

ESTRATEGIAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) COMO APALANCAMIENTO DE LA GESTIÓN GERENCIAL

Autor: Juan Carlos Pérez

RESUMEN

La presente investigación asumió como objetivo general: Proponer estrategias de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como apalancamiento de la gestión gerencial del Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del estado Barinas (IAVEB). Esta proposición emergió de la necesidad presentada dentro de la organización, donde no se maneja un sistema integral de información; se conoce general y superficialmente acerca de las TIC; la infraestructura tecnológica y física no es la idónea, la misma maneja gran cantidad de información perteneciente a diferentes programas que se llevan a cabo en todo el estado. El enfoque de la investigación es cuantitativo, diseño no experimental, tipo de campo, nivel proyectivo, modalidad proyecto factible, apoyado en la investigación documental. La población-muestra, conformada por ciento veintidós (122) empleados de dicha institución. Los datos se recolectaron por medio de la técnica de encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario, contentivo de treinta (30) preguntas, con respuestas dicotómicas, la confiabilidad mediante el coeficiente K20, y validado por el juicio de expertos. Los resultados presentados en el plan de acción expresan las estrategias de TIC como apalancamiento de la Gestión Gerencial del IAVEB, por lo cual se recomienda su oportuna implantación.

PALABRAS CLAVE:

Tecnologías de la
información y la
comunicación,
apalancamiento, gestión
gerencial

En la actualidad las organizaciones se han enfocado en ser eficientes en su rama de acción y ser cada día más competitivas en el mercado, todas ellas tienen un factor común, como es el de estar preparadas hábilmente para hacer frente a los cambios y transformaciones que la dinámica demanda. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) vienen a ser un punto clave en el desarrollo de las organizaciones al simplificar muchos de los trámites rutinarios que se lleven dentro de ellas.

La utilización de las TIC ha venido evolucionando en el transcurrir de los tiempos, ha conseguido posicionarse en todos los estratos de la sociedad, brindando valor cultural, social, económico y político a los usuarios societales; de allí que esta proposición investigativa emerge de la necesidad presentada dentro del Instituto Autónomo de la Vivienda y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas (IAVEB), organización, donde no se opera un sistema integral de información; se conoce general y

superficialmente acerca de las TIC; la infraestructura tecnológica y física no es la idónea, maneja gran cantidad de información perteneciente a diferentes programas que se llevan a cabo en todo el estado.

En consecuencia, el proceso globalizador que se ha originado en los últimos años ha desencadenado cambios sorprendentes y positivos para todo el mundo; que se han suscitado desde las cosas cotidianas o básicas hasta los más complejos procesos que se desarrollan en cualquier ámbito, tales como el hecho de comunicarnos (la democratización de la tecnología), por la forma de invertir (democratización de las finanzas), entre otras, así mismo, estos cambios generan grandes facilidades al ser humano, y aceleran el desarrollo de los países. Inmerso en este mundo cambiante, se proyecta las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que según la definición de González (2009):

Es el conjunto de conocimientos que ha hecho posible la transformación de la naturaleza por el hombre,

y que son susceptibles a ser estudiadas, comprendidas y mejoradas por las generaciones presentes y futuras desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes (p. 50).

Desde esta conceptualización, se vislumbra la desigualdad de acceso a las TIC, se ha afincado en las naciones y dentro de éstas, ya que las poblaciones rurales tienen a menudo un nivel de acceso inferior al de las poblaciones urbanas. Los países en desarrollo deben hacer frente a numerosos retos al tratar de aumentar sus capacidades en este ámbito. No se trata, solamente, de vencer los obstáculos financieros que impiden la compra de servicios, equipos, etc. Sería

necesario adoptar un enfoque global que cubra todos los aspectos relacionados con el acceso y el empleo de las TIC.

El Problema

De acuerdo a todo lo planteado, el IAVEB, se fundamenta en una nueva relación estado-sociedad, al concebir la informática de forma participativa en la cual incluye entre los planes, programas y proyectos implementados en el estado al integrar a sus funcionarios a una preparación continua, multifactorial e interactiva que promueva el desarrollo social del conocimiento y agilización administrativa y donde cuyo fin es lograr la transformación social. En concordancia con esto, Borjas (2009), apunta: "En Venezuela, se tiene como meta crear espacios para la tecnología de la comunicación e información que oriente la democratización de sus funciones por medio del Software administrativo" (p. 85).

