

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN – EDO. MONAGAS**



**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO,  
ADSCRITA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DEL ESTADO  
MONAGAS**

**Asesor Académico:**  
Profa: Ing. Julia Fernández

**Autora:**  
Br. Sanelia A. Acuña Cedeño  
C.I.: V- 16.939.697

**Trabajo de Grado, modalidad Pasantías de Grado, presentado como  
requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de  
Recursos Humanos.**

**MATURÍN, NOVIEMBRE 2013**

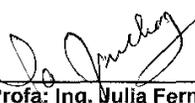
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN – EDO. MONAGAS



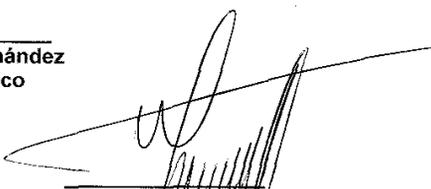
ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO,  
ADSCRITA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DEL ESTADO  
MONAGAS.

PRESENTADO POR:  
Br. Sanelia A. Acuña C.

APROBADO POR:

  
Prof. Ing. Julia Fernández  
Asesor Académico

  
Profa. Danelis Pico  
Jurado Principal

  
Prof. George Martínez  
Jurado Principal

MATURÍN, NOVIEMBRE 2013

## DEDICATORIA

*“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo dondequiera que vayas.” Josué 1:9.*

*Este trabajo va dedicado con todo mi cariño a:*

*Mi Dios Todopoderoso, por darme la vida, por bendecirme siempre y por su protección para emprender cada reto que coloque en mi camino. Este triunfo es tuyo mi Señor!*

*Mis padres **Melania Cedeño** y **Gustavo Acuña**, por inculcarme los valores para ser la mujer que ahora soy, por su amor, su apoyo incondicional, por su esfuerzo y dedicación en todo momento. Los amo!!!*

*Mi hermano **Alejandro Acuña**, por todo el aprendizaje que recibido de ti, eres mi amigo, mi cómplice y sé que siempre estarás allí brindándome tu apoyo incondicional como lo has hecho hasta ahora. Te amo!*

*Mi abuela **Berta Cedeño**, que aunque estés en el cielo con el Señor siempre fue tu sueño ver este gran logro en mi vida. Siempre te amaré y te extrañaré!*

*Toda mi familia, por su ayuda, por el apoyo y por demostrarme su cariño siempre. Por las lágrimas derramadas de alegría y por las sonrisas en momentos de dolor. Los quiero muchísimo!!!*

*Mis amigas Yenireé y Josseline por ese compañerismo y gran amistad que nos ha unido, por todo el corazón que le pusimos a la carrera y ser merecedoras de este gran logro. Las quiero!*



## AGRADECIMIENTOS

*Principalmente a Dios, por guiarme, por darme la sabiduría y la fortaleza para el desarrollo de esta investigación.*

*A todo el profesorado de la Universidad de Oriente – Núcleo de Monagas, por haberme formado profesionalmente, en especial a los de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A).*

*A mi tutora Profa.: Julia Fernández, a los profesores Damelis Pico y George Martínez, por su asesoría, su orientación y sus acertados consejos.*

*A todo el personal de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas, por recibirme de una forma tan especial y ayudarme a la realización de esta investigación. En especial, al Lcdo. José Gregorio Centeno por su aceptación, su colaboración y por depositar ese voto de confianza en mí.*

*A todas aquellas personas que de alguna manera colocaron su grano de arena y así hacer de este sueño una realidad. Mi eterno agradecimiento...*

*Sanelia A. Acuña C.*

## ÍNDICE GENERAL

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                           | <b>iii</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....                       | <b>v</b>    |
| <b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....                     | <b>viii</b> |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....                     | <b>x</b>    |
| <b>RESÚMEN</b> .....                               | <b>xi</b>   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                          | <b>1</b>    |
| <b>FASE I</b> .....                                | <b>3</b>    |
| <b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....       | <b>3</b>    |
| 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 3           |
| 1.2 OBJETIVOS .....                                | 5           |
| 1.2.1 Objetivo General .....                       | 5           |
| 1.2.2 Objetivos Específicos.....                   | 5           |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....        | 5           |
| 1.4 MARCO METODOLÓGICO.....                        | 6           |
| 1.4.1 Población Objeto de Estudio .....            | 6           |
| 1.4.2 Tipo y Nivel de Investigación.....           | 7           |
| 1.4.3 Técnicas de Recolección de Información.....  | 7           |
| 1.4.3.1 Observación Participante.....              | 8           |
| 1.4.3.2 Entrevista.....                            | 8           |
| 1.4.3.3 Cuestionario .....                         | 9           |
| 1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....             | 10          |
| 1.5.1 Nombre y Ubicación de la Organización .....  | 10          |
| 1.5.2 Reseña Histórica.....                        | 10          |
| 1.5.3 Misión.....                                  | 11          |
| 1.5.4 Visión .....                                 | 11          |
| 1.5.5 Objetivo General .....                       | 12          |
| 1.5.6 Objetivos Específicos.....                   | 12          |
| 1.5.7 Estructura Organizativa General .....        | 13          |
| 1.5.8 Funciones.....                               | 13          |
| 1.5.10 Funciones.....                              | 15          |
| 1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....           | 18          |
| <b>FASE II</b> .....                               | <b>21</b>   |
| <b>DESARROLLO DEL ESTUDIO</b> .....                | <b>21</b>   |
| 2.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....         | 21          |
| <b>FASE III</b> .....                              | <b>55</b>   |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....        | <b>55</b>   |
| 3.1 CONCLUSIONES.....                              | 55          |
| 3.2 RECOMENDACIONES .....                          | 56          |

