado Cojedes.</p>	<p>Facilitador , Proyector, computadoras Carpetas Amarillas, hojas blancas, lápiz marcadores.</p> <p>Visita al espacio de práctica tecnológica con computadores. Uso de recursos de Internet y redes sociales.</p>
2	<p>Objetivos de la Gerencia. La gerencia y sus ventajas. Gerente. Funciones del Gerente. Competencias Gerenciales.</p>	<p>Fomentar los aspectos teóricos y operativos que sustentan las estrategias tecnológicas informativas Gerenciales e Innovación tecnológica como medio informativo</p>	<p>Exposición, Manejo de medios Electrónicos y Recursos Tecnológicos (Computador/Software)</p> <p>Sede IPASME de Tinaquillo, estado Cojedes.</p>	<p>Facilitador , Proyector, computadoras Carpetas Amarillas, hojas blancas, lápiz marcadores.</p> <p>Visita al espacio de práctica tecnológica con computadores. Uso recursos de internet y redes sociales.</p>

3	<p>La Comunicación con Calidad: Definiciones, Características, objetivos y la organización</p> <p>La Comunicación efectiva, la tecnología de la información y sus ventajas Gerenciales.</p>	<p>Diseñar un modelo de estrategias de comunicación tecnológica que coadyuve al fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Unidad IPASME Tinaquillo, estado Cojedes.</p>	<p>Talleres teóricos prácticos.</p> <p>Exposición, Manejo de medios Electrónicos y Recursos Tecnológicos (Computador/Software)</p>	<p>Facilitador , Proyector, computadoras Carpetas Amarillas, hojas blancas, lápiz marcadores.</p> <p>Práctica con programa computacional y computadores en el área de trabajo práctico.</p> <p>Uso de recursos de internet y redes sociales para divulgar la información y socializar los aprendizajes.</p>
---	--	--	--	---

Fuente: Silva (2014).

REFERENCIAS CONSULTADAS

IMPRESAS:

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Carrey, P (2013). *Herramientas Tecnológicas en la Gestión Empresarial*. México: McGrawGrill Ediciones.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*. México: MacGraw – Hill. USA.
- Chourio (1987). *Estudios de la investigación y estadísticos*. México: MacGraw – Hill. USA.
- Constitución (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. 5453. Marzo, 2000.
- García, J. (2012). *Comunicación Empresarial*. México: McGrill – USA.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Kendall y Kendall (2011). *Sistemas de Información y Gerencia Empresarial*. Madrid España: Ediciones Buenaventura. S.A.
- Ley Orgánica de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTT) (2012). República Bolivariana de Venezuela.
- Martínez, M. (2006): *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas, Barcelona.
- Palella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Senn, J. (2011). *Las Organizaciones y la innovación tecnológica*. México, Ediciones McHell C&C.

ELECTRÓNICAS:

- Alvarado, A. (2010). *Alcance de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) Como Agente Socializador en Venezuela*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Barquisimeto, Venezuela. Disponible en: <http://www.http://revistas.upel.edu.ve/index.php/educare/article/view/378>. [Consulta: 2014, Noviembre 28].
- Álvarez, F. (2012). *Implementación de Recursos Tecnológicos para Mejorar La Calidad del Trabajo en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Suplidora del Valle*. Universidad del Mar. Oaxaca México. Disponible en: www.ib.unam.mx/directorio/difusion. [Consulta: 2014, Octubre, 13].
- Balestrini, M. (2010). *Proceso metodológico para la investigación y Técnicas de Estudios*. Madrid España. Editora NBS. Disponible en: http://bibcyt.ucla.edu.ve/cgiwin/be_alex.exe?Autor=Balestrini+Acu%F1a,+Miria+n&Nombrebd=BIBCYT. [Consulta: 2014, Septiembre, 09].
- Gill, C. (2013) *El Trabajo y la calidad de vida*. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books>. [Consulta: 2013, Noviembre, 10].
- García, P. (2010) *Coordinación de la Actividad Empresarial*.: Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/891a925/919w.pdf>. [Consulta: 2013, Noviembre, 12].
- González, Moreno y Garrosa (2009) *Gestión Organizacional*. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books>. [Consulta: 2013, Noviembre, 10].
- Gestión Empresarial. (2004). [Portal Web en línea] Disponible en línea: <http://www.atrache.com/home/articulos/las4funcionesdelagestionempresarial>. Consulta: [2014, Mayo 14].
- Master en Comunicación Empresarial. [Portal Web en línea].Disponible: http://www.master-comunicacion.com/que_es_la_comunicacion_empresarial. Consulta: [2014, Mayo 14].
- Salas, G. y Torrealba, B. (2011) *Implementación de Software de Información Empresarial para mejorar el control Administrativo en la Empresa San Rivas & Productos C.A*. Chile: Universidad de Chile. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle>. [Consulta: 2014, Junio, 12].
- Salazar, C (2013). *Mundo Organizacional, en América Latina*. Disponible en: <http://books.google.co.ve/books>. [Consulta: 2013, Noviembre,10].