En los últimos años se han venido desarrollando trabajo de investigación referidos directamente

con la acción tecnológica. Entre los cuales se destacan los siguientes antecedentes:

Según estudio de la UNESCO (2004), las organizaciones han reconocido la importancia de administrar los principales recursos como la mano de obra y las materias primas. La información se ha colocado en un buen lugar como uno de los principales recursos que poseen las empresas actualmente. Los entes que se encargan de las tomas de decisiones han comenzado a comprender que la información no es sólo un subproducto de la conducción empresarial, sino que a la vez alimenta a los negocios y puede ser uno de los tantos factores críticos para la determinación del éxito o fracaso de éstos.

Se entiende por tecnología, parafraseando a Morales (2009) los procesos, los conocimientos que los sustentan, así como los productos resultantes de estos procesos, sean artefactos o servicios, que tienen como objetivo o función solucionar problemas técnicos, sociales, o en otras palabras, mejorar la calidad de

vida: Automatizar los procesos operativos; proporcionar información de apoyo a la toma de decisiones; lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Con frecuencia, los sistemas de información que logran la automatización de procesos operativos dentro de una organización son tres (3), el primero llamado *Sistemas Transaccionales (ST)*, ya que su función principal consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, pólizas, planillas, entradas, salidas. El segundo, *Sistemas de Información (SI)* que apoya el proceso de toma de decisiones, son los sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS), por sus siglas en inglés Decisión Supporting System. El tercer tipo, de acuerdo con su utilización u objetivos que cumplen, es los *Sistemas Estratégicos*, los cuales se desarrollan en las organizaciones con el fin de lograr las ventajas competitivas, a través del uso de la Tecnología de Información (TI).

Muchas veces las organizaciones no han entrado en la etapa de cambio hacia la era de la

información sin saber que es un riesgo muy grande de fracaso debido a las amenazas del mercado y su incapacidad de competir, por ejemplo, las TI que se basan en Internet se están convirtiendo rápidamente en un ingrediente necesario para el éxito empresarial en el entorno global y dinámico de hoy. Por lo tanto, la administración apropiada de los SI es un desafío importante para los gerentes. Así, la función de ello representa:

Un área funcional principal dentro de la empresa, que es tan importante para el éxito empresarial como las funciones de contabilidad, finanzas, administración de operaciones, marketing, y administración de recursos humanos; Una colaboración importante para la eficiencia operacional, la productividad y la moral del empleado, y el servicio y satisfacción del cliente; Una fuente importante de información y respaldo importante para la toma de decisiones efectivas por parte de los gerentes; Un ingrediente importante para el desarrollo de productos y servicios competitivos que den a las

organizaciones una ventaja estratégica en el mercado global; y una oportunidad profesional esencial, dinámica y retadora para millones de hombres y mujeres.

En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 36.860 30 de Diciembre 1999), la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en la Gaceta Oficial N° 36.970 de fecha 12 de Junio del 2000; la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación publicada en la Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de Agosto de 2005 son algunos de los instrumentos legales que legitiman y dan rango obligante a la modernización tecnológica en la vida pública en Venezuela.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de las Tecnologías de la información y la comunicación como apalancamiento de la gestión gerencial en el Instituto Autónomo de la Vivienda y

Equipamiento de Barrios del estado Barinas (IAVEB).

Objetivos Específicos

Indagar acerca del uso de las TIC en la gestión gerencial del IAVEB.

Estudiar los preceptos teóricos de las TIC y la gestión gerencial.

Diseñar estrategias para la implementación de las TIC como estrategia de apalancamiento de la gestión gerencial en el IAVEB.

Establecer la factibilidad legal, económica, técnica y financiera de la propuesta de estrategias de las TIC como apalancamiento de la gestión gerencial del IAVEB.