**BIBLIOGRAFÍA..... 57**  
**ANEXOS..... 61**  
**HOJA DE METADATOS ..... 70**



## ÍNDICE DE CUADROS

|  | Pág. |
|--|------|
| CUADRO Nº 1 .....  | 23   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA AL CONOCIMIENTO QUE TIENE EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ARCHIVO SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....                          | 23   |
| CUADRO Nº 2 .....  | 24   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA AL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA UTILIZADA ACTUALMENTE EN LA UNIDAD DE ARCHIVO .....                                 | 24   |
| CUADRO Nº 3 .....  | 32   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA ES SUFICIENTE PARA LLEVAR A CABO LAS LABORES FUNCIONALES DE UNA MANERA EFICAZ EN LA UNIDAD DE ARCHIVO. .... | 32   |
| CUADRO Nº 4 .....  | 40   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA AL APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE MANERA SIGNIFICATIVA EN LA UNIDAD DE ARCHIVO.....                        | 40   |
| CUADRO Nº 5 .....  | 44   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI DISPONEN DE UNA RED LOCAL PARA CONECTAR ENTRE SÍ LOS COMPUTADORES Y COMPARTIR SU INFORMACIÓN.....  | 44   |
| CUADRO Nº 6 .....  | 45   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO.....  | 45   |
| CUADRO Nº 7 .....  | 47   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LA UNIDAD DE ARCHIVO. ....   | 47   |
| CUADRO Nº 8 .....  | 50   |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI LA INSTITUCIÓN OFRECE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN CUANDO DECIDE MEJORAR SU INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. ....                                | 50   |
| CUADRO Nº 9 .....  | 51   |

|   |    |
|---|----|
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI LA INSTITUCIÓN PROMUEVE LA INTERACCIÓN ENTRE SU PERSONAL Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN..... | 51 |
| CUADRO Nº 10 .....  | 52 |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA HABILIDAD DEL PERSONAL PARA ADAPTARSE A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO. ....                  | 52 |
| CUADRO Nº 11 .....  | 53 |
| DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA IMPORTANCIA QUE TIENEN LAS TIC PARA LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ARCHIVO. ....                            | 53 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Organigrama General de la Secretaria de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas. .... 13
- Figura 2. Organigrama del Departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas..... 15



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN – EDO. MONAGAS**



**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN (TIC) EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA  
UNIDAD DE ARCHIVO, ADSCRITA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE  
LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DEL ESTADO MONAGAS**

**Tutor Académico:**  
Profa: Ing. Julia Fernández

**Autor:**  
Sanelia A. Acuña C.

**C.I.:**  
16.939.697

## **RESÚMEN**

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ofrecen la facilidad de manipular toda la información de manera que ésta genere un soporte eficaz y eficiente en la forma de procesar las actividades administrativas llevadas a cabo en una organización. El propósito de esta investigación consistió en analizar la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos administrativos ejecutados en la Unidad de Archivo de la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Estado Monagas, en virtud de la reducida o nula actualización en el área tecnológica, lo cual genera retardo en las actividades ejecutadas provocando pérdidas de tiempo, recursos y respuestas efectivas. Dicho trabajo se fundamentó en una investigación de campo, debido a que los datos fueron tomados directamente de la realidad donde se presentan, el nivel de la investigación fue descriptivo, puesto que se especializa por describir las características fundamentales del fenómeno en estudio. Para ello se aplicaron técnicas de recolección de datos como: la observación participante, la entrevista y el cuestionario. Está estructurado en tres fases, la primera comprende el problema y sus generalidades, la segunda corresponde al desarrollo del estudio y por último la fase tres que contiene las conclusiones y recomendaciones.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día la tecnología representa un componente esencial en todos los sectores de la sociedad, puesto que le ha brindado al hombre el logro y la satisfacción de múltiples necesidades. El mundo es cada vez más globalizado debido a la aparición de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) permitiendo un proceso beneficioso que altera incesantemente el progreso de la sociedad. En este sentido, es imprescindible la necesidad de establecer escenarios gerenciales que fomenten la implementación de estrategias garantizando soluciones organizacionales cometiendo así un mínimo riesgo de errores. Es decir, facilitar el desempeño laboral, proporcionando controles sistemáticos de información y comunicación actualizados.

Toda organización sea pública o privada, debe mantenerse actualizada, ya que las TIC han producido cambios vertiginosos en el ámbito político, social, jurídico, económico y fiscal, obligando a las empresas a crear procesos administrativos dinámicos lográndose así la unificación e integración de todas las funciones que forman parte del proceso administrativo.

