



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

**LAS TIC Y SUS EFECTOS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES DE LA GUARDIA NACIONAL BOLIVARIANA.**

**Autora: Lic. Rusbeth C. Gil P.**

**Tutora: Dra. Belkys Araujo.**

**San Diego, septiembre 2020**



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

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo Especial de Grado, elaborado por el ciudadano Rusbeth Carolina Gil Pulido titular de la cédula de identidad N. V-17.891.650, para optar al grado académico de **Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional**, cuyo título es **Las TIC y sus efectos en el proceso de comunicación en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana**, adscrito a la línea de investigación: Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación.

Y declaro que acepto la tutoría del mencionado proyecto durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.

**Tutora:**

---

**Firma**

**C.I. 6.906.234**

**San Diego, a los 12 del mes de agosto del año 2019**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN.....	Iv
Introducción.....	5
<b>CAPÍTULOS</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento	del 7
Problema.....	
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación del Proyecto.....	12
Limitaciones y Factibilidades del Proyecto.....	13
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	15
Antecedentes Internacionales.....	15
Antecedentes Nacionales.....	17
Bases Teóricas.....	18
Bases Legales.....	28
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo y Diseño de la Investigación.....	31
Población y Muestra .....	33
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	35
Validez y Confiabilidad.....	36
Procedimiento.....	38
Técnicas de Análisis.....	39
<b>IV ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
Plan de Trabajo .....	40
Recursos Humanos.....	40
Recursos Materiales.....	40
Recursos Financieros.....	40
<b>V ANALISIS DE RESULTADOS</b>	42
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>



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

**LAS TIC Y SUS EFECTOS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES DE LA GUARDIA NACIONAL BOLIVARIANA**

AUTORA: Lic. Rusbeth C Gil P  
TUTORA: Dra. Belkys Araujo  
Año: 2018

**RESUMEN:**

La Guardia Nacional Bolivariana (GNB) es una institución militar venezolana. Donde sus funcionarios son servidores públicos con sentido de pertenencia, cristalizando el desarrollo organizacional apoyado en las plataformas tecnológicas. En tal sentido el Destacamento 411 del Estado Carabobo cuenta con seis compañías en una jurisdicción de 23 Municipios del estado, dichas compañías están distantes del Destacamento, en zonas poco habitadas o montañosas, como por ejemplo los Municipios Bejuma y Montalbán, por esta particularidad se dificulta la comunicación entre las compañías y el destacamento y viceversa. La presente investigación tiene como objetivo evaluar el efecto del uso de las TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DIRTIC) de GNB. El estudio se realizara bajo la línea de investigación Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación. El mismo se fundamenta teóricamente en los aportes de Monge, R.; Alfaro, C.; & Alfaro, J. (2014). En lo relativo a la integración electrónica, en la teoría de la comunicación humana y las TIC. La misma se regirá bajo el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación de campo apoyado en documental, tendrá un diseño no experimental con nivel descriptivo. Considerando una población de 266 sujetos, en la cual se usaran técnicas de recolección de datos como la entrevista, encuesta y observación, como instrumentos el cuestionario y guía de observación. Para al finalizar se espera, conocer cómo se dificulta la comunicación ante los procesos de cambio en la organización y el efecto de las TIC.

**Palabras clave:** TIC, Comunicación Organizacional, Guardia Nacional Bolivariana, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones. .

## INTRODUCCIÓN

La evolución del ser humano está estrechamente relacionado con su capacidad para comunicarse con otros, en este sentido los cambios en los elementos concernidos con el proceso de comunicación también han evolucionado, uno de ellos son los canales, gracias al desarrollo tecnológico hoy en día se puede decir que son diversos los recursos existentes para la comunicación.

Por otra parte, también está la globalización quien ha arraigado cambios, sobretodo en la gestión de los procesos de información y comunicación de las organizaciones, donde las herramientas tecnológicas han rescatado un recurso estratégico para la eficiencia corporativa mediante el desarrollo de la comunicación interna organizacional para ofrecer un clima organizacional de calidad, sustentado en la armonía de los integrantes de una organización.

La comunicación interna es importante, ya que esta permite la realización de actividades y operaciones fundamentales para la sostenibilidad de toda organización, es por ello, que en la presente investigación se estudiarán el TIC y sus efectos en el proceso de comunicación en la dirección de tecnología de la información y comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana.

Por consiguiente, la investigación de la presente propuesta se encuentra enmarcada por la estructurada en modalidad de proyecto factible proporcionada por la Universidad José Antonio Páez, cuya estructura está conformada por cinco (5) capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I, El Problema; está conformado por el desarrollo explicativo del planteamiento del problema, señalando los objetivos que rigen la presente investigación conformados por el objetivo general y los objetivos específicos; además se presentará la justificación de la investigación seguido de sus limitaciones y sus factibilidades que contribuirán al logro de la misma.

Capítulo II, Marco Teórico, se presenta los antecedentes de la presente investigación, los cuales están clasificados en antecedentes internacionales, antecedentes nacionales y antecedentes regionales, así como también, se describen las bases teóricas y las bases legales que rigen y fundamentan la presente investigación.

Capítulo III, Marco Metodológico, se describe la metodológica del estudio de la investigación, conformada por el tipo y diseño de la investigación, población y muestra del estudio para luego mencionar las técnicas de recolección de datos de acuerdo a los objetivos planteados, a su vez, se hace referencia a los tipos de validez y confiabilidad que se empleara para brindar sustento científico al mismo, también se explica el procedimiento y análisis de los datos que se usara.

Capítulo IV, se presentan cada uno de los recursos, a utilizar durante el estudio de la investigación, los cuales están clasificados en recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros, así como también el plan de trabajo a ejecutarse durante la misma.

Capítulo V, se presenta el análisis de los resultados arrojados por las técnicas de recolección de datos.

Capítulo VI, en este capítulo se deja plasmado las conclusiones y recomendaciones dejadas por esta investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Una institución es un organismo público o privado y normalmente independiente del gobierno del país en el que se encuentra, son dirigidas por una infraestructura reconocible dentro de la sociedad. Las instituciones son sistemas de índole social y cooperativas, creadas bajo imposiciones legales que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos, el funcionamiento de cada institución puede variar considerablemente en cada caso, aunque tienen en común la elaboración de multitudinarias reglas o norma que acostumbran ser poco flexibles.

La Fuerza Armada Nacional Bolivariana (FANB) es una institución armada al servicio de la defensa de la República Bolivariana de Venezuela, está integrada por cuatro componentes y apoyada por la Milicia Nacional Bolivariana que se compone por dos cuerpos: la Reserva Militar y los cuerpos combatientes, Los principales roles cumplidos por la FANB como lo señala el artículo 328 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela donde se establece: "...para garantizar la independencia y soberanía de la Nación y asegurar la seguridad del espacio geográfico, mediante la defensa militar, la cooperación en el mantenimiento del orden público y la participación activa en el desarrollo Nacional..."

La Guardia Nacional Bolivariana es uno de los cuatro componentes que conforman la institución de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana y es quien conducirá las operaciones exigidas para el mantenimiento del orden interno del país cooperara en el desarrollo de la operaciones militares requeridas para asegurar la defensa de la nación, ejercerá las actividades de policía administrativa y de investigación penal que le atribuyan las leyes, así como

también participará activamente en el desarrollo nacional, en el territorio y demás espacios geográficos de la República Bolivariana de Venezuela. Así reza en el artículo

La Guardia Nacional Bolivariana es una institución militar al servicio del pueblo venezolano; obediente y garante de lo consagrado en la Constitución y demás leyes de la república bolivariana de Venezuela con una proyección de carácter universal, es el encargado de velar por la integridad del espacio geográfico, mantener la participación activa en el desarrollo nacional, es una organización altamente disuasiva integrada por el capital humano profesional, que ha incluido en su sistema de operatividad tecnologías a la par de la vanguardia en lo que se refiere a las telecomunicaciones. Es de este modo como surge el origen de las comunicaciones en la Guardia Nacional que se remonta para el año 1949, con la idea de mantener en contacto e informadas a todas las unidades del componente desplegados en el territorio nacional.

Para el año 2002 surge la unión sinérgica del servicio de comunicaciones y de la dirección de informática dando pasó a la creación y activación de la dirección de telemática, para finalmente el 16 de marzo de 2005 se le cambiara la denominación a Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana (DIRTIC). En tal sentido, esta tiene como misión recopilar, procesar y transportar información para su difusión e intercambio de las dependencias y unidades de la Guardia Nacional en tiempo real, con la finalidad de disminuir el margen de incertidumbre y fortalecer el proceso en la toma de decisiones durante el ejercicio de comando y control.

Esta importante división es poseedora de múltiples funciones entre las cuales destacan: almacenar, manejar, y difundir la información confiable y precisa, tanto de índole operativo como administrativo, entre las unidades y dependencias del componente así como también, entre los organismos gubernamentales correlacionados, interconecta las unidades del componente de forma segura, optimiza el empleo de los recursos disponibles del componente, aplicando eficientemente los avances en materia de las TIC, garantizando a la Guardia Nacional Bolivariana, el éxito y el cumplimiento de la

misión y de las funciones señaladas en la normativa legal vigente de la República Bolivariana de Venezuela.

La Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), es una herramienta de gestión empresarial, que ayuda positivamente para el desarrollo y viabilidad de la organización. Las TIC agregan valor a las actividades operacionales y de gestión institucional en general. Estas son una parte de las tecnologías emergentes que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización.