Bases Teóricas

Antecedentes de la Investigación

El Trabajo de grado de Maestría de Mirabal (2008), “La gestión de la información en las organizaciones de desarrollo social (ODS) del municipio Iribarren, estado Lara”, en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, en Barquisimeto estado Lara. Tuvo como objetivo

principal el caracterizar la gestión de la información en las organizaciones de desarrollo social (ODS) del municipio Iribarren, estado Lara. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de las ODS estudiadas utilizan como insumo la información proveniente de los departamentos de RRHH, Financiero y Legal para la gestión de la información, es decir, que en su mayoría la información a procesar proviene de los interesados o involucrados, considerando muy poco a los beneficiarios de dichos servicios, lo que permitiría mejorar la calidad de los mismos.

Por su parte, Guido (2009), en la Tesis Doctoral “Tecnologías de Información y Comunicación, Universidad y territorio construcción de “campus virtuales” en Argentina”, realizada en la Universidad Nacional de Quilmes, en Buenos Aires – Argentina. Se trazó como objetivos en su investigación lo siguiente: Contribuir a la elaboración del instrumental teórico-analítico que permita dar cuenta de la complejidad y diversidad de los procesos de construcción de tecnologías en

general y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en particular y sus procesos de incorporación en las universidades del país. Conocer las características de los procesos de incorporación de las TIC en la construcción de “campus virtuales” considerando tanto las finalidades con que fueron creados, como las políticas institucionales específicas diseñadas por las universidades argentinas respecto a su incorporación y las estructuras organizativas definidas para su gestión.

Otro antecedente, no menos importante, es el de Carballo (2010), en su Trabajo de Maestría titulado: “El Gobierno electrónico de Venezuela como una herramienta para el apalancamiento hacia el futuro” realizado en la Universidad Central de Venezuela, Caracas – Venezuela, se propuso como objetivo Analizar el gobierno electrónico de Venezuela como una herramienta para el apalancamiento hacia el futuro.

A lo largo de su estudio evidenció que se han realizado esfuerzos considerables por avanzar en el

desarrollo de soluciones de gobierno electrónico, entre otros se puede señalar: Se tiene una definición conceptual bastante avanzada, que no se queda en los procesos tecnológicos y de automatización y que entiende las posibilidades del uso de las tecnologías en el proceso de sociabilización de las mismas y su impacto en la sociedad. Se ha internalizado que el gobierno electrónico es un tema amplio y transversal que se incluye en temáticas como construcción de la democracia, mejora de los procesos de gestión pública, participación en el diseño de políticas públicas y políticas nacionales, sociedad de la información y tecnologías de la información.

Sustento Teórico Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC)

Para Alter, citado por Romero (2009):

Las TIC son aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o

distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las [computadoras](#) y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. La [tecnología de la Información](#) (TIC) está cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, las personas que trabajan en [gobierno](#), en [empresas](#) privadas, que dirigen [personal](#) o que trabajan como profesional en cualquier campo utilizan la TIC cotidianamente mediante el uso de [Internet](#), las [tarjetas](#) de [crédito](#), el pago electrónico de la [nómina](#), entre otras [funciones](#); es por eso que la [función](#) de la TI en los [procesos](#) de la [empresa](#) como [manufactura](#) y [ventas](#) se han expandido grandemente. (p. 1).

En lo atinente a esta definición, queda visualizado que las TIC no son solo los equipos de internet, móviles o fijos, sino que también implica el uso de tarjetas de crédito, débitos, y otros elementos de la cotidianidad de una organización, ya sea grande o pequeña. Sin olvidar que la vida diaria de los seres humanos está abarrotada

de diligencias, trámites, compras, etc. que implican gestiones que son producto de actividades que se realizan a través de dispositivos electrónicos, computacionales, basados en plataformas de informática que almacenan, usan, realimentan, depuran las bases de datos para llevar a cabo las acciones de una empresa, instituto u organización.

Brecha Digital

Según la UNESCO-IBI (2004), la brecha digital es definida de la siguiente manera:

En los últimos años, como consecuencia de que las tecnologías de la información y de la comunicación se han convertido en la columna vertebral de la economía de la información mundial y de que han dado lugar a la sociedad de la información, se ha puesto mayor atención a la diferencia de acceso a las TIC entre los países desarrollados y los países en desarrollo. Esta diferencia se conoce como la “brecha digital”. Pero

¿qué tan grande es? ¿Está creciendo o se está reduciendo? Una manera significativa de medir esta diferencia de acceso a las TIC es estudiar las divergencias entre los países desarrollados y los países en desarrollo en lo concerniente a la introducción de diversos servicios de TIC (teléfono, teléfono celular, internet) y de computadoras portátiles, en la última década. [...] La diferencia se ha reducido visiblemente, con un progreso particularmente rápido en el sector de los teléfonos celulares y en el uso de internet. (p. 80).