En Venezuela, progresivamente se han venido incorporando en la Administración Pública sistemas de información gerencial, y sería necesario evaluar la transformación sufrida por las instituciones una vez que las mismas sean efectivamente incorporadas, y que esto conduzca a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que conforman el Estado.

En la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas, específicamente en la Unidad de Archivo, se llevan a cabo procesos administrativos, tales como: codificación y elaboración de expedientes,

desglose y organización de nóminas de pago, elaboración de constancias de trabajo y de relaciones de sueldos, que deberían ser adaptados a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para ofrecer un mejor servicio a sus beneficiarios, ya que con el transcurrir del tiempo y con el avance de las innovaciones tecnológicas al igual que todo órgano necesita conocer las incidencias que éstas han tenido en su ámbito de trabajo, situación que en los actuales momentos se puede apreciar la carencia de equipos o herramientas tecnológicas.

Por las razones anteriormente expuestas, la investigación tiene por objeto analizar la influencia de las TIC en los procesos administrativos efectuados en la Unidad de Archivo con el propósito de optimizar las labores que a ella conciernen, reduciendo así los tiempos de respuesta, sin descuidar la satisfacción de la demanda de sus beneficiarios.

El trabajo está conformado por tres (3) fases:

Fase I: El Problema y sus generalidades. Planteamiento y delimitación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, el marco metodológico, población objeto de estudio, el tipo y nivel de investigación, las técnicas de recolección de información, la identificación institucional y la definición de términos básicos.

Fase II: Esta comprende el desarrollo del estudio y análisis e interpretación de los datos recabados a través de las diferentes técnicas de recolección aplicadas.

Fase III: Comprende las Conclusiones y Recomendaciones las cuales constituyen un aporte de investigación. Finalmente, la bibliografía utilizada para el desarrollo de la investigación y los anexos.

# FASE I

## EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

### 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad vivimos en un mundo electrónico donde existen distintas fuentes de información, y su manipulación ha pasado a formar parte de la cotidianidad del ser humano. Las personas buscan la forma de estar informadas y comunicadas utilizando medios de comunicación para su beneficio, con lo cual pretenden estar o al menos tratar de aproximarse, adquiriendo el uso de las TIC para la satisfacción de sus necesidades. En tal sentido, las TIC se han convertido en un elemento de especial interés no solo para las personas, sino para las empresas y organizaciones; pues permiten la automatización de procesos tediosos, largos y repetitivos. Al respecto, González (1996), señala que:

**“Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información.” (p. 198).**

Las TIC conforman un conglomerado de recursos indispensables para la manipulación de la información a través de computadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, transmitirla y encontrarla. En este sentido, los programas o sistemas software constituyen una herramienta primordial en las pequeñas, medianas y grandes empresas; incorporándolos en sus procesos administrativos.

En forma concreta, la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes, es una Institución adscrita a la Gobernación del Estado Monagas, que se

encarga de planificar, coordinar, desarrollar y supervisar todo lo relativo a la creación, dotación y administración de los Institutos en el área Educativa, Cultural y Deportiva.

El presente trabajo se orientó hacia la Unidad de Archivo de la Institución, la cual realiza una serie de actividades y procesos que tienen gran repercusión en el desarrollo y crecimiento de la misma; entre estos se encuentran: Organización, clasificación y selección de documentos provenientes de otras unidades, codificación y elaboración de expedientes, desglose y organización de nóminas de pago, codificación de documentos que ingresan a la Unidad, organización de expedientes en el archimóvil, elaboración de constancias de trabajo y elaboración de relaciones de sueldos de Docentes, Administrativos y Obreros (activos, contratados, jubilados, pensionados y retirados). Sin embargo, no existe un estudio que haya determinado la influencia de las TIC en los procesos administrativos ejecutados en la Unidad. Algunas de sus operaciones son realizadas de forma manual mediante la ayuda de Microsoft Office; dando como consecuencia un retraso en sus actividades, uso excesivo del recurso material, pérdida de información vital y la respuesta de los trabajadores que conforman la Unidad es tardía o poco oportuna para la solución y/o publicación de entrega de determinados reportes necesarios para el buen desarrollo del proceso administrativo.

Finalmente, se propone hacer un análisis de la influencia de las TIC en los procesos administrativos llevados a cabo en la Unidad de Archivo de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas que permita una visualización de escenarios posibles imponiendo la adopción de nuevas tecnologías que garanticen orientar y reorientar el devenir de la Unidad como factores fundamentales en el logro de sus funciones.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos administrativos ejecutados en la Unidad de Archivo, adscrita a la Departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la Unidad de Archivo de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas.
2. Identificar las necesidades del uso de las TIC presentes en la Unidad de Archivo.
3. Describir aspectos generales de las Tecnologías de Información Y comunicación.
4. Describir la plataforma tecnológica existente en la Unidad de Archivo.
5. Analizar la importancia de las TIC en los procesos administrativos de la Unidad de Archivo.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El uso masivo de las TIC en el funcionamiento diario de las organizaciones se ha extendido. Una empresa que actualmente no cuente con estos recursos para efectuar sus labores hace que sea muy factible el hecho de que todas sus operaciones no tengan la confidencialidad, claridad, exactitud y el tiempo de respuesta deseado para postreros análisis de resultados y en consecuencia una toma de decisiones no acertada.