Zabatta, V. y Alonso, O. (2011). *Estudio de Necesidades Docentes Para Determinar Competencias Básicas en el Uso de las TIC. Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. Barquisimeto Venezuela. Disponible en: <http://www.http://revistas.upel.edu.ve/index.php/educare/article/view/378>. [Consulta: 2014, Noviembre 27].

ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

TECNICA ENCUESTA E INSTRUMENTO CUESTIONARIO

		SI	NO
1.	¿Está usted dispuesto a adquirir conocimiento en el desarrollo de sus funciones en el IPASME Tinaquillo?		
2.	¿La Institución valora las políticas de capacitación en materia de herramientas tecnológicas?		
3.	¿Realiza cursos, talleres y seminarios sobre las últimas tendencias en herramientas tecnológicas?		
4.	¿Tiene Conocimientos sobre el uso de las herramientas tecnológicas?		
5.	¿La Institución cuenta con recursos tecnológicos?		
6.	¿Los afiliados tienen conocimiento de las herramientas tecnológicas, que brinda el IPASME?		
7.	¿Considera que las herramientas tecnológicas son estrategia de comunicación en la gestión administrativa?		
8.	¿La dinámica de las herramientas tecnológicas de los diferentes departamentos del IPASME en materia de actualidad y pertinencia cubren las exigencias de los Afiliados?		
9.	¿Dispone de las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión administrativa?		
10.	¿Al hacer uso de las herramientas tecnológicas en los diferentes departamentos se alcanza el desempeño esperado?		
11.	¿Actualmente los afiliados que asisten al IPASME, están familiarizados con las herramientas tecnológicas como estrategias de comunicación en la gestión?		
12.	¿Considera que la implementación de las herramientas tecnológicas, son utilizadas en forma adecuada por los directivos?		
13.	¿Cree que los instrumentos utilizados en la organización agilizan los trámites internos para el cumplimiento de las metas?		

14.	¿El IPASME Tinaquillo, amerita fortalecer estrategias y acciones para el desarrollo de las herramientas tecnológicas?		
15.	¿El personal tiene sistema de información para aplicar las herramientas tecnológicas logrando las metas establecidas por departamentos?		
16.	¿Tiene conocimiento de los tipos de herramientas tecnológicas que permitan mantener continuidad operativa?		
17.	¿El uso de herramientas tecnológicas permite verificar resultados de la gestión administrativa de la Institución?		
18.	¿Considera que actualizar las herramientas tecnológicas, inciden con el propósito de la Institución?		
19.	¿El uso de herramientas tecnológicas permite a nivel administrativo alcanzar los objetivos planteados por la Institución?		
20.	¿Estaría dispuesto a conformar un equipo de trabajo que maneje las herramientas tecnológicas?		

Gracias por su colaboración.

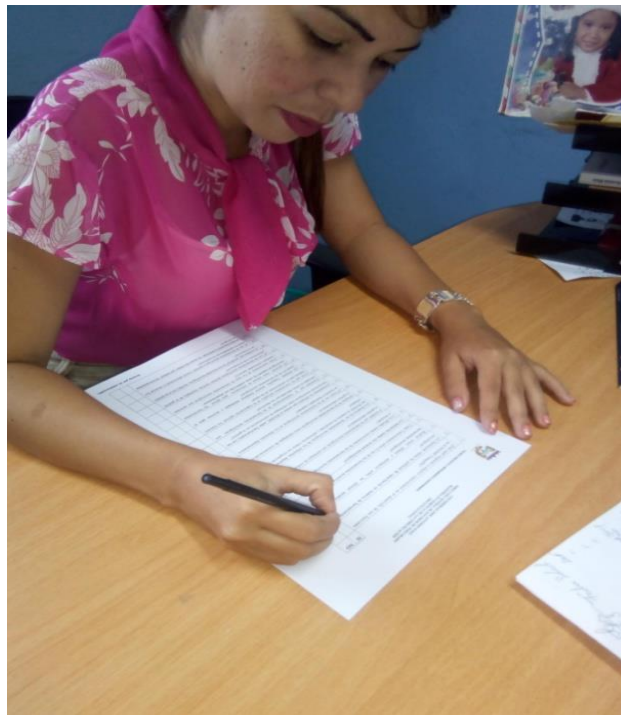
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD KUDER RICHARDSON 20

SUJETOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	TOTALES												
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	18												
B	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	18												
C	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	7												
D	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	14												
E	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14												
TRC	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	2	4	2	71												
p	0,6	0,4	0,8	1	0,8	0,8	0,6	0,8	0,8	0,8	0,6	0,6	0,8	0,6	1	0,8	0,8	0,4	0,8	0,4													
q	0,4	0,6	0,2	0	0,2	0,2	0,4	0,2	0,2	0,2	0,4	0,4	0,2	0,4	0	0,2	0,2	0,6	0,2	0,6													
p.q	0,24	0,24	0,16	0	0,16	0,16	0,24	0,16	0,16	0,16	0,24	0,24	0,16	0,24	0	0,16	0,16	0,24	0,16	0,24													
Sp.q	3,52	Fórmula: "Escriba aquí la ecuación." KR-20= Coeficiente de Confiabilidad (Kuder Richardson) k= Número de ítems que contiene el instrumento. Vt: Varianza total de la prueba. Sp.q= Sumatoria de la varianza individual de los ítems. p= TRC / N; Total respuesta correcta entre número de sujetos q= 1 - p $KR-20 = \left(\frac{k}{k-1}\right) * \left(1 - \frac{\sum pq}{Vt}\right)$																															
Vt	14,2																																
Kr20	0,79169755																																
		Índice del Coeficiente de Confiabilidad <table style="margin: auto; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;"><u>Rangos</u></td> <td><u>Coeficiente</u></td> </tr> <tr> <td>Muy Alta</td> <td>0,81 a 1,00</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>0,61 a 0,80</td> </tr> <tr> <td>Moderada</td> <td>0,41 a 0,60</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>0,21 a 0,40</td> </tr> <tr> <td>Muy Baja</td> <td>0,01 a 0,20</td> </tr> </table>																				<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente</u>	Muy Alta	0,81 a 1,00	Alta	0,61 a 0,80	Moderada	0,41 a 0,60	Baja	0,21 a 0,40	Muy Baja	0,01 a 0,20
<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente</u>																																
Muy Alta	0,81 a 1,00																																
Alta	0,61 a 0,80																																
Moderada	0,41 a 0,60																																
Baja	0,21 a 0,40																																
Muy Baja	0,01 a 0,20																																

Silva (2016)

REGISTROS Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

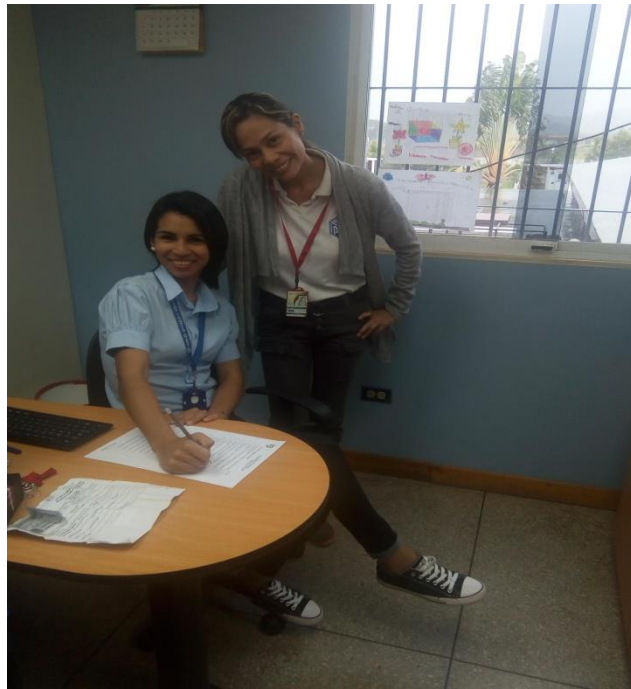
Seguidamente, se ofrece una selección de fotografías en las que se evidencia parte del personal encuestado, respondiendo las encuestas. Por solicitud de los sujetos de investigación no aparecen detalles de identificación de los mismos. De esta forma, se respeta la ética en la investigación. Se ofrecen imágenes que muestran evidencia del trabajo realizado sin particularizar en los sujetos, tal como lo expone Martínez (2006), al referirse a los criterios de privacidad de los sujetos de investigación.



Fotografía: 1



Fotografía: 2



Fotografía: 3