Sin duda alguna que en la actualidad existe una amplia diferenciación de la brecha digital entre los países desarrollados y los que hasta ahora están en vías al desarrollo; esto viene dado por los avances tecnológicos imperantes en las políticas de cada país. A pesar de que los gobernantes han innovado en aspectos de la administración y la gerencia, no han prestado la suficiente atención para encauzar eficientemente los

procesos y procedimientos propios de la gestión, a la par con las transformaciones tecnológicas, informáticas y comunicacionales que el devenir de estos tiempos demanda. De allí, las brechas digitales se presentan por desconocimiento o ignorancia de los usuarios, al momento que como grupos sociales no se aprovechan las oportunidades y superan las debilidades colectivamente y así mejorar las condiciones de vida de sus integrantes.

Información como Recurso de las Organizaciones

Según la UNESCO (2004), las organizaciones han reconocido la importancia de administrar los principales recursos como la mano de obra y las materias primas. La información se ha colocado en un buen lugar como uno de los principales recursos que poseen las empresas actualmente. Los entes que se encargan de las tomas de decisiones han comenzado a comprender que la información no es sólo un subproducto de la conducción

empresarial, sino que a la vez alimenta a los negocios y puede ser uno de los tantos factores críticos para la determinación del éxito o fracaso de éstos.

Si deseamos maximizar la utilidad que posee nuestra información, el negocio la debe manejar de forma correcta y eficiente, tal y como se manejan los demás recursos existentes. Los administradores deben comprender de manera general que hay costos asociados con la producción, distribución, seguridad, almacenamiento y recuperación de toda la información que es manejada en la organización. Aunque la información se encuentra a nuestro alrededor, debemos saber que ésta no es gratis, y su uso es estrictamente estratégico para posicionar de forma ventajosa la empresa dentro de un negocio.

Sistema de Información

Según Ramírez (2006), es el conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de

apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo en la práctica se utiliza como sinónimo de “sistema de información computarizado”. Los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación. Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas: Entrada de información; Almacenamiento de información; Procesamiento de la información; Salida de información.

Importancia de los Sistemas de Información

Según Morales (2009), los sistemas de información son:

Un elemento complejo, ya que confluyen muchas disciplinas, entre las cuales podemos mencionar: La

contabilidad, finanzas, gestión de operaciones, marketing, administración de recursos humanos o cualquier otra función empresarial importante. Lo cierto es que muchas empresas y organizaciones tienen éxitos en sus objetivos por la implantación y uso de los Sistemas de Información. (p. 87)

Es por esta razón que todos los profesionales en el área de Administración de Empresas deberían o más bien deben, tomar un curso de sistemas de información. Por otro lado es importante tener una comprensión básica de los sistemas de información para entender cualquier otra área funcional en la empresa, por eso es importante también, tener una cultura informática en nuestras organizaciones que permitan y den las condiciones necesarias. Muchas veces las organizaciones no han entrado en la etapa de cambio hacia la era de la información sin saber que es un riesgo muy grande de fracaso debido a las amenazas del mercado y su incapacidad de competir.

Por lo tanto, la administración apropiada de los sistemas de

información es un desafío importante para los gerentes. Así la función de los SI representa: Un área funcional principal dentro de la empresa, que es tan importante para el éxito empresarial como las funciones de contabilidad, finanzas, administración de operaciones, marketing, y administración de recursos humanos; Una colaboración importante para la eficiencia operacional, la productividad y la moral del empleado, y el servicio y satisfacción del cliente; Una fuente importante de información y respaldo importante para la toma de decisiones efectivas por parte de los gerentes. Un ingrediente importante para el desarrollo de productos y servicios competitivos que den a las organizaciones una ventaja estratégica en el mercado global; y una oportunidad profesional esencial, dinámica y retadora para millones de hombres y mujeres.