Según Aguilar (2008); catedrático de la Universidad Pontificia de Salamanca, en su trabajo titulado La computación en la nube, El nuevo paradigma tecnológico para empresas y organizaciones en la sociedad del conocimiento indica: "2008 ha sido el año del asentamiento de Tecnologías de la Información (TI) innovadoras de impacto en la economía, los negocios y la sociedad en general: Web 2.0, que comenzó a propagarse por Tim O'Reilly en 2004"

Eso significa que las TIC son parte importante en ese cambio que ha dado la tecnología en pro de las organizaciones, sin embargo, para que el interesado sienta que es una oportunidad de hacer competencia o de hacer crecer la organización, habría que incorporar esas TIC en el campo de manera organizada para poder aprovecharla en su máximo esplendor.

Entonces, utilizando eficientemente las TIC se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

De acuerdo a lo establecido por la, ley de las Fuerzas Armadas Nacionales (LOFAN) un destacamento es una unidad militar que podrá conducir operaciones militares requeridas para la defensa y el mantenimiento del orden interno del País, mediante operaciones específicas, conjuntas o combinada, y tiene como función, (Contribuir con el análisis, formulación, estudio y difusión

del pensamiento militar venezolano, Formular y desarrollar la doctrina que permita conducir las operaciones militares exigidas para el mantenimiento del orden interno del país, en especial las relacionadas con el apoyo a las autoridades civiles en lo referente a la conservación de la seguridad y orden público, y participar en las operaciones militares requeridas para asegurar la defensa integral de la Nación.

Otro aspecto importante a considerar es el caso de los destacamentos acantonados en el Estado Carabobo, el Destacamento 411 del comando de zona de la Guardia Nacional Bolivariana N°41 Carabobo (D-411 CZGNB), cuenta con seis compañías las cuales se encargan de misiones o acciones específicas, y poseen una jurisdicción de 23 Municipios de los 24 que conforman el Estado Carabobo, dichas compañías están muy distantes del D-411 CZGNB, en zonas poco habitadas o montañosas, como por ejemplo el Municipio Bejuma y Montalbán, por esta particularidad se dificulta la comunicación y la utilización de las TIC para informar en tiempo real algún tipo de procedimiento o novedad relevante ante su superior inmediato, así como también el difundir las diferentes órdenes por el destacamento las cuales deben los subalternos.

Por ser una institución basada en la obediencia de sus superiores y al estar las compañías distantes unas de otras, es frecuente el encontrar que los oficios o documentos relacionados con el funcionamiento de las compañías no llegan con la rapidez necesaria para tomar las acciones, es por ello que se deben considerar las tecnologías emergentes para facilitar la gestión de destacamento y sus compañía, generando vínculos de comunicación internas más efectivas y eficaz. Es por ello que se debe estudiar las TIC y sus efectos en el proceso de comunicación en la dirección de tecnología de la información y comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana

### **Preguntas generadoras de la investigación**

¿En qué medida se evalúa el efecto del uso de las TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y

Comunicaciones de la Guardia Nacional, sustentado en la teoría de la comunicación humana, mejora las comunicaciones?

¿Será que al diagnosticar el proceso de comunicación del Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana, se identificarán los problemas a mejorar?

¿Cómo él conocer la Categorización de las TIC usadas en el proceso de comunicación del Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana, mejorará el proceso comunicacional?.

¿Y cómo la determinación del efecto del uso y la percepción de los trabajadores sobre las TIC en el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana, incide en la comunicación?

## **Objetivos de la Investigación**

En la presente investigación se tiene la necesidad de presentar los objetivos que la rigen, para llevar a cabo el debido procedimiento y plantear claramente hasta dónde se quiere llegar para desarrollar la investigación con éxito. A continuación se plantean los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

Evaluar el efecto del uso de las TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Guardia Nacional, sustentado en la teoría de la comunicación humana, con la finalidad de la optimización de la misma.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el proceso de comunicación del Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana mediante técnicas de recolección de datos.

- Categorizar las TIC usadas en el proceso de comunicación en el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana.
- Establecer el efecto del uso y la percepción de los trabajadores sobre las TIC en el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana.

### **Justificación del Proyecto.**

El presente problema de investigación tiene como propósito evaluar el efecto del uso del TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana utilizando la teoría de la comunicación humana, la investigación se rige por la línea de investigación denominada Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación establecida por la Universidad José Antonio Páez (UJAP). La investigación proporciona beneficios a la GNB, a la sociedad, a los efectivos militares, a la autora y a la UJAP, los cuales se describen a continuación:

Por lo que refiere a la GNB ya que por medio del presente estudio, se podrá medir el efecto que ocasiona el uso de las TIC en los efectivos castrenses pertenecientes al Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana, si bien se le reconoce a las TIC como un mecanismo favorable para el desarrollo, la globalización y el crecimiento de las instituciones, este estudio impulsará a tomar conciencia sobre el uso de las TIC en las instituciones militares, es decir, ayudará a la dirección de la organización, a pensar detenidamente en la idea de utilizar adecuadamente las TIC a sus procesos productivos, y no cometer el error de usarlas por el simple hecho de ser una nueva tendencia en el mercado.

También, a la sociedad, ya que se busca el mejoramiento de las relaciones entre los superiores y subalternos, de igual modo, la relación entre efectivos

militares y las comunidades donde estos hacen vida , también servirá como guía para la implementación de las estrategias en otros destacamentos y así beneficiar a la ciudadanía para que puedan satisfacer sus necesidades .

Luego, los efectivos militares, al tener mayor compenetración con sus superiores, compañeros y subalternos, ya que a través de las TIC recibirán información inmediata, real y con mayor eficiencia de todo lo que sucede en la GNB y de sus actividades a desarrollar para cumplir con sus funciones administrativas y operativas con mayor facilidad, así mismo, serán participes de la mejora continua de los procesos productivos de la GNB al recibir capacitación y entrenamiento para la utilización de las herramientas tecnológicas.

Y en particular a la autora, ya que al realizar la investigación podrá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la maestría, así mismo, podrá adquirir nuevos conocimientos mediante las herramientas metodológicas para desarrollar futuras investigaciones con mayor eficiencia, de igual modo, las estrategias de las TIC basadas en la teoría de la comunicación humana servirán como soporte para sus futuras investigaciones.

En cuanto a la UJAP, ya que servirá como soporte para futuras investigaciones de los participantes de la maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), ya que el estudio proporcionará metodológicamente, bases teóricas y estrategias gerenciales de la calidad de servicio a través de la innovación de los procesos tecnológicos de información y comunicación.

### **Limitaciones y Factibilidades del Proyecto.**

El Proyecto propuesto es factible de ser realizado por cuanto el investigador dispone de los conocimientos teóricos y metodológicos para abordar la temática planteada, así como también la disposición de profundizar en aquellos temas que puedan ameritarlo. Cabe agregar que el investigador posee experiencia laboral en el sector de la fuerza Armada Nacional Bolivariana específicamente en la Guardia Nacional Bolivariana, lo cual repercute favorablemente en la comprensión de la temática en referencia.

Adicionalmente, también se dispone del tiempo y los recursos materiales necesarios para emprender este proceso de investigación.

Por otra parte, a nivel institucional se tiene la autorización requerida para realizar el proceso de observación previsto para el desarrollo del marco metodológico de este trabajo, así como el acceso al recurso humano que podrá ser seleccionado para la aplicación de la encuesta prevista para la evaluación de dimensión interna de la comunicación organizacional

Hechas las consideraciones anteriores, la única limitación que se estima puede afectar el desarrollo de este proyecto está relacionada con la aplicación de los instrumentos (cuestionario) previstos para los oficiales superiores integrantes del D-411 CZGNB. A pesar de tener el acceso institucional a la base de datos de éstos, podría presentarse que el nivel de su respuesta sea inferior al previsto en el plan de muestreo o que sus tiempos de respuesta excedan a los lapsos considerados en el plan de actividades.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En esta sección se hará mención de aquellos trabajos de investigación hallados que serán considerados como referencia para esta investigación. También se indicará las bases teóricas o consulta a autores, que autor se estima fundamental para el enfoque de la investigación, así como las bases legales que tienen incidencia sobre el sector que será objeto de estudio

#### **Antecedentes de la Investigación**

Utilizando las ventajas que ofrecen las TIC para el proceso de investigación, se efectuó una búsqueda de antecedentes sobre el tema en el internacional, nacional y local. Esta búsqueda se orientó hacia aquellas investigaciones relacionadas con la Estructura y Comunicación Organizacional, los procesos de Cambio Organizacional y su relación con la línea de investigación de la Maestría denominada como Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa.

#### **Antecedentes Internacionales**

Monroy (2014) efectuó el trabajo denominado “Investigación histórica bibliográfica sobre la comunicación organizacional, relacionada con en el desarrollo organizacional”. Donde tuvo como objetivo Construir y clasificar los principales hechos históricos relacionados con la comunicación organizacional, y el desarrollo de las empresas, así como buscar los principales obstáculos comunicativos presentados en las organizaciones los últimos años, en dicha investigación el autor llegó a la conclusión de que la comunicación organizacional, es una disciplina reciente y últimamente aplicada, por esta

misma razón su evolución puede ser uno de los pilares de éxito de muchas compañías, especialmente en el área del desarrollo organizacional, ya que la transformación que se avecina en un futuro no muy lejano va a ser de grandes proporciones, y va a generar múltiples cambios al interior de la empresa así como está sucediendo actualmente, las empresas poco competitivas que no se adapten a este tipo de cambios, se verán obligadas a desaparecer o quedar atrás.

En el caso específico de la investigación que se desarrollará, el estudio antes descrito guarda relación con el tema ya que evalúa la comunicación organizacional y el desarrollo de las empresas, también el estudio sirve de orientación con las bases teóricas para evaluar el efecto de las TIC en los procesos de comunicación.