En relación a justificar una investigación, Balestrini (2006) señala que:

**“El conjunto de posibles razones a desarrollar, se encuentran unidas a la capacidad que se tenga para vincular y relacionar el problema con las múltiples dimensiones de análisis, derivadas de: la disciplina donde éste se ubica; [...] el interés, la motivación y preferencia personal relativo al problema, para justificar la investigación, etc”.** (p. 85).

En este sentido, la investigación desarrollada contribuye a abrir nuevas posibilidades tecnológicas vinculadas a la administración pública; permitiendo a todo el personal que labora en la Unidad el uso apropiado de las TIC facilitando el desempeño de sus labores.

Finalmente, el aporte académico de este estudio permitirá la creación de conocimientos que generen abrir espacios y dar cabida a otras investigaciones ante el impacto que las TIC han tenido a nivel social, en este sentido, esta investigación será de gran utilidad puesto que constituye una herramienta potencial de consulta y referencia.

## **1.4 MARCO METODOLÓGICO**

### **1.4.1 Población Objeto de Estudio**

Toda investigación debe estar enmarcada en las normas que regulan su elaboración, debe contar con un factor vital como es la población objeto de estudio. Al respecto, Tamayo y Tamayo (1998) dice “se considera como población la totalidad del fenómeno a estudiar y parte representativa de ésta es considerada como una muestra” (p. 180). La Unidad de Archivo cuenta con seis (6) empleados que influyen directamente con los procesos, en consecuencia, el tamaño de la población queda definido aplicando el 100% a los trabajadores que conforman la Unidad.

### 1.4.2 Tipo y Nivel de Investigación

El presente trabajo de investigación es de campo, debido a que los datos fueron tomados directamente de la realidad donde se presentan, es decir, del equipo humano involucrado en las operaciones de la Unidad de Archivo. En relación al tipo de investigación, Hernández (2003) define la investigación de campo como “aquella que se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo del investigador y su equipo”. (p. 67).

Es una investigación de nivel descriptivo, debido a que busca descubrir las características del tema objeto de estudio destacando la esencia de su naturaleza.

Sobre este nivel de investigación, señala Arias (2006) que:

**“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (p. 24).**

### 1.4.3 Técnicas de Recolección de Información

Esta sección es la expresión operativa del diseño de investigación, en la cual se hizo énfasis de cómo se realizó la investigación. Por tanto, “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. (Arias, (2006), p. 111).

Con el propósito de recabar la información necesaria para el análisis y determinación de los procesos administrativos de la Unidad de Archivo se

emplearon como instrumentos de recolección de datos las siguientes técnicas:

#### **1.4.3.1 Observación Participante**

Esta técnica permite el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades.

Sabino (2002) dice que:

**“La observación participante, implica la necesidad de un trabajo casi siempre más dilatado y cuidadoso, pues el investigador debe primeramente integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio para ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del grupo, como uno más de sus miembros, a la par que ir recogiendo los datos que necesita para la investigación”. (p. 103).**

Debido a que la investigadora se desempeñó como pasante de la Institución en estudio, se facilitó el proceso de observación, puesto que tuvo un alto nivel de involucramiento con las actividades que se realizan en la Unidad. Además, permitió apreciar el desenvolvimiento del personal adscrito a la misma y la manera como se desarrollaron las diversas actividades relacionadas con la investigación en estudio.

#### **1.4.3.2 Entrevista**

A través de la entrevista el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesita, si hay una interpretación errónea de la pregunta permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

En relación a la entrevista, Arias (2006) afirma que:

**“es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistado y el entrevistador acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”. (p. 73).**

La entrevista, no solo es una estrategia para recoger información, sino que dicha información contribuye a la realización de investigaciones diagnósticas permitiendo la búsqueda de soluciones puntuales en el cualquier ámbito.

#### **1.4.3.3 Cuestionario**

Esta es una de las técnicas más utilizadas para recolectar información de manera clara y precisa, consiste en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables a medir y debe ser respondido de manera escrita.

Según Arias (2006) un cuestionario “es una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. (p. 74).

Los cuestionarios son instrumentos que proporcionan establecer un vínculo con el trabajador mediante la realización de preguntas que para un posterior análisis permitirán conocer aspectos generales sobre el objeto de estudio.

## **1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.5.1 Nombre y Ubicación de la Organización**

Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas. Está ubicada al final de la Avenida Juncal cruce con Avenida Libertador, frente al Parque Doña Menca de Leoni, Municipio Maturín Estado Monagas.

### **1.5.2 Reseña Histórica**

El 27 de Junio de 1870, el Presidente Antonio Guzmán Blanco, promulga un decreto mediante el cual establece la división de la instrucción pública en dos etapas: la primaria o universal, que la Ley exige a todos los venezolanos y que los Poderes Públicos están en el deber de dar gratuitamente; y la instrucción libre o voluntaria que comprende los demás conocimientos que los venezolanos quieran adquirir en las demás ramas del saber humano. No obstante, en el Estado Monagas, el Gobernador Franco Conde García promulga un decreto el 9 de Febrero de 1941, donde se consolida todo lo relativo al desarrollo de la cultura que abarca Ciencia, Arte, Instrucción Pública y Deportes.