Tecnología en las Organizaciones

Para González (2009), haciendo un recorrido por la historia de la Tecnología se observa que su conceptualización ha sufrido bastantes cambios a lo largo del

tiempo, consecuencia de la evolución de nuestra sociedad que vive una etapa de rápido desarrollo tecnológico y de los cambios que se han producido en las ciencias que la fundamentan. Así, si bien en sus inicios existió una voluntad científico-positivista al pretender que compartiera los presupuestos de la Física, un sentido artefactual, al centrarla en los medios, entendidos únicamente como dispositivos tecnológicos utilizados con fines instructivos y una clara dependencia de la Psicología del Aprendizaje, que la situaron en una perspectiva técnico-empírica, los cambios de paradigma en algunas de disciplinas que la habían venido sustentando Psicología del Aprendizaje, Teoría de la Comunicación, Sociología le permitieron evolucionar y encontrar nuevos enfoques bajo una perspectiva cognitiva mediacional y crítica.

Cultura Tecnológica

Según González (2009: 24), el desarrollo tecnológico es un proceso complejo, que implica algo más que la

aceptación manifiestos de los adelantos materiales y técnicos. Es también un proceso cultural, social y psicológico, al cual corresponden cambios de las actitudes, pensamientos, valores, creencias y comportamientos humanos que afectan el cambio técnico. Estos cambios que no tienen carácter físico, son más delicados, aun y cuando con frecuencia sean ignorados o menospreciados por las políticas de transferencia de tecnología. Sin embargo el efecto que con el tiempo estas llegando a producir se verifica por lo que influyen en otros aspectos culturales, y por el grado de alteración que pueden producir en el contexto en el cual se proyectan.

De allí, que González (ob.cit.:29), considera que la tecnología integra técnicas con conocimientos científicos, valores culturales y formas organizacionales de la sociedad, y está orientado a objetivos sociales predeterminados. El proyecto o diseño abarca el planteo de la situación problemática, la acción a realizar, la concreción de la solución y la evaluación de la solución. Debe

quedar claro entonces que transferir tecnología no es simplemente la aplicación de principios conocidos, sino la ocasión para adquirir nuevos conocimientos, y desarrollar el ingenio, la creatividad, la habilidad, etc. implicando siempre el factor innovación.

Aspectos Metodológicos

El enfoque de la investigación es cuantitativo, paradigma hipotético-deductivo, diseño no experimental, tipo de campo, nivel proyectivo, modalidad proyecto factible, apoyado en la investigación documental. El Proyecto Factible, el cual, es definido por la UPEL (2006), plantea que el mismo consiste en “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnológicos, métodos o procesos”... (p.21).

De igual manera, este autor (ob.cit.), identifica las etapas que

comprenderá dicho proyecto factible, las cuales son: “Diagnóstico, planteamiento y fundamentaciones teóricas de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución, análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto...

Para la presente investigación se tomaron en consideración las siguientes fases: *Fase I: Diagnóstico*. En esta fase se utilizó la observación directa, el análisis y la síntesis como paso inicial de la investigación. La observación permitió definir el objeto de conocimiento basado en la experiencia laboral y profesional del autor acerca de la naturaleza y magnitud de la situación sobre las TIC en el desarrollo del IAVEB. Posteriormente, por medio de la síntesis se interrelacionaron dichas partes para así poder obtener explicaciones de problemas a partir de su estudio.

A tal efecto, Cerdá (2008: 32), señala que “la fase diagnóstica implica determinar la naturaleza y magnitud de los problemas y necesidades que

afectan a un sector o área de una realidad en particular, para darle solución.”

Fase II: Factibilidad. La factibilidad de la propuesta se determinó una vez analizado los resultados del diagnóstico, se detectó la necesidad de Proponer TIC en el desarrollo del IAVEB. Se procedió a realizar y ejecutar un análisis de factibilidad. En esta fase se verificó la factibilidad del proyecto desde el punto de vista técnico, económico y legal; la realización y ejecución de esta propuesta exige inversión económica y la disponibilidad del personal directivo y empleado para poner en práctica las estrategias que faciliten el uso de la tecnología educativa, en cuanto a los gastos de material didáctico, serán financiados por la Gobernación del estado.