Por su parte, Ruiz (2015) en su trabajo de investigación titulado "Identificación de necesidades de nuevas tecnologías de la información en las PYMES. Caso: cadenas de las comidas rápidas en la ciudad de Quito", para optar al título de Maestría en Dirección de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador; describe que su objetivo principal se sostuvo en proponer la implementación de tecnologías de información (TIC) para los productos o servicios que permitan el crecimiento de las PYMES en la ciudad de Quito, en cuanto a los aspectos metodológicos se fundamentaron en una investigación de campo, con enfoque cuantitativo.

El diagnóstico situacional, determinó una escasa utilización de tecnologías de la comunicación como medio de interacción entre las PYMES de cadenas de comida rápida de la ciudad de Quito, por el cual se elaboró modelos de aplicaciones tecnológicas con la finalidad de incrementar el uso de tecnología para optimizar los procesos internos con la relación con el cliente, aumento de la rentabilidad, entre otras variables.

Este trabajo guarda relación con la investigación a desarrollar, ya que sus aspectos metodológicos coinciden en la búsqueda de optimizar los procesos de comunicación a través de las TIC para mejorar la calidad de servicio. En este sentido, el aporte a la investigación se centra en la metodología para sustentar

un modelo de estrategias basadas en la aplicación de las herramientas de tecnológicas de información y comunicación para mejorar los procesos comunicacionales y brindar calidad de servicio.

Así mismo, Noriega (2014), en su trabajo de grado titulado "Las TIC'S como herramientas de comunicación interna en la Universidad Tecnológica" para optar al título de Maestro en Comunicación Estratégica de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla en México; destaca que su objetivo principal es determinar las herramientas tecnológicas de comunicación interna ideales como vínculo con el personal, para la Universidad Tecnológica de Puebla.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, transaccional con enfoque cuantitativo ya que se centró en describir el proceso de comunicación interna entre el personal administrativo con la intención de mejorar la comunicación con su público interno a través de sus diferentes canales de comunicación basados en la tecnología; como conclusión se precisó que a través del diagnóstico de las herramientas tecnológicas se crearon estrategias para potencializar la comunicación interna, entre ellos; página web, redes sociales, intranet, correo electrónico. También señala que es fundamental que la Universidad Tecnológica se adapte a los cambios en el uso de herramientas de comunicación basadas en tecnologías.

En este mismo orden de ideas, el trabajo guarda relación con la investigación a desarrollar porque se busca mejorar la calidad de servicio a través de estrategias basadas en las TIC; así mismo, aporta a la investigación la metodología de la elaboración de un diagnóstico sobre las herramientas tecnológicas que utiliza el personal para garantizar la inmediatez del flujo de información en los puestos pertenecientes al D411 CZGNB41.

### **Antecedentes Nacionales**

En el ámbito nacional, específicamente local, fue consultado el trabajo de investigación por González (2015) identificado bajo el título Gestión Comunicacional para mejorar la Cultura Organizacional. Caso Departamento de Recursos Humanos de la Contraloría Municipal Tinaquillo-Cojedes. Las razones para considerar este estudio obedece a los procesos de cambio

organizacional e innovación tienen repercusión sobre la variable clima organizacional. En ese sentido, el manejo estratégico de la comunicación constituye un importante recurso para vencer la resistencia al cambio que desde la organización puede surgir. En ese orden de ideas, la autora del estudio sugiere la importancia de la alineación de la cultura organizacional, con los objetivos estratégicos y el adecuado diseño de la estrategia comunicacional, que en el caso referido no es percibida dando lugar a situaciones de conflicto y falta de cohesión hacia lo interno de la organización.

Así mismo, el autor en sus conclusiones menciona como la carencia de estrategias gerenciales y una gestión comunicacional efectiva afectan el fortalecimiento de la cultura organizacional en la dimensión de su variable clima organizacional y el logro de los objetivos institucionales, en este sentido el trabajo guarda relación con la presente investigación porque busca diagnosticar como el manejo estratégico de la comunicación constituye un importante recurso para vencer la resistencia al cambio.

Finalmente fue examinado el trabajo especial de grado realizado por Alcántara (2014) publicado bajo el título La Comunicación como herramienta gerencial en la Gestión Gerencial. Caso: Departamento de Ventas en la empresa Distribuidora Dialcaval C.A. En esta investigación, de tipo descriptiva de campo, el autor recurre a un plan de muestreo censal con el cual logra determinar el efecto que tiene la falta de oportunidad de la comunicación desde los niveles gerenciales en el logro de los objetivos, específicamente del área de ventas de la organización mencionada.

Este trabajo resulta de interés para la investigación ya que al observar el enfoque utilizado por el autor mencionado para elaborar el cuestionario que fue aplicado, así como también el diagnóstico utilizado para la identificación de las barreras de la comunicación que fueron halladas en el lugar de estudio antes referido.

## **Bases Teóricas**

Con la intención de dar sustento a la investigación, se presentan una serie de teorías en relación con la problemática planteada, las cuales se definen a continuación:

Según lo analizado por Monge y otros (2006), las economías más prósperas se basan en las habilidades que han desarrollado las personas y las organizaciones públicas y privadas, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir datos e información necesarios para el continuo desarrollo de las actividades de la sociedad.

En relación a lo anterior, Monge y otros (2006), resaltan la importancia de la adopción de las TIC para aumentar la productividad de las organizaciones, al destacar el papel que juega la información en los diferentes procesos y por ende en la calidad de los resultados de la gestión realizada. Se destaca de las TIC el aporte que ofrece en el procesamiento de datos y en la facilidad de comunicación, específicamente en la transferencia de información desde los diferentes actores internos y externos de una organización.

Asimismo, el papel de las TIC se ve reflejado en los procesos de aprendizaje del personal respecto a la manera como la información fortalece el conocimiento y la toma de decisiones, más aun considerando el impacto que las sentencias judiciales tienen en los ciudadanos y la sociedad respecto a la ley y el derecho que los actores esperan obtener por parte de las diferentes instancias de ésta rama del poder público.

Monge y otros, (2006), refiere: "Por ello, se argumenta que el apoyo de las TIC al aprendizaje, a la toma de decisiones y a las acciones, constituye su verdadera contribución a la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas" (, p. 4).

Desde otros enfoques para determinar los efectos de las TIC sobre la productividad de la empresa, autores como Billón y otros (2007) aseguran que: "la función de producción relaciona cantidades de factores de producción empleados (entradas) con niveles de producto obtenidos (salidas o resultados) y con un estado específico del uso de tecnología", La introducción de las TIC

en la empresa se puede ver como una entrada más, por ejemplo a través de la inversión en ordenadores, que puede transformar la cantidad y la calidad de los factores de producción”

En otras palabras, el uso de las TIC puede contribuir al crecimiento de la productividad del trabajo por medio de la intensificación del capital. La utilización adecuada de las TIC en una organización requiere cambios en la manera como se desarrollan las labores, creando nuevas composiciones de la mano de obra, perfiles más especializados y competencias orientadas al uso de medios tecnológicos para aumentar la eficiencia en los resultados institucionales. Billón y otros (2007).

De otra parte, la Asociación Latinoamericana de Integración - ALADI (2005) asegura que la utilización de las TIC en las organizaciones abre nuevas oportunidades para el mejoramiento e interactividad entre diferentes entidades, asegurando el manejo más eficiente de los recursos.

En tal sentido, la ALADI (2005) enumera las etapas en que las organizaciones pueden utilizar las TIC para fortalecer la cadena de valor ofrecida a los usuarios; el uso creciente de las TIC que se ha experimentado en las últimas décadas, está revolucionando la sociedad al impulsar cambios profundos en la manera como se establecen las relaciones de tipo económico y empresarial. Tanto en el ámbito público como en el privado, el análisis y la cuantificación del uso de las TIC es de gran interés para las instancias directivas y ejecutivas con el ánimo de evaluar las inversiones realizadas en los procesos de modernización.

González y otros, (2010) expresan que las cadenas de aprovisionamiento repercuten directamente sobre las inversiones que se realizan en recursos para el funcionamiento de una Entidad, considerando la capacidad para desplegarlos en todos los niveles funcionales. “Esto quiere decir que, disponiendo de recursos similares, la capacidad de las empresas para hacer un uso adecuado de las TIC será clave para la generación o no de resultados superiores”.

De ésta manera, un potencial productivo a través de la mejora de la coordinación interna y externa de la cadena de suministro, incluyendo la reducción de los costos de transacción, se detecta que su nivel de aprovechamiento es aún muy bajo por parte de la mayoría de las empresas. Las aplicaciones basadas en las TIC que con mayor frecuencia está siendo adoptada por las empresas son las relacionadas con el negocio electrónico y la incorporación de tecnologías para intercambiar información y bienes con el resto de agentes de la cadena de suministro.

Considerando lo anterior, González y otros (2010) resaltan el papel que tienen las TIC en rendimiento de las cadenas de suministro en las organizaciones, que comparte recursos con otros agentes económicos y son, además fácilmente imitables y replicables por el sector, más aun siendo la utilización de recursos públicos, lo que convierte la modernización en un activo estructural necesario para ser competitivo con las demás Entidades de la rama judicial, los autores,

Por otra parte los autores señalan que la integración electrónica permite generar un resultado superior en la organización a través de una mejora en la gestión de la cadena de suministro (GCS), es decir, poner los productos y servicios a disposición del agente adecuado. Por su parte, Vakharia (2002) señala que los recursos deben estar dirigidos al consumidor adecuado, con la cantidad correcta y en el tiempo justo.