Posteriormente el Dr. Alirio Ugarte Pelayo, Gobernador para ese entonces, complementa mediante el decreto de fecha 2 de Enero de 1950, en otras disposiciones el antiguo Código de Régimen Político y crea cuatro direcciones que dependen de la Secretaría de Gobierno. Una de ellas queda como Dirección de Política y Educación, la misma se encargará de dirigir, coordinar, supervisar e instrumentar todo lo relacionado con la Educación Primaria y Rural, Educación Normal, Escuelas Técnicas, Escuelas Industriales, Escuelas Comerciales, Educación Física y Deportes, donde se consolida todo lo perteneciente a la educación integral de Estado.

De allí que el 5 de Julio de 1961, al conmemorarse el 150 Aniversario de la firma del Acta de la Independencia el Gobernador del Estado Monagas para esa época Dr. Armando Sánchez Bueno, pone el ejecútese a la primera Constitución del Estado donde se crean las Secretarías Administrativas y la de Educación, que vienen a conformar el Poder Ejecutivo del Estado Monagas. En sus inicios la Dirección de Educación y Cultura funcionaban conjuntamente, luego estas unidades se separan en Septiembre de 1990, surgiendo así la Secretaría de Gobierno para la Cultura y la Secretaría de Educación, ambos entes federales descentralizados.

### **1.5.3 Misión**

Garantizar a la ciudadanía la prestación de un servicio educativo de calidad, el acceso al deporte, recreación y la cultura popular, a fin de contribuir al logro de una mejor calidad de vida y felicidad de los habitantes del Estado Monagas.

### **1.5.4 Visión**

Ser una Institución con vocación integrada, flexible, innovadora, de asistencia permanente al Docente que promueva acciones educativas orientadas hacia el rescate de valores éticos, dependiente del Ejecutivo Regional.

### **1.5.5 Objetivo General**

- Fomentar la Educación de los Niños, Niñas y Adolescentes, fortalecer la gestión y administración del sistema educativo, promoviendo concursos de méritos y oposición para ingresos y ascensos en la carrera del Docente, dinamizando el proceso de supervisión a todas las Escuelas, para dar cumplimiento a todos los programas sociales que tiene la Secretaría con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

### **1.5.6 Objetivos Específicos**

- Modernizar el sistema Educativo Escolar.
- Fortalecer el sistema de Educación Universitaria.
- Capacitar permanentemente a los Docentes y directivos del Estado Monagas.
- Evaluar y estimular el desempeño (Estudiante, docente, directivos) y organizar escuelas del sistema que permitan que ambos elementos (estimulo – evaluación), se traduzca en mejor calidad de educación en las Escuelas Estadales.
- Captar recursos y controlar el endeudamiento, disminuir el déficit presupuestario del sistema educativo del Estado Monagas.
- Crear las condiciones que garanticen que en las Escuelas Estadales se desarrolle un sistema educativo de calidad en cuanto a mantenimiento y dotación de materiales de servicio.

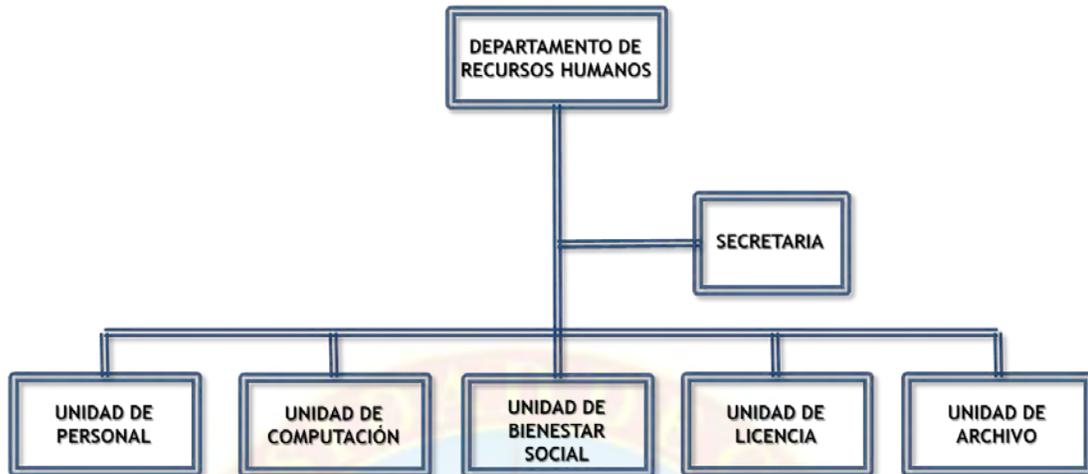


La Secretaría de Educación Cultura y Deportes del Estado Monagas tiene como funciones:

- ✓ Elaborar, discutir y administrar el presupuesto conjuntamente con los demás departamentos, elaborando de esta forma las reorientaciones de las partidas que sean necesarias para el buen funcionamiento de la Secretaria de Educación, Cultura y Deporte.
- ✓ Ejecutar y controlar los gastos causados a las partidas presupuestarias en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Gobernación del Estado Monagas, velando por los bienes y activos de la Secretaria.
- ✓ Revisar en conjunto con las demás coordinaciones el control de inventario de los bienes de la Institución, planificando, supervisando y evaluando el recurso humano de la misma en coordinación con las políticas, normas y procedimientos emitidos por la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes.