Fase III: Diseño de la Propuesta. La elaboración de la propuesta estuvo enfocada en proponer estrategias metodológicas tomando como base los resultados del diagnóstico, en la misma se tomó en cuenta la presentación, justificación, fundamentación teórica y legal,

objetivos, estructuras, factibilidad y administración. En tal sentido, la Palella y Martins (2010) plantea que en esta etapa “se permite establecer las características estructurales y funcionales de la propuesta para garantizar su aplicación; para ello se elaboró el siguiente cuadro que muestra la matriz FODA, en el cual se realizó el análisis interno y externo de la situación estudiada. (p. 99).

Propuesta Justificación

En la actualidad las organizaciones están sometidas a cambios constantes que van desde los más pequeños hasta algunos que deben reorientarse o realizar una reingeniería; estos cambios en la mayoría de las veces son beneficiosos, ya que traen consigo una serie de herramientas que permiten resolver los problemas de manera rápida y oportuna. Para hacer frente a estos cambios es indispensable que el gerente del nuevo milenio sea una persona con una mirada siempre al futuro, basado

en la realidad que lo circunda y con la proactividad necesaria para afrontar los retos que se le presentan, así mismo el gerente debe estar en un constante monitoreo de su organización a la cual dirige para descubrir su aciertos y las debilidades que se puedan estar presentando.

En consecuencia, basado en los resultados que arrojó la investigación realizada en el IAVEB, se evidenció que se presentan 3 problemas claves: Actualización en cuanto a la tecnología y su uso, como una herramienta útil para el buen desenvolvimiento de sus labores; La actualización de sus trabajadores en el uso de las nuevas tecnologías y las herramientas que ofrece para realizar sus labores; y Una remodelación en cuanto a su infraestructura física y plataforma tecnológica.

De tal forma que, realizado el estudio preliminar de las condiciones en las cuales se encuentra el IAVEB se establecerá una propuesta para la implementación de las TIC que le permita al IAVEB tomar decisiones, acertadas y oportunas encaminadas al desarrollo de procesos y sistemas a

los fines de satisfacer los requerimientos de aprovisionamiento, desarrollo, mantenimiento y control, dando respuesta a las exigencias de la comunidad y del medio en el cual se encuentran inmersas; en términos de efectividad y eficiencia, como garante de calidad y permanencia.

Por otra parte, la propuesta se justifica desde el punto de vista práctico por la necesidad que tiene la institución de contar con una comunicación que fluya a todos los niveles y departamentos; de manera que la información sea transmitida de forma eficiente y se cumplan los objetivos y metas previstos. Además, con el uso de la TIC se estará contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones tanto a nivel interior como a nivel exterior.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Desarrollar la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en el Instituto Autónomo de la Vivienda

y Equipamiento de Barrios del Estado Barinas (IAVEB).

Objetivos Específicos

Difundir la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC).

Capacitar en Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) a los trabajadores del IAVEB.

Proponer un plan de actualización de la infraestructura tecnológica y física del IAVEB.

Factibilidad de la Propuesta

Para el desarrollo de las TIC en el IAVEB existe una serie de posibilidades de la puesta en práctica de la misma, entre ellos tenemos:

Recursos Financieros: En cuanto a la parte financiera es limitada debido a que se cuenta con un presupuesto que en la mayoría de los casos es recortado, sin embargo la institución puede disponer de recursos provenientes de los Costos Operativos por Convenios y de la solicitud de créditos adicionales para conseguir los recursos necesarios para la inversión

correspondiente al desarrollo de la propuesta, teniendo que lo propuesto constituye una opción factible para resolver en gran medida los problemas.

Recursos Humanos: Es el recurso más valioso y se encuentra en una disposición positiva a la apertura a conocer y aprender nuevas formas para realizar su trabajo colaborando en todos los sentidos para la consecución de los objetivos trazados.

Recursos Materiales: Existe plena disposición de toda la estructura organizativa para colocar los materiales (tecnológicos y físicos) necesarios para la puesta en marcha de la propuesta que se está haciendo.