La cadena de suministro en el presente estudio se refiere al análisis de la influencia que el uso de las TIC tiene en determinados procesos internos de la institución, así como el uso de medios electrónicos para interactuar con los demás agentes y proveedores en la cadena de suministro y adquirir recursos humanos, materiales y tecnológicos para la prestación del servicio público e impartir justicia con eficacia, eficiencia, oportunidad, accesibilidad, equidad, autonomía e independencia.

Autores como González y otros (2010) aseguran que las capacidades de TIC definen las habilidades de la organización para utilizar de la mejor manera las herramientas para compartir información, procesar transacciones, coordinar

actividades y facilitar la adquisición de recursos humanos, materiales y tecnológicos con los proveedores, siendo una fuente potencial de generación de ventajas competitivas.

Ciertamente, existe una relación entre la inversión en TIC y el uso de las mismas con respecto a las mejoras en la productividad. Son diversas las herramientas que pueden emplearse para gestionar la información en la cadena de suministro. Entre las más destacadas, cabe señalar (1) los sistemas de producción computarizados, (2) los sistemas de intercambio de datos electrónicos y (3) los sistemas integrados de información. González y otros (2010), (p.107).

Por lo tanto, referirse al uso de sistemas de información supone analizar el grado en que una organización integra sus herramientas tecnológicas para administrar la información de proveedores, compartir información online y realizar transacciones de recursos para desarrollar la cadena de valor.

### **La comunicación**

Hacer mención a la comunicación, es remontarse a principios de la historia, desde los antepasados, ya que la comunicación no solo se basa en la emisión de palabras sino incluye un conjunto integral de actividades y de expresiones que refieren la comunicación desde su mayor expresión.

Es por ello que la presente investigación toma aspectos relevantes asociados a la comunicación organizacional y con ello las redes sociales, como marco base.

La comunicación dentro de las empresas ha sido un factor clave dentro de sus mecanismos internos, generando impacto e influencia en todos sus procesos, ya sean rígidos, formales e informales, y forma parte regular de los diversos estudios de clima realizado en las mismas.

Tomando en cuenta las siguientes definiciones, se puede ir observando como la comunicación ha crecido en el tiempo dentro del mundo empresarial.

Para Baez, (2000)

“La Comunicación es un mensaje que transmite información, entrar en contacto con otro u otros para hacer partícipe de ideas, sentimientos, intereses a través de señales que pueden ser imágenes, gestos o palabras que forman parte de un código ya que permite transmitir e intercambiar información”. (p.125).

Años más tarde, Thompson,,(2008) afirma que la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

En ambos, está la presencia necesaria del que envía y recibe el mensaje, siendo clave que el mismo sea interpretado y con ello procesado. Hablando de comunicación desde su expresión básica.

Pero también se encuentra la definición de Gordillo, (2020)

“La comunicación es un proceso de puesta en común, de codificación y decodificación de mensajes emitidos y receptados por diversos canales: estos, están habitualmente atravesados por mediaciones sociales, culturales, situacionales, y adquieren mayor internos y externos remiten a un conjunto. En estos casos, el abordaje de la comunicación remite a las interacciones entre sujetos cuyos vínculos están institucionalizados”. (p.126).

Partiendo de lo anterior, se puede indicar que la comunicación en las organizaciones permite que un ambiente interno y externo este identificados con la misma, adicionalmente este conduce a que el ambiente externo, sientan y perciban que toda la organización se encuentra interrelacionada y con ello comunicada. Donde los canales internos fluyen, los departamentos se comunican entre sí y ello refleja los resultados.

Con ello, la comunicación tiene alta influencia en el comportamiento organizacional; en su desempeño, sus objetivos, los retos, y la sostenibilidad en el tiempo. Ahora, es importante chequear los medios de comunicación que estructuralmente usan las empresas.

Aguado (2006) indica que los elementos de la comunicación son:

**Emisor:** Es una instancia objetiva que no tiene que ver con un sujeto, sino con una función. Es el punto de partida de la transmisión, donde se produce el mensaje mediante la selección de una serie de señales y se codifica el mensaje.

**Señal:** es el carácter o símbolo que es objeto de transmisión. Unidades de transmisión discretas cuantificables y computables independientemente del significado. Cada uno de los símbolos que componen la fuente o repertorio.

**Mensaje:** es el conjunto de señales seleccionado por la acción del emisor.

**Canal:** es el soporte físico de la señal.

**Código:** es el sistema de transcripción que permite enviar el mensaje.

**Receptor:** es una instancia objetiva que no tiene que ver con un sujeto, sino con una función. Es el punto de llegada de la transmisión y la instancia decodificadora.

**Comunicación Organizacional:** estudia el papel que juegan los procesos de comunicación en las organizaciones (característicamente de tipo económico, como las empresas) en tanto en cuanto se constituyen en actores sociales, con unos determinados intereses y una determinada proyección de imagen. La comunicación organizacional es a la vez la expresión y factor de constitución de una cultura organizacional dada.

Baez (2005) indica que:

**El proceso de comunicación:** Independientemente del contexto y la cantidad de gente involucrada, toda comunicación consta de unos cuantos elementos. El proceso de la comunicación es más que la suma de estos elementos, sin

embargo, entenderlos nos ayudará a explicar que ocurre cuando una persona trata de expresar una idea a otras.

**Principios de la Comunicación:** existen una serie de principios que rigen la comunicación, los cuales describen la esencia dinámica de la comunicación, según Gorrillo (2020)

**La comunicación es inevitable,** un axioma fundamental de la comunicación es que “uno no puede dejar de comunicarse”, enviamos a cada instante un rico torrente de mensajes con no verbales, incluso cuando estamos en silencio, ausentes. Las expresiones juegan un papel fundamental, en el rostro, en el cuerpo, los gestos, la ropa e inclusive la postura. Existe una infinidad de comportamientos que comunican nuestras actitudes, conductas, acciones, etc.

**La comunicación se manifiesta en dos niveles.** Cada vez que dos o más personas se comunican, intercambian dos tipos de mensajes. Entre los cuales se encuentran los mensajes con contenido (información del sujeto a conversación), mensajes de relaciones (señales que indica lo que una parte siente hacia la otra y viceversa), grado de cercanía, afinidad, simpatía, respeto entre otros.

**La comunicación es irreversible:** una vez emitida una información o mensaje, el mismo queda a la interpretación de quien la ha recibido, es por ello que es determinante para quien emite el mensaje diseñar muy bien el sentido de lo que desea transmitir y lo que espera que su audiencia comprenda como resultado del mismo. Por supuesto que siempre tendrá el mensaje un dejo del criterio de aceptación del receptor del mismo.

**La comunicación es un proceso:** no es correcto hablar de un acto en lo que ha comunicación se refiere ya que en ella interactúan varios elementos, que unidos constituyen un proceso de comunicación, el cual está en construcción permanente y formando una secuencia de eventos y hechos que

van construyendo el significado de del mensaje a cada paso, este proceso no ocurre de forma aislada, y menos en la dinámica de las organizaciones.

**La comunicación no es una panacea:** la comunicación puede mejorar algunos puntos desfavorables de relacionamiento y mejorar el camino hacia el éxito, pero no siempre conseguirá lo que usted quiere. Si la calidad de la comunicación es deficiente, es probable que los resultados sean decepcionantes. Existen algunas situaciones en las cuales una parte entiende perfectamente a la otra y, sin embargo, no están de acuerdo. Ni la comunicación más eficaz, resuelve todos los problemas, es importante tener presente estas limitaciones cuando se analizan los procesos de comunicación.

**La comunicación a menudo es un reto para la ética:** Comportarse éticamente es esencial para los procesos de comunicación, quien transmite el mensaje debe tener la investidura de coherencia y congruencia en lo que desea transmitir, es comunicarse con la debida sensibilidad, el respeto, las palabras y la actitud correcta para con el receptor y viceversa.

**Redes de Comunicación:** Dado que las organizaciones son un sistema en el cual confluyen una serie de procesos diversos, que se complementan entre sí para generación de productos, bienes o servicios, debe existir un sistema para estructurar quien se comunicara con quien, define los patrones de las relaciones entre una persona y otra, por medio de los cuales la información fluye en la organización. Estas a su vez se agrupan en redes de comunicación formales y redes de comunicación informales.

Se pueden mencionar, los correos electrónicos, las carteleras internas, las páginas web corporativas, chat interno, folletos, revistas digitales e impresas. Pero en los últimos años, ha tenido auge la aparición de las llamadas redes sociales.

## **Las Redes Sociales**

Se puede mencionar que su surgimiento data de los años 1990, con la creación y el avance de los sitios web, atrayendo un gran número de audiencia por el contenido existente en las mismas, generando con ella el interés por los diversos sectores económicos de formar parte de las mismas, si bien es cierto, el foco estaba en la audiencia individual, en su mayoría de generaciones actuales, poco a poco fue ampliando su campo de acción, hasta hoy en día forma parte de los canales de comunicación de las empresas. Sin embargo, es importante resaltar, que no todos los empresarios han tenido apertura al manejo de las redes sociales debido a la información no oficial o de veracidad que se puede ubicar en la misma, y vulnerable de ellas.

Diversos autores han definido las redes sociales, como un medio tecnológico que vino a unir numerosas culturas, naciones, visto desde una perspectiva universal, en la presente investigación se hará referencias a las siguientes definiciones.

Shum, (2016) define que son las principales plataformas de comunicación en la actualidad, se pueden ver desde el hogar de cada uno, dentro del trabajo, en las calles, en si lo vemos por todos lados. Es una estructura social digital que permite a millones de personas de diferentes culturas, nacionalidades e idiomas interactuar entre ellos, sin fronteras de ninguna clase. Permiten a los usuarios interactuar sin importar el tiempo y el espacio. Existen una gran variedad de redes sociales, las cuales cuentan con una clasificación según el objetivo y temática de cada red, se han convertido en la principal ventana de comunicación hoy en día.