#### **1.5.9 Estructura Organizativa del Departamento o Unidad de Aplicación**

Estructura Organizativa del Departamento de Recursos Humanos de la Secretaria de Educación Cultura y Deportes del Estado Monagas.



*Figura 2. Organigrama del Departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas  
Fuente: Departamento de Recursos Humanos, 2012.*

### 1.5.10 Funciones

#### ✓ Departamento de Recursos Humanos

1. Elaborar un proyecto anual de presupuesto del gasto de personal incluyendo el sector, las actividades, programas, sub-programas, partidas y sub-partidas involucradas, de acuerdo al plan operativo anual (POA).
2. Controlar la ejecución de gasto de personal en relación a las economías y déficit para realizar las modificaciones presupuestarias a través de traslados de partidas o solicitud de créditos adicionales.
3. Elaborar las diferentes nóminas para cancelar al personal docente, administrativo y obrero (Fijos, Contratados y Suplentes) para el cumplimiento de beneficios salariales otorgados por ley o contractual, así como las que se originen por otro beneficio.

4. Realizar las diferentes liquidaciones para el proceso de jubilación del personal docente, administrativo y obrero, así como los adelantos de prestaciones sociales de todo el personal adscrito a esta Secretaría.
5. Realizar los diferentes trámites al Seguro Social Obligatorio; en caso de ingreso, retiro, jubilación, pensión, o incapacidad permanente del trabajador.
6. Elaborar y llevar el control de todos los recibos de pago por concepto de gastos administrativos de la Institución, aportes patronales, retenciones de cuentas a terceros y otros por diferentes conceptos. (Coordinación de Recursos Humanos: 2012).

Esta coordinación está constituida por sub-unidades que trabajan conjuntamente con el objeto de obtener las metas establecidas, entre las unidades que conforman esta coordinación están las siguientes:

✓ **Unidad de Computación**

- Elaboración de nómina de personal docente, administrativo, obreros jubilados, fijos y contratados.
- Elaboración de reportes y recibos que se deriven de la nómina (PL.F L.P.H; S.S.O.; F.P.J; Sindicato, Caja de Ahorro).
- Emitir recibos de pagos del personal docente, administrativo, obrero (Activo, jubilado y pensionado).
- Cálculo de nómina de intereses sobre prestaciones sociales.
- Análisis sistemático de la distribución presupuestaria de nómina.
- Ejecución de archivos planos en pendrive (indispensables para trasladar una nómina a otra unidad).

✓ **Unidad de Bienestar Social**

- Elaboración, revisión y tramitación para efectos de pagos, gastos mortuorios, canastillas, matrimonios entre otros.
- Recibir, revisar y tramitar relación de útiles escolares y juguetes.
- Solicitar dictamen ante el órgano competente para efecto de prestaciones sociales, pensión de sobreviviente, jubilación o cualquier caso que amerite el personal adscrito a la Secretaria.
- Realizar informes sociales en caso de adelantos o anticipos de prestaciones sociales, pagos de medicinas, operaciones y otros trámites que necesite dicho informe.
- Gestionar ante la Clínica que presta servicios al personal la solución de casos especiales o problemáticos.
- Hacer estudios sociales y tramitar documentos de niños excepcionales.
- Coordinar con el Plan Salud de la Gobernación del Estado la elaboración de las cargas familiares del personal perteneciente a la Institución.

✓ **Unidad de Licencia**

En esta unidad se reciben todos los documentos de docentes, subdirectores, directores, obreros y secretarias los cuales son enviados con sus respectivas relaciones a la coordinación de Niveles y Modalidades para realizar las respectivas relaciones y ser asentadas en los cuadernos informativos por orden alfabético de acuerdo al motivo de la suplencia como:

Incapacidad, Jubilación, Razón de Servicio, Reposo Médico, Ascenso, Renuncia, Dirección, Subdirección y Fallecimiento.

✓ **Unidad de Archivo**

- En este departamento se llevan a cabo la relación y archivos de los expedientes de todo el personal docente, obrero y administrativo adscrito a la Secretaria de Educación.
- Elaborar constancias de trabajo y constancias certificadas donde se especifica años de servicios, sueldos.
- Elaborar relaciones de sueldos para trámites del seguro social, adelanto y relación de prestaciones sociales.

## 1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Administración:** “Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la empresa para alcanzar las metas establecidas”. (Stoner, 1996, pág. 7).
- **Administración Pública:** “Es la autoridad común que [...] ejecuta las leyes de interés general que se estatuyen sobre las relaciones necesarias de cada uno de ellos; así como sobre las relaciones necesarias de cada administrado con la sociedad, y de la sociedad con cada uno de ellos; así como sobre las personas, los bienes y las acciones, como interesantes al orden público”. (Bonnin, 2004, pág. 91).
- **Archivo:** “Conjunto de documentos relacionados orgánica y funcionalmente conservados por el valor de su información, de tal

manera que los documentos archivísticos son los bienes más preciados de una nación.” (Bradsher: 1988, pág.3).