En este sentido, como producto del análisis e interpretación de la información recogida de la muestra seleccionada, se propone un Plan de Acción (Estrategia de la matriz FODA, Actividad, Estrategia Didáctica, Recurso, Tiempo y Responsable) el cual está estructurado en once (11) Estrategias.

Cuadro 1
Matriz F.O.D.A

ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANALISIS EXTERNO		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F - O	ESTRATEGIA D - O
<p>1. Existen Organismos públicos con la disposición para la capacitación y adiestramiento en las TIC.</p> <p>2. Cuenta con un plan nacional de capacitación en cuanto a la TIC en la Administración Pública Nacional.</p> <p>3. Ofertas de Cursos, Foros, Talleres entre otros</p>	<p>F1/O1 Gestiones para la vinculación con el ente rector del Plan de Capacitación y Adiestramiento en TIC para que el IAVEB sea incluido en el mismo.</p> <p>F2/O2 y O3 Preparación de una planificación basada en el plan nacional de capacitación y adiestramiento que permita conocer y nutrir a los trabajadores de conocimientos con respecto a las TIC para ser utilizados en sus labores cotidianas en el IAVEB.</p>	<p>D1/O1 Considerando que la planificación es un proceso administrativo se debe gestionar ante los Organismos Públicos y privados para capacitar y Adiestrar al personal en relación a este proceso.</p> <p>D2/O2 y O3 Establecimiento de prioridades en las necesidades de preparación de los trabajadores de acuerdo a sus funciones y perfil haciendo mayor énfasis en aquellos que ejercen funciones de control en la Administración Activa.</p>

<p>para la capacitación, actualización, adiestramiento en cuanto a los avances tecnológicos</p> <p>4. Disponibilidad de asesorías externas para la implantación y desarrollo de las TIC</p>	<p>F3/O4 Creación de la Unidad de Informática dentro de la estructura organizativa del IAVEB.</p>	<p>D4 y D5/ O3 y O4 Capacitación y adiestramiento del personal para el usos de las TIC en el desarrollo sus funciones haciendo énfasis en la articulación de la Unidades y Gerencias y las oportunidades y ventajas que trae consigo el usar un sistema integral de información.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>1. Escases de divulgación del plan de capacitación y adiestramiento con respecto a las TIC.</p> <p>2. Despreocupación por parte del IAVEB en el mejoramiento profesional de sus trabajadores</p> <p>3. Poca apertura y aceptación para las asesorías externas.</p>	<p>ESTRATEGIA F - A</p> <p>F1/A1 Organizar acciones como Institución de carácter público dependiente de la Gobernación del Estado Barinas para impulsar campañas divulgativas en pro del plan de capacitación y adiestramiento con respecto a las TIC.</p> <p>F2, F3 Y F4 / A2 y A3 Con la disposición de los recursos existentes, manipulación de equipos de computación y los paquetes informáticos crear un plan de actualización y adiestramiento que robustezca el conocimiento de los trabajadores elevando sus capacidades y aumentando su sentido de pertenencia hacia el IAVEB.</p>	<p>ESTRATEGIA D - A</p> <p>D1/A1 Con la plataforma que posee el IAVEB se debe ir impulsando la divulgación de las TIC en todas sus Gerencias y Unidades y al mismo tiempo el plan de capacitación, adiestramiento y de cambios tecnológicos.</p> <p>D2 y D3 / A2 Creación de conciencia en cuanto al valor que el capital humano le aporta al IAVEB siendo este el dinamizador de la mega estructura organizativa.</p> <p>D4 y D5 / A3 En base a las oportunidades de la asesorías externas que se ofrecen se debe conformar la creación de la Unidad de Informática y la producción de un sistema integral de información.</p>

CONCLUSIONES

Entre las conclusiones que dan cuenta a los objetivos de la investigación se tuvo: Dentro del IAVEB no se hace utilización adecuadamente de las TIC; dado que los empleados poseen un conocimiento, muy generalizado o básico de las mismas, así como también no tienen conocimiento a fondo de los beneficios que estas herramientas tecnológicas ofrecen. Es notoria la carencia en cuanto a la capacitación, adiestramiento y actualización del personal en diversas áreas del conocimiento y en concreto a las TIC.