En el año 2007, fue publicado un artículo en el Journal of Computer Mediated Communication<sup>1</sup>, por Bastidas, que arrojaba interesante información sobre el fenómeno de las redes sociales en Internet. En dicho trabajo se definieron las redes sociales como: “servicios dentro de las webs que permiten al usuario, construir un perfil público o semi-público dentro de un sistema limitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparte una conexión, visualizar y rastrear su lista de contactos y las elaboradas por otros

usuarios dentro del sistema. La naturaleza y nomenclatura de estas conexiones suele variar de una red social a otra”.

En España, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) en su “Estudio sobre la privacidad de los datos y la seguridad de la información en las redes sociales online”, del año 2009, las define como los servicios prestados a través de Internet que permiten a los usuarios generar un perfil público, en el que plasmar datos personales e información de uno mismo, disponiendo de herramientas que permiten interactuar con el resto de usuarios afines o no al perfil publicado

Según el semanario The Economist (2014) “la mayor contribución de las redes sociales ha consistido en dotar de un lugar en el mundo a una humanidad sumida en la soledad de un mundo frío y tecnológico. Otra gran aportación consiste en haberlas transformado en inmejorables herramientas de comunicación masiva, el punto fundamental es que uso se les dé a las redes sociales dentro del contexto organizacional “

Partiendo de las definiciones anteriores, se puede señalar que red social se podría definir como una estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectados entre si por una o varios tipos de relaciones entre las cuales podemos mencionar amistad, parentesco, intereses económicos y comunes.

### **Bases Legales**

La Guardia Nacional Bolivariana conducirá las operaciones exigidas para el mantenimiento del orden interno del país cooperara en el desarrollo de la operaciones militares requeridas para asegurar la defensa de la nación, ejercerá las actividades de policía administrativa y de investigación penal que le atribuyan las leyes, así como también participará activamente en el desarrollo nacional, en el territorio y demás espacios geográficos de la República de Venezuela.

La misión del componente, se encuentra claramente definida en la constitución de la República Bolivariana de Venezuela en sus Artículos:

**Artículo 328:** La Fuerza Armada Nacional constituye una institución esencialmente profesional, sin militancia política, organizada por el Estado para garantizar la independencia y soberanía de la Nación y asegurar la integridad del espacio geográfico, mediante la defensa militar, la cooperación en el mantenimiento del orden interno y la participación activa en el desarrollo nacional, de acuerdo con esta Constitución y con la ley. En el cumplimiento de sus funciones, está al servicio exclusivo de la Nación y en ningún caso al de persona o parcialidad política alguna. Sus pilares fundamentales son la disciplina, la obediencia y la subordinación. La Fuerza Armada Nacional está integrada por el Ejército, la Armada, la Aviación y la Guardia Nacional, que funcionan de manera integral dentro del marco de su competencia para el cumplimiento de su misión, con un régimen de seguridad social integral propio, según lo establezca su respectiva ley orgánica.

**Artículo 329:** El Ejército, la Armada y la Aviación tienen como responsabilidad esencial la planificación, ejecución y control de las operaciones militares requeridas para asegurar la defensa de la Nación. La Guardia Nacional cooperará en el desarrollo de dichas operaciones y tendrá como responsabilidad básica la conducción de las operaciones exigidas para el mantenimiento del orden interno del país. La Fuerza Armada Nacional podrá ejercer las actividades de policía administrativa y de investigación penal que le atribuya la ley.

También dentro del espacio de las operaciones de la Guardia Nacional Bolivariana se encuentran los artículos que rezan dentro de la ley de la fuerza Armada nacional Bolivariana (LOFAN)

**Artículo 40.** Las unidades operativas de la Guardia Nacional Bolivariana están constituidas por Comandos Territoriales, Comandos Regionales, Destacamentos, unidades fundamentales y básicas, funcionales de servicios generales, especializados y de apoyo necesarias para el cumplimiento de las misiones operacionales que le correspondan o se le asignen, así como también las unidades destinadas a la participación activa en planes para el desarrollo, social, científico, tecnológico y económico de la nación. Instalaciones y Establecimientos de Apoyo.

**Artículo 41.** Las instalaciones y establecimientos de apoyo de la Guardia Nacional Bolivariana comprenden los cuarteles, puestos, puntos de control, las bases logísticas, instalaciones fijas para los institutos, centros educativos, unidades de adiestramiento, talleres, depósitos y demás dependencias e instalaciones necesarias para su funcionamiento. Funciones de la Guardia Nacional Bolivariana.

**Artículo 42.** La Guardia Nacional Bolivariana podrá conducir operaciones militares requeridas para la defensa y el mantenimiento del orden interno del País, mediante operaciones específicas, conjuntas o combinadas.

El componente de la Fuerza Armada Nacional bolivariana Guardia Nacional Bolivariana Tiene las siguientes funciones:

1. Contribuir con el análisis, formulación, estudio y difusión del pensamiento militar venezolano.
2. Formular y desarrollar la doctrina que permita conducir las operaciones militares exigidas para el mantenimiento del orden interno del país, en especial las relacionadas con el apoyo a las autoridades civiles en lo referente a la conservación de la seguridad y orden público, y participar en las operaciones militares requeridas para asegurar la defensa integral de la Nación.
3. Organizar, equipar, adiestrar y conducir las unidades para la planificación y ejecución de operaciones militares exigidas para el mantenimiento del orden interno del país, así como las requeridas para la participación en el desarrollo de las operaciones militares para la acción específica, conjunta y combinada.
4. Ejecutar actividades de empleo de los medios de orden interno y policial del componente en tareas específicas rutinarias, de conformidad con la ley respectiva.
5. Cooperar en las funciones de: Resguardo nacional, el resguardo minero y la guardería del ambiente y de los recursos naturales.....

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El proceso de investigación, independientemente del enfoque seleccionado, responde a un conjunto de procesos perfectamente ordenados con los cuales el investigador pretende dar respuesta al fenómeno que es su objeto de estudio, en esta sección se indica la metodología que será empleada a los fines de alcanzar el objetivo general de la presente investigación, inicialmente se hará referencia al enfoque que se utilizará en el proceso de investigación, el cual para la presente investigación será del tipo cuantitativo.

Para Hernández, Sampieri y otros (2014) el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p. 4), en este orden de ideas, Palella y Martins (2012) al hacer referencia al paradigma cuantitativo afirman que:

Se fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia. Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de operacionalización que permiten descomponer el todo en sus partes e integrar éstas para lograr el todo. (p. 40)

### **Tipo y Diseño de Investigación.**

Al considerar el tipo y diseño de la investigación, debe tomarse en cuenta la clase de estudio que va a ser realizado y la estrategia que se va a adoptar para responder al problema que ha sido planteado. Dentro de este análisis, la investigación se corresponderá con una investigación de tipo de campo, con un diseño no experimental, transeccional y de nivel descriptivo.

El diseño de la investigación será de campo por la naturaleza del tipo de datos a ser recolectados, los cuales serán tomados directamente de la realidad organizacional del Destacamento 411 del Comando de Zona de la Guardia Nacional Bolivariana N°41 Carabobo. Arocha, Lugo, Páez y Useche (2014) al hacer referencia a las Investigaciones con diseño de Campo señalan que éstas: “Se apoyan en informaciones provenientes y/o recabadas en el contexto a investigar, en ellas se analizan de manera sistemática los problemas que surgen de la realidad”. (p. 6)

Por su parte Ramírez (citado por Palella y Martins, 2012) indica que la Investigación de Campo “Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El Investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho”. (p. 88)

El carácter no experimental de esta investigación obedece a que el investigador no ejercerá una manipulación directa sobre las variables, observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En síntesis el investigador no construirá ninguna situación, sino que serán observadas situaciones ya existentes que no fueron provocadas intencionalmente por el mismo.

Palella y Martins (2012) al comentar sobre el Diseño **No Experimental** indican que “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable (...) Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos”. (p. 87)

En cuanto a la dimensión temporal o número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales tendrá lugar la recolección de los datos, el diseño de la investigación será de tipo transeccional. Hernández, Fernández y Baptista (2010) al hacer referencia al diseño transeccional de la investigación señalan que “recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 151)

Finalmente, de acuerdo al nivel o profundidad de la investigación, esta se corresponderá con el tipo denominado como investigación **Descriptiva**.

Para Arocha, Lugo, Páez y Useche (2014) los estudios descriptivos son aquellos que “Describen los hechos como son observados, sirven para identificar o establecer características, elementos, propiedades, conductas y/o factores que intervienen en una situación, evento, fenómeno o población”. (p. 6)

Palella y Martins (2012) al hacer referencia a los estudios descriptivos mencionan que:

El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos 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)

## **Población y Muestra**

Antes de determinar cuál será la población que constituye el objeto de estudio de esta investigación, es pertinente realizar la delimitación de la unidad de análisis. En ese sentido, la investigación aplicará para el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N°41 Carabobo. Una vez conocido el ámbito donde se desarrollará

la investigación, es necesario pasar a identificar a la población que será objeto de estudio.

En su estudio Miller, Freund y Johnson (1992) al hablar de éste término indican que representan a los “conjuntos o colecciones de objetos reales o conceptuales, y principalmente a conjuntos de números, mediciones u observaciones”. (p. 187). En ese mismo orden de ideas, Pérez (2008) define a la población como “la totalidad de sujetos de una condición que se está observando; es difícil de abarcar y a veces incluye sujetos inaccesibles”. (p. 13).

Para dicha investigación se cuenta con 862 efectivos militares, data obtenida de la división de personal del D411 CZGNB, Cuando la población está constituida por un número considerable de individuos se suele recurrir al uso de muestras que permitan obtener una información que estadísticamente sea representativa de la población a la cual pertenecen.

En el caso del enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”. (p. 173).

En este orden de ideas Pérez (2008) al hacer referencia a la muestra establece que “es un subconjunto de la población; seleccionado al azar (esto es lo ideal), donde todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de ella”. (p. 13). Por otra parte, Palella y Martins (2012) indican que “la selección de una muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”. (p. 106)

A los efectos de esta investigación y en el caso de la dimensión interna del efecto del uso de las TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana, se utilizara el muestreo aleatorio simple o muestreo al azar el cual se define como el “procedimiento en el cual todos los elementos tienen la

misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero (0) y de uno (1)." Arias, (2012) (p. 84). De este modo, según Arias, la fórmula para realizar el cálculo de poblaciones finitas es la siguiente:

Nomenclatura:

n= Tamaño de la muestra = ?

N= Total de elementos que integran la población = 862

Z= Zeta crítico: nivel de confianza adoptado, elevado al cuadrado = 95%  
(Z=1,96)

e= Error muestral: falla que se produce al extraer la muestra de la población. = 5%

p= Proporción de elementos que presentan una determinada característica. = 50%

q= Proporción de elementos que no presentan la característica que se investiga  
(1-p) = 50% (p. 89)

Al sustituir los datos en la fórmula, se obtendrá como resultado una muestra conformada 431 sujetos (efectivos militares) los cuales serán el objeto de estudio que representaran el total de la población del Destacamento 411, a los cuales se le aplicarán un cuestionario para realizar el diagnóstico que contempla el primer objetivo de la presente investigación.

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

Las Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos comprenden un conjunto de herramientas que permiten al investigador recabar la información producto de su contacto directo con el objeto de estudio, existe una amplia gama de técnicas que resultan aplicables para una investigación bajo enfoque cuantitativo como la presente, siendo la Observación, la Encuesta y el Fichaje las que serán empleadas en este trabajo.

Probablemente la Observación es la técnica de uso más común y tradicional en los trabajos de investigación, ésta adquiere un carácter científico cuando se hace un uso de los sentidos con la intencionalidad de captar información de la realidad que se estudia, a Observación puede realizarse siguiendo varias

modalidades. A los efectos de este trabajo la observación será Directa, ya que como mencionan Palella y Martins (2012) esto tiene lugar “cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”. (p. 118)

La Observación también será de Campo, por cuanto tendrá lugar donde ocurren los eventos. También será del tipo Estructurada, ya que se tiene previsto recurrir al uso de elementos como tablas y cuadros que faciliten el manejo de la información por parte del investigador.

Finalmente, la Observación será Individual y No participante. Individual ya que la misma estará solamente a cargo del investigador; y No Participante, ya que como afirman Palella y Martins (2012) “se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado”. (p. 118)

Por su parte Méndez (2002) al hacer referencia a la Observación No Participante o Simple indica que esta tiene lugar “cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información”. (p. 154)

Otra de las técnicas que serán empleadas en la presente investigación será la Encuesta. Esta técnica permite, a partir de un conjunto de preguntas, recopilar las opiniones emitidas por los sujetos que forman la muestra de la población y que resultan de interés para la investigación. Méndez (2002) señala en relación a la Encuesta que la misma “permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación”. (p. 155)

El Cuestionario es el instrumento de investigación que se corresponde con la técnica de la Encuesta. En esta investigación, el Cuestionario estará diseñado con preguntas cerradas, utilizándose los modelos de preguntas dicotómicas, múltiples y de escalas de medición de actitudes y respuestas. En cuanto a este último modelo, Palella y Martins (2012) resaltan que “las escalas son formas de medida que se basan en la idea de clasificación, aprovechando

a la par las propiedades semánticas de las palabras y las características de los números”. (p. 136)

En el caso de las preguntas de escala de medición de actitudes, se utilizará el método de Escalamiento Tipo Likert. Hernández, Fernández y Baptista (2010) destacan que éste “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala”. (p. 245)

### **Validez y Confiabilidad**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 201)

Parella y Martins (2012) al hacer referencia al mismo término, indican que “la validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”. (p. 160)

Una vez elaborado el Cuestionario y previo a su aplicación deberá ser sometido a prueba. Balestrini (2001) señala que:

Esta prueba previa de los instrumentos y procedimientos de recolección de los datos, denominada prueba piloto, (...) debe ser introducida en el marco del proceso de toda investigación, en la medida que permite someterlos a ciertos correctivos, refinarlos y validarlos. (p. 167)

Para la realización de la Prueba Piloto en esta investigación se optará por la modalidad conocida como Jueces o Testigos, requiriendo para ello el aporte que personas con experiencia en el proceso de investigación puedan ofrecer (tutor académico, tutor metodológico y profesores del área de postgrado).

Para determinar la validez de los cuestionarios que serán aplicados a los públicos internos y externos antes definidos, se desarrollará un formato en el cual los Jueces o Testigos validaran la pertinencia de los mismos en cuanto a

su redacción, contenido, constructo teórico que pretende medir y su generalización, tanto a lo externo como a lo interno.

En relación a la validez del constructo teórico, Grinnell, Williams y Unrau (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010) mencionan que “es probablemente la más importante, sobre todo desde una perspectiva científica, y se refiere a qué tan exitosamente un instrumento representa y mide un concepto teórico”. (p. 203)

Con relación a la Confiabilidad del instrumento de medición, Palella y Martins (2012) la definen como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales”. (p. 164)

En ese mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que la Confiabilidad se refiere “al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p. 200)

A los efectos de la presente investigación, la técnica que será utilizada para determinar el nivel de Confiabilidad de los instrumentos de medición a utilizar será el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es propicio para determinar la consistencia interna de las preguntas que forman parte del instrumento de medición.

## **Procedimiento**

Para llevar a cabo la presente investigación que tiene como objetivo general: evaluar el efecto del uso de las TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Guardia Nacional Bolivariana en el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana, con la finalidad de que los funcionarios adopten las TIC como herramienta comunicacional.; se empleará el siguiente procedimiento, contemplado en tres (3) fases que denotan sus objetivos específicos :

**Fase 1:** Diagnosticar el proceso de comunicación del Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana mediante técnicas de recolección de datos.

Esta fase se orienta en conocer el proceso de comunicación percibido por los efectivos militares, para ello, se apoyara en las teorías de la comunicación humana y sus dimensiones las cuales se obtendrán de diferentes fuentes bibliográficas, a su vez, para la recolección de datos se aplicara la técnica de la encuesta, para la cual se elaborara un instrumento, el cuestionario.

**Fase 2** Categorizar las TIC usadas en el proceso de comunicación en el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana.

Esta fase se fundamentara en realizar una clasificación de las tic utilizadas en el proceso de comunicación del Destacamento 411, a su vez, para la recolección de datos se aplicara la técnica de la observación directa, para la cual se elabora como instrumento, una lista de cotejo.

**Fase 3:** Determinar el efecto del uso y la percepción de los trabajadores sobre las TIC en el Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N° 41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana.

En esta última fase, se pretende determinar el efecto del uso y la percepción de los trabajadores sobre las TIC en el proceso de comunicación del Destacamento 411, basado en la teoría de la comunicación humana

### **Técnicas de Análisis.**

El proceso de clasificación de los datos a ser recogidos con la aplicación de los instrumentos antes indicados, comprende dos actividades fundamentales como lo son la **Codificación** y la **Tabulación**.

El procesamiento de los datos en este estudio se realizará de manera manual, haciéndose énfasis en la representación gráfica. En ese sentido se hará uso de algunas técnicas básicas de la **Estadística Descriptiva** como lo son el uso de cuadro o tablas. También se elaborarán gráficos de barras

horizontales o circulares. El programa Microsoft Excel será la herramienta a utilizar para construir la representación gráfica de los datos.

Por otra parte, producto de las consideraciones efectuadas con respecto a la Población y el establecimiento de un Muestreo Aleatorio, se hará uso de la Estadística Inferencial. Al respecto Pérez (2008) indica que ésta “permite al investigador deducir si las relaciones, diferencias en una o varias muestras, pueden ocurrir en una población, de donde fue extraída la o las muestras”. (p. 659)

## **CAPÍTULO IV**

### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

En esta sección de la investigación es muy importante considerar los recursos, propios, ajenos, tangibles, intangibles y humanos que se requieren considerar en el presente proyecto para que este pueda llegar a buen término.

#### **Recursos**

En principio, es importante saber con qué recursos se cuenta, para poder determinar qué es lo que se deberá adquirir, y en función de ello hacer un presupuesto que nos permita, desde el inicio, gestionar las fuentes de

financiamiento que asegurarán que el proyecto podrá desarrollarse adecuadamente.

### **Recursos Humanos**

Entre los recursos humanos con los cuales se contara para el desarrollo de la investigación se encuentran: el personal militar plaza del Destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno N°41 Carabobo de la Guardia Nacional Bolivariana, la tutora de la investigación y la autora de la investigación.

### **Recursos Materiales**

Entre los recursos materiales con los cuales se contara para la realización de la investigación se encuentran: equipos de oficina, papelería computadora, internet, bibliografía, fotocopidora y equipo celular, transporte

### **Recursos Financieros.**

Los recursos financieros que se tomaron en cuenta para la elaboración de la presente investigación se encuentran compra de material de oficina, compra de bibliografía, gastos de actualización de equipos tecnológicos, gastos de movilización, pago a asesores y especialistas, e imprevistos.

### **Plan de Trabajo.**

Este consiste en la presentación del cronograma de actividades de la investigación. Para Balestrini (2001), éste tiene suma importancia ya que supone “la fijación de un compromiso, individual y colectivo por parte del estudiante, investigador o equipo de investigación, con la institución donde se está presentando el proyecto, para ejecutar y culminar el estudio que se propone realizar”. (p. 195)

A continuación se presenta el **Plan de Trabajo** correspondiente al presente proyecto de investigación:

Tabla 1

Plan de Trabajo

N°	ACTIVIDADES	AGO-18			SEP-18			OCT-18			NOV-18			DIC-18			ENE-19			FEB-19			MAR-19			ABR-19					
		1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
01	Elaboración de marco teórico	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																			
02	Presentación borrador anteproyecto a tutores																														
03	Revisión avance de investigación por tutores																														
04	Efectuar ajustes al proyecto según observadores de tutores			■																											
05	Diseño de instrumento			■	■	■																									
06	Revisión avance de investigación por tutores							■	■																						
07	Efectuar ajustes al proyecto según observaciones de tutores							■																							
08	Elaboración de prueba piloto (jueces o testigo)									■	■																				
09	Corrección de instrumentos									■																					
10	Aplicación de instrumentos										■	■	■																		
11	Revisión y avances de investigación por tutores											■	■																		
12	Efectuar ajuste al proyecto según observaciones de tutores											■																			
13	Codificación y tabulación de datos												■	■	■	■															
14	Análisis estadístico de los datos													■	■	■	■														
15	Revisión avances de investigación por tutores														■	■															
16	Efectuar ajustes al proyecto según observaciones de tutores															■	■														
17	Elaboración de conclusiones y recomendaciones																■	■	■	■											
18	Revisión avance de investigación por tutores																	■	■	■	■										
19	Efectuar ajustes al proyecto según observaciones de tutores																		■	■	■	■									
20	Elaboración de la propuesta ( considerar factibilidad)																			■	■	■	■								
21	Revisión final por tutores																					■	■								
22	Elaboración de informe final																							■	■	■	■				
23	Entrega de trabajo especial de grado																												■	■	

Fuente: elaboración propia (2019)

## CAPITULO V

### ANALISIS

### DE LOS RESULTADOS

Dar significado y orientación a la información establecida, se tomaron todos los datos obtenidos durante el proceso investigativo y fueron objeto de estudio técnico con el fin de encontrar la información que relacione los indicadores de las variables en estudio con el problema planteado, de manera tal, que sean interpretados para luego elaborar la propuesta en función a los resultados. Al respecto Palella y Martins (2017), señalan que:

El análisis de los resultados consiste en hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar...Mientras la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales dato en un contexto teórico. (p. 161)

En este sentido, los datos más puntuales para el desarrollo de la investigación se utilizaron el cuestionario. De allí que, el análisis se realizó cuantitativamente de acuerdo a los criterios preestablecidos anteriormente, en concordancia con el objetivo general del estudio. Para esto, cada una de las respuestas obtenida fue analizada en detalle, e interpretadas mediante una tabla de datos y el gráfico respectivo, donde se visualiza el porcentaje obtenido por cada alternativa, así como el total general relacionado al número de encuestados. Este análisis de tipo estadístico, permitió corroborar la información previa obtenida y consolidar las bases del conocimiento adquirido a través de la investigación.

**Variable:** P. Comunicación

**Dimensión:** Canales

**Indicador:** Tipos

**Ítem 1:** ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en el destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo?

**Cuadro 2**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 1

Encuestados		<b>INFORMAL</b>	<b>FORMAL</b>
Efectivos militares	Porcentaje	80	20
	Frecuencia	345	86

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** En el Cuadro 1, se observa que el 80% de los encuestados consultados consideran el intercambio de información es de forma informal mientras que 20% opina que es de forma formal. Lo que significa que se debe utilizar una comunicación formal en el destacamento para intercambiar información. De acuerdo a Candilli, (2005) la organización mantiene una efectiva comunicación con sus miembros, en virtud que se utilicen los medios adecuados.

**Variable:** TIC

**Dimensión:** Redes Sociales

**Indicador:** Correo E, Radio P, WhatsApp y Telegram

**Ítem 2:** ¿Qué medios de comunicación utiliza para comunicarse dentro del destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo?

**Cuadro 3**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 2

Encuestados		R. Portátil	WhatsApp
Efectivos militares	Porcentaje	70	30
	Frecuencia	302	129

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** En el cuadro 2 se observa que el 70 por ciento dice que se utiliza la radio portátil, mientras que el 30 por ciento opina que se utiliza el Whatsapp. Se evidencia que mayoritariamente los encuestados opinan la pertinencia favorable para el comando el usar las redes sociales para la comunicación efectiva.

**Variable:** P. Comunicación

**Dimensión:** Dirección

**Indicador:** Bidireccional, Ascendente, Descendente

**Ítem 3:** ¿Cuenta con señal telefónica dentro de las instalaciones del destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo?

**Cuadro 4**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 3

Encuestados		SI	NO
-------------	--	----	----

<b>Efectivos militares</b>	Porcentaje	80	20
	Frecuencia	345	86

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas se puede observar el cuadro 3, que el 80 por ciento dice que “si” Cuenta con señal telefónica dentro de las instalaciones del destacamento y el 20 por ciento opina que “no”, por lo tanto se puede afirmar que si existe una red telefónica que puede ayudar a la comunicación efectiva y se pueden establecer lazos comunicacionales.

**Variable:** TIC

**Dimensión:** R. Sociales

**Indicador:** Correo E, Radio P, WhatsApp y Telegram

**Ítem 4:** ¿Cuenta con señal internet dentro de las instalaciones del destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo?

#### Cuadro 5

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 4

<b>Encuestados</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Efectivos militares</b>	Porcentaje	72	18
	Frecuencia	353	78

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los encuestados el 72 por ciento dice que “si” cuentan con señal de internet dentro de las instalaciones del destacamento, y el 18 por ciento opina que “no”. La proporción de las respuestas confiere afirmar que se cuenta con señal de internet y esto es favorable para propiciar el uso de las redes sociales para mejorar la comunicación.

**Variable:** TIC

**Dimensión:** R. Sociales

**Indicador:** Correo E, Radio P, WhatsApp y Telegram

**Ítem 5:** ¿Qué recursos tecnológicos utiliza en el destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo?

#### Cuadro 6

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 5

<b>Encuestados</b>		<b>Teléfono</b>	<b>T. Inteligente</b>

<b>Efectivos militares</b>	Porcentaje	85	15
	Frecuencia	366	65

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas 85 por ciento dice que usa teléfono como una plataforma donde puede comunicarse y el 15 por ciento dice contar con teléfonos inteligente. La orientación de las respuestas confirma que existe una necesidad de dotación de equipos de última generación que simplifique la comunicación a distancia.

**Variable:** Comunicación

**Dimensión:** Retroalimentación

**Indicador:** Asesoría

**Ítem 6:** ¿La comunicación emitida por el destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo es fácil de entender?

**Cuadro 7**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 6

<b>Encuestados</b>		<b>NO</b>	<b>SI</b>
<b>Efectivos militares</b>	Porcentaje	90	10
	Frecuencia	388	43

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas el 90 por ciento dice que “no” le parece de fácil y el 10 por ciento opina que “si”. La tendencia al “si”, confirma que existe una comunicación poco efectiva y no se puede aprovechar el potencial para las redes sociales que es la debilidad que impide desarrollar una dinámica favorable en este aspecto.

**Variable:** Comunicación

**Dimensión:** Canales

**Indicador:** Tipo

**Ítem 7:** ¿Están por escrito las funciones que realizan los efectivos militares?

**Cuadro 8**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 7

<b>Encuestados</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>efectivos militares</b>	Porcentaje	65	35
	Frecuencia	281	150

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los encuestados el 65 por ciento dice que “sí” están escritas lo que se ofrece formalidad a la comunicación y un 35 por ciento opina que “no”. Tales índices de respuestas afirmativas indican que existe cierta formalidad en la comunicación, esto puede ser utilizado como una forma positiva de comunicación y le da relevancia e importancia a lo que se comunique por esa vía

**Variable:** Comunicación

**Dimensión:** Retroalimentación

**Indicador:** Asesorías

**Ítem 8:** ¿En el destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo, los efectivos militares revisan los manuales de normas y procedimientos, para orientarse en la realización de sus actividades?

**Cuadro 9**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 8

Encuestados		SI	NO
Efectivos militares	Porcentaje	68	32
	Frecuencia	294	137

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los encuestados 68 por ciento dice que “sí” y el 32 por ciento opina que “no”. Tales respuestas confirman lo importante que es conocer los manuales de normas y procedimientos. Y también refleja el conocimiento que se tiene de su existencia.

**Variable:** TIC

**Dimensión:** R. Sociales

**Indicador:** Correo E, Radio P, WhatsApp y Telegram

**Ítem 9:** ¿Qué comunicación electrónica, utilizan frecuentemente en el destacamento 411 del Comando de Zona para el Orden Interno de la Guardia Nacional Bolivariana N° 41 Carabobo, para transmitir y obtener información?

**Cuadro 10**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 9

Encuestados		Correo e.	Telegram
Efectivos	Porcentaje	82	18

<b>militares</b>	Frecuencia	353	78
------------------	------------	-----	----

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los encuestados el 82 por ciento dice que utiliza el correo electrónico como comunicación electrónica y solo un 18 por ciento dice que utiliza la red social telegram como comunicación electrónica.

**Variable:** Comunicación

**Dimensión:** Dirección

**Indicador:** Bidireccional, Ascendente, Descendente

**Ítem 10:** ¿Se realizan reuniones de trabajo, entre superiores y subalternos, para planificar objetivos y actividades del destacamento?

### Cuadro 11

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 10

<b>Encuestados</b>		<b>No</b>	<b>SI</b>
<b>Efectivos militares</b>	Porcentaje	90	10
	Frecuencia	388	43

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los consultados en esta encuesta el 90 por ciento dice que “no” participan en reuniones de trabajo, mientras que el 10 por ciento opina que “si”. Las respuestas confieren y afirma que las personas encuestadas no participan en reuniones de trabajo porque no se realizan y esto viene a dar consecuencias de comunicación poco efectiva.

**Variable:**

**Dimensión:** Correo electrónico

**Indicador:** Frecuencia de uso

**Ítem 11:** ¿El medio de comunicación que utilizan los superiores, para dar las instrucciones escritas relacionadas con el trabajo es el conveniente?

### Cuadro 12

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 11

Encuestados		No	Si
Efectivos militares	Porcentaje	90	10
	Frecuencia	388	43

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los encuestados un 90 por ciento dice que “no” son escritas las instrucciones que les dan sus superiores y solo un 10 por ciento dice que “si” lo son. Por las respuestas de los encuestados se puede afirmar que es conveniente enfocarse en lograr establecer como norma la comunicación escrita que permite dejar evidencia de lo expresado y por ende es más efectivo.

**Variable:** TIC

**Dimensión:** R. Sociales

**Indicador:** Correo E, Radio P, WhatsApp y Telegram

**Ítem 12:** ¿Ha recibido usted algún curso de inducción para el manejo de redes sociales

**Cuadro 13**

Porcentaje y Frecuencias del Ítem 12

Encuestados		No	SI
Efectivos militares	Porcentaje	98	2
	Frecuencia	422	9

**Fuente:** elaboración propia (2019)

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los encuestados 98 por ciento consideran que “no” han recibido curso de inducción para el manejo de las redes sociales y un escaso 2 por ciento opina que “si”. Se puede considerar por las respuestas dadas, que la mayoría de los encuestados no ha hecho cursos de inducción en este aspecto tan importante.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como aspecto concluyente de esta investigación, y por otra parte, tomando en cuenta los objetivos, se presentan a continuación los aspectos más importantes como conclusiones.

## Conclusiones

Gracias al análisis establecida por la autora para esta investigación a partir de los objetivos establecidos para ello, se presenta a continuación lo siguiente:

El proceso de análisis de contenido de la comunicación y del uso de las TIC y sus efectos en los procesos de comunicación en la dirección de tecnología de la información de la Guardia Nacional Bolivariana, resultó un procedimiento útil para estructurar los aspectos que se deseaban estudiar de una manera organizada y clara.

Luego del proceso de comprensión e interpretación a partir de las referencias documentales en el tema, se concluye que las TIC como herramienta para la generación de enlaces utilizando las herramientas comunicacionales se generaron las siguientes conclusiones:

1. Las TIC como variable que configuran la estrategia comunicacional para el destacamento de la Guardia Nacional caso de estudio en esta investigación resulto acertada.
2. Además en la sociedad actual, el verdadero éxito en una comunicación es lograr que esta fluya en todas las direcciones y que llegue de manera efectiva a todo receptor que se quiera. También se trata de entusiasmar a los superiores donde adquiere mayor relevancia el valor emocional que se adquiere con esta herramienta.
3. Las redes sociales son aliadas de las organizaciones no solo como medio de difusión e información sino, como proyector del trabajo en equipo, en ese sentido el autor Pizzolante (2012), afirma que la comunicación intangible pese a que no se ve ni se toca, produce efectos esenciales. Aunque las personas concluyan que no aportan, las redes sociales permiten un vínculo directo con los usuarios de la red y no es posible limitarlas, es por ello que se debe ser cuidadoso con la información que se publique.
4. El lazo emocional que puede desarrollarse entre una organización y los usuarios en línea se traducirá en mayor comunicación entre ellos y sus políticas. Esto a su vez tendrá un impacto positivo en su entendimiento comunicacional.
5. Finalmente, se concluye que todas las estrategias para la generación de enlaces utilizando las herramientas comunicacionales TIC, indudablemente redundará en la construcción de una relación ganar-ganar entre las partes, es decir, tanto la organización como los receptores obtendrán beneficios al interactuar y ese es el mayor propósito de esta investigación...

## **Recomendaciones**

Es importante recomendar el aporte inmedible a las herramientas comunicacionales a través de las TIC de hoy en día, es evidente que la comunidad virtual se ha convertido en parte de la cotidianidad de los individuos y no hay duda que su crecimiento será exponencial; por ello, se recomienda la participación activa de las organizaciones que así lo requieran, tomando en cuenta las características de cada una.

Así mismo es recomendable elaborar una guía interna donde se establezcan los principales lineamientos para la administración de redes sociales del comando, tomando en cuenta los principios de confiabilidad aplicados y que utilicen las herramientas comunicacionales, en sus diferentes variedades y programas.

Las redes sociales son desarrollo, evolución crecimiento y proyección de los canales utilizados en la comunicación y esto sirve de aporte para las grandes organizaciones, por lo cual no debe existir temor alguno en ser parte de ellas, todo lo contrario, es recomendable una guía de lo que por su naturaleza, ser parte de ellas con sentido común, inteligencia, creatividad y mucha innovación.

Por ser cambiantes la tecnología en la medida que avanza el tiempo, también se recomienda, tomar en consideración cualquier aspecto de relevancia que no haya sido incluido en esta investigación porque se encontrará inexistente al momento de realizarla.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alcántara, N. (2014). La Comunicación como herramienta estratégica en la Gestión Gerencial. Caso: Departamento de Ventas en la empresa Distribuidora Dialcaval C.A. [Trabajo de grado de maestría]. Universidad José Antonio Páez, San Diego.

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme

Bateman, Thomas S. Y Snell, Scott A. (2010): "Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo" (9ª ed). México: McGraw-Hill

Bueno, E. (1996): "Organización de Empresas. Estructura, procesos y modelos". Pirámide. Madrid.

Cabero, J. (1996): "Nuevas tecnologías, comunicación y educación"; Bases y componentes del proceso Formativo, Dykinson, Madrid, España.

Chandler, A. (1997) "Estrategia y Estructura", pág. 16

Chiang, M; Salazar, C; Nuñez, A. (2007). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo 1". Theoria, Vol. 16 (2): 61-76.

Chiavenato, I. (2001). "Introducción a la Teoría General de la Administración". (5ª ed.) Colombia: McGraw Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2002). "Administración en los nuevos tiempos". (1ª ed.) Bogotá, Colombia: McGraw Hill/Interamericana.

Cuesta, S. (2000). "La Empresa Virtual". España: Editorial Mc Graw Hill.

González, N., Soto, P., Trigo, A., Molina, F. & Varajao, J. (2010). El papel de las TIC en el

Rendimiento de las cadenas de suministro: el caso de las grandes empresas de España

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

Méndez, C. (2002). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3ª ed.). Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

Miller, I., Freund, J. y Johnson, R. (1992). Probabilidad y Estadística para ingenieros. (4ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Monge, R.; Alfaro, C.; & Alfaro, J. (2014). Tecnologías de la información y la comunicación

(TICs), productividad y competitividad. Revista Futuros. 15 (4). p. 5-7

Parella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Experimental Libertador.

Pérez, H. (2008). Estadística para las Ciencias Sociales, del Comportamiento y de la Salud. (3ª ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.

Ruiz, R. (2015). Identificación de necesidades de nuevas tecnologías de la información en las PYMES. Caso: cadenas de las comidas rápidas en la ciudad

de Quito. [Trabajo de Grado]. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.  
Recuperado el 31 de julio de 2017.

# ANEXOS

## Cuadro 2. Operacionalización de Variables

**Objetivo General:** Evaluar el efecto del uso de las TIC en el proceso de comunicación de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Guardia Nacional, sustentado en la teoría de la comunicación humana, con la finalidad de la optimización de la misma.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITems	T ins
Proceso de comunicación	Fernández(1997) es un Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre está y su medio; o bien, influir en las opiniones, actuales y conductas de los públicos internos de la organización, con el fin de que esta ultima cumpla mejor y más rápido los objetivos.	Canales	Tipos Formal Informal	1,11	
				7,8,9	
				15	
		Dirección	Bidireccional Descendente Ascendente	12,13	
				14,10	
				16,17,18	
		Retroalimentación	Asesorías Consultas	19,20,23,6	
				21	
		Barreras	Físicas Personales Semántica	3,4,7,8	
25					
		22			
Tecnología de la información y comunicación (TIC)	<i>Pere Marques (2000) Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC) son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de desarrollo social.</i>	Redes sociales	Correo Electrónico Radio portátil Whatsapp Telegram	2,5,11 24	Ins Cu



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana **RUSBETH GIL PULIDO**, cédula de identidad N° **17.891.650** titulado: **LAS TIC Y SUS EFECTOS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA GUARDIA NACIONAL BOLIVARIANA**. Elaborado bajo la supervisión del tutor, **Prof. Belkis Araujo**, titular de la cédula de identidad No. **6.906.234**, adscrito a la línea de investigación: **Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación**, para optar al grado académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: **APROBADO**.

Nombre, Apellido	C. I.	Firma del Jurado
Prof. Edgar León Guerra (Presidente)	4.122-734	
Prof. Leidys Nuñez (Miembro)	10.730.307	
Prof. Dennis Zavala (Miembro)	10.237.415	



En San Diego, a los 30 días del mes de Noviembre de dos mil veinte.