- **Comunicación:** “Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.” (Chiavenato, (2006), pág. 110).
- **Datos:** “Son representaciones abstractas de hechos (eventos, ocurrencias o transacciones) u objetos (personas, lugares, etc.) (Montilva, 1999, pág. 23).
- **Hardware:** “Es la parte material, o que puedes tocar, de la computadora: dispositivos de entrada, de salida, CPU, etc”. (Ibáñez y García, 2009, pág. 7).
- **Información:** “Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones” (Chiavenato, (2006), pág. 110).
- **Mainframes:** “Son grandes, rápidos y caros sistemas que son capaces de soportar los requerimientos de cientos de usuarios simultáneamente así como cientos de dispositivos de entrada y salida.” (Marroquín, 2010, pág. 49).
- **Nuevas Tecnologías de Información:** “Son aquellas tecnologías que favorecen la generación, el acceso y uso de información en diversos formatos”. (Diccionario de informática, 2013, pág. 234).

- **Organización:** “Consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.” (Ferrell, 2004, pág. 215).
- **Personal:** “Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños.” (Davis y Newstrom, 1991, pág. 5).
- **Proceso:** “Es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo.” (Bustos, 2003, pág. 1).
- **Software:** “Es el conjunto de instrucciones que un ordenador emplea para manipular datos. Estos programas suelen almacenarse y transferirse a la CPU a través del hardware de la computadora.” (Gispert, (2002), pág. 1556)
- **Tecnología:** “Es el conjunto ordenado de todos los conocimientos usados en la producción, distribución y uso de bienes y servicios.” (Ferraro y Lerch, 1997, pág. 13).

## **FASE II**

### **DESARROLLO DEL ESTUDIO**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

La realización de esta investigación se desarrolló luego del cumplimiento del período de ocho (8) meses que exige la Universidad de Oriente como requisito parcial para presentar el trabajo de grado modalidad de pasantías. Éstas fueron aceptadas y supervisadas en la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas por el Licenciado José Gregorio Centeno, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la institución, permitiendo la recopilación de toda la información y las funciones que se realizan en todas las Unidades. El proceso de las pasantías profesionales involucra tres fases necesarias y éstas son las siguientes:

##### **a. La Inducción:**

En la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas, la persona encargada de dar la inducción es la secretaria de la Unidad de Recursos Humanos, a cada pasante se le hace una inducción con el objeto de conocer al personal y a todas las Unidades que conforman la institución. El Jefe de la Unidad de Recursos Humanos indica desde cuál Unidad comenzará a recibir la instrucción dependiendo de la especialidad que cursa el pasante, en este caso, la instrucción se llevó a cabo de la siguiente manera: Unidad de Personal (tres semanas), Unidad de Computación (una semana), Unidad de Bienestar Social (una semana), Unidad de Licencia (dos semanas) y por último la Unidad de Archivo (tres semanas).

**b. Asignación del Tema a Desarrollar:**

Una vez culminado el proceso de instrucción y recabada toda la información necesaria, se decide junto con el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos el tema que se desarrollará como trabajo de grado en los posteriores seis (6) meses como pasantías profesionales. Debido a que en la Unidad de Archivo fue donde se apreció mayor incongruencia en la utilización de las tecnologías, se considera la realización del estudio en la misma, puesto que el apoyo de las TIC impulsa la optimización de los procesos administrativos de una organización.

**c. Desarrollo del Trabajo Asignado:**

A partir de esta fase, se da paso a la investigación, la cual implicó la búsqueda de toda la información como: las bases teóricas que sustentan la investigación, las bases legales, la aplicación de los instrumentos seleccionados y así analizar la información obtenida para lograr el objetivo de ésta.

La Unidad de Archivo, cuenta con un personal que posee características comunes y éstas se presentan en los siguientes cuadros:

**CUADRO Nº 1**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA AL**  
**CONOCIMIENTO QUE TIENE EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE**  
**ARCHIVO SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y**  
**COMUNICACIÓN.**

| CATEGORÍAS   | FA       | %           |
|--------------|----------|-------------|
| No           | 4        | 67%         |
| Un poco      | 2        | 33%         |
| Sí           | -        | -           |
| <b>Total</b> | <b>6</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

Se manifiesta que el 67% de los empleados de la Unidad no tienen el conocimiento necesario sobre las TIC. En contraste, se encuentra un 33% del personal que reconoce poseer los conocimientos en cuanto al uso y manipulación de estas herramientas pero no es suficiente. El dominio de las TIC en todos los aspectos de la vida diaria ha dado lugar a la denominada Sociedad de la Información. Es una nueva era en la que la información puede ser compartida e intercambiada en tiempo real además de ser accedida por cualquier persona desde cualquier parte del mundo.

Según Ibáñez y García (2009), señalan que:

**“Las tecnologías de la información y la comunicación son un conjunto de herramientas electrónicas utilizadas para la recolección, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información representada de forma variada.” (p. 21)**

El poder que han logrado las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la nueva sociedad del siglo XXI es un requerimiento de competitividad, debido a la época global en la que estamos inmersos. La

creciente y permanente penetración de la tecnología a la sociedad debe reconsiderar el procesamiento de la información para el desarrollo de las habilidades que exigen estas nuevas herramientas.

**CUADRO Nº 2  
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA AL  
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LA INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA UTILIZADA ACTUALMENTE EN LA UNIDAD DE  
ARCHIVO**

| CATEGORÍAS  | La manipula perfectamente |      | La manipula bien |     | Necesita formación para su manipulación |     |
|---|---------------------------|------|------------------|-----|---|-----|
|   | FA                        | %    | FA               | %   | FA                                      | %   |
| <b>Computador</b>   | 4                         | 67%  | 2                | 33% | -                                       | -   |
| <b>Bases de Datos</b>                                       | 1                         | 17%  | 2                | 33% | 3                                       | 50% |
| <b>Internet</b>   | -                         | -    | -                | -   | -                                       | -   |
| <b>Intranet</b>   | -                         | -    | -                | -   | -                                       | -   |
| <b>Extranet</b>   | -                         | -    | -                | -   | -                                       | -   |
| <b>Dispositivos de Entrada (Teclado, mouse)</b>             | 3                         | 50%  | 3                | 50% | -                                       | -   |
| <b>Dispositivos de Salida (Monitor, altavoz, impresora)</b> | 2                         | 33%  | 3                | 50% | 1                                       | 17% |
| <b>Fax</b>  | -                         | -    | -                | -   | -                                       | -   |
| <b>Sistemas de Información</b>                              | -                         | -    | -                | -   | -                                       | -   |
| <b>Telefonía Fija</b>                                       | 6                         | 100% | -                | -   | -                                       | -   |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

En vista de los resultados obtenidos en el Cuadro Nº 2, el 67% de los trabajadores manifestó que manipula perfectamente el computador y un 33% la manipula bien, esto demuestra que el personal conoce y domina esta

herramienta en sus respectivos puestos de trabajo. Pero el personal ha manifestado que no tienen un computador asignado para cada uno, sólo están tres (3) equipos y entre todos se turnan para realizar las actividades en su momento; ésta situación acarrea el almacenamiento redundante de archivos que bien pueden realizarse en un mismo formato. En una organización es vital que se utilicen equipos tecnológicos, entre estos el computador, y su personal cuente con el conocimiento suficiente en el manejo de éste para llevar a cabo sus funciones en el cargo o puesto desempeñado.

Por otro lado, se manifiesta un 17% que representa a un trabajador cuya manipulación de las bases de datos es perfecta, a diferencia de un 33% que las manipula bien y un significativo 50% que requiere de una formación para su manipulación, esto debido a que se generan cambios en el almacenamiento de los datos del beneficiario como: cambios de código de expedientes, rectificación de nombres y apellidos o eliminación permanente.

En cuanto a los dispositivos de entrada (teclado, mouse), arrojó como resultado equitativo un 50% que los manipula perfectamente mientras que el otro 50% los manipula bien. Por otro lado, los dispositivos de salida (monitor, altavoz, impresoras) con un 33% el personal encuestado reveló que los maneja perfectamente en contraposición con un 50% que los manipula bien y donde un bajo porcentaje de estos empleados son los que necesitan formación para su manejo. Sin embargo, existe una herramienta que reflejó el más alto porcentaje para una manipulación perfecta, con un 100% tenemos la Telefonía Fija.

Partiendo de la estructura tecnológica con la que cuenta la Unidad de Archivo y desglosando todas las Tecnologías de Información y Comunicación que existen actualmente, éstas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Internet, Intranet, Extranet, Hardware, Software, Bases de Datos, Terminales, Sistemas Operativos, Sistemas de Información y Servicios.

#### ✓ **Internet**

Es más que una tecnología, un medio para todo: medio de comunicación, de interacción, de organización social. Un medio en el que se basa una nueva sociedad en la que ya vivimos: la “sociedad en red”.

Es una red de redes internacional de propiedad comercial y pública. Esta red de redes global proporciona una plataforma flexible para compartir información. La información digital se puede distribuir casi sin costo a millones de personas a través del mundo. (Laudon y Laudon, 2004, p. 18).

#### ✓ **Intranet**

Laudon y Laudon (2004), señalan que: “es una red interna basada en tecnologías y estándares de internet y la Word Wide Web.” (p. 25).

Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales. El término intranet es opuesto a Internet, una red entre organizaciones, haciendo referencia a una red comprendida en el ámbito de una organización.

#### ✓ **Extranet**

Laudon y Laudon (2004), concuerdan en que la extranet “es una intranet privada accesible a usuarios autorizados” (p. 25).

Una extranet es una red privada que utiliza tanto protocolos de Internet como protocolos de comunicación y posiblemente infraestructura pública de comunicación para compartir de forma segura parte de la información u operación propia de una organización con proveedores, compradores, socios, clientes o cualquier otro negocio u organización. Suele tener un acceso semiprivado, puesto que no necesariamente el usuario ha de ser trabajador de la empresa, pero si tener un vínculo con la entidad. Es por ello que una extranet requiere de un grado de seguridad, para que no pueda acceder cualquier persona.

#### ✓ **El Hardware**

Es el ordenador o computadora que contiene un sistema físico y lógico de tratamiento simbólico de la información capaz de efectuar operaciones, previamente especificadas o programadas, de forma automática o semiautomática. En definitiva