Existen Unidades que poseen paquetes informáticos de manera local o separada que permiten procesar y almacenar información de manera efectiva. Sin embargo, la mayoría de las Unidades y la Gerencia carecen de un Sistema que les permita procesar y almacenar la información, es decir, sus procesos son manuales. Los equipos tecnológicos, en la mayoría de los casos, son de vieja data y necesitan ser repotenciados o

sustituidos, de manera que se robustezca la gestión gerencial, administrativa y operativa del Instituto.

La plataforma informática existente no es la idónea para la cantidad de información que maneja el IAVEB, factor este que hace que los sistemas que existan presenten fallas. El talento humano activo en el IAVEB posee capacidades y habilidades para enfrentar retos y emprender proyectos que vayan en mejora de los procesos que se desarrollan en sus puestos de trabajo. Coexiste una apertura positiva al adoptar las TIC en el IAVEB, es decir, los trabajadores manifiestan estar dispuestos a colaborar con la puesta en marcha de las TIC. La estructura física del IAVEB adolece de espacios de trabajo de mayor comodidad, lo que contribuirá con el alcance exitoso de los resultados esperados.

RECOMENDACIONES

Del conjunto de conclusiones se desprende una serie de recomendaciones a saber:

Elaboración de plan de

capacitación, adiestramiento y actualización para todo el personal en todos los niveles; para de esta forma inculcar la inquietud de las TIC.

Implementación de las TIC como política innovadora que coadyuve con la solución de las dificultades gerenciales, administrativas y operativas de la organización.

Repotenciación o sustitución de los equipos de la plataforma informática existente para consolidar el desarrollo integral del IAVEB. Creación de la Unidad de Informática, como apoyo intrainstitucional que genere información veraz, objetiva, eficaz y en tiempo real, con redundancia ya que esta brindaría el apoyo necesario y oportuno que ameritan las demás Unidades en cuanto a la parte tecnológica se refiere.

Creación de una página WEB que sirva de medio de consulta para los usuarios internos y externos, con toda la información requerida que permita conocer todos los logros y metas que el IAVEB se propone. Ampliación de la estructura física del IAVEB, donde los trabajadores estén con mayor comodidad, lo que

contribuirá con el alcance exitoso de los resultados esperados y el mejoramiento del clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Borjas, R. (2009). **El Profesional Ante las TIC**. Editorial Morata. Madrid - España.

Carballo (2010). **El Gobierno Electrónico de Venezuela como una Herramienta para el Apalancamiento hacia el Futuro**. Trabajo de grado de Maestría, Universidad Central de Venezuela, Caracas – Venezuela.

Cerda, A. (2008). **Fases de la Investigación Científica**. Editorial Pentice Hall. Ciudad de México - México.

Constitución (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 36.860 (Extraordinaria)**, 30 de Diciembre 1999.

González, D. (2009). **Tecnología de la Informática y las Comunicaciones**. Editorial Puente. Barcelona – España.

Guido. (2009). **Tecnologías de Información y Comunicación, Universidad y Territorio Construcción de “campus virtuales” en Argentina**. Tesis

Doctoral, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires – Argentina.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2005), publicada en la **Gaceta Oficial Nº 38.242 de fecha 03 de agosto de 2005**

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2000). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 36.970, 12 de Junio del 2000.**

Mirabal, S. Y. (2008). **La Gestión de la Información en las Organizaciones de Desarrollo Social (ODS) del Municipio Iribarren, Estado Lara**. Trabajo de Grado de Maestría, no publicado. Universidad Centrooccidental “Lisandro Alvarado”, Barquisimeto Estado Lara – Venezuela.

Morales, A. (2009). **Uso de las Tecnologías de Información y**

Comunicación. Editorial Sirio. Barcelona –España.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO)-IBI (2004). **Informe de la Conferencia Nacional de Estrategias de Tics y las Políticas.** Torremolino.

Palella, S. y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas: FEDUPEL.
Ramírez, D. (2006). **Contabilidad Administrativa.** McGraw-Hill.

Romero. (2009). **Tecnología de la Comunicación y la Información (TIC).** Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Unesco-IBI. (2004). **Rapport général de la Conférence Stratégies et Politiques Informatiques Nationales.** Torremolinos, 2004, p. 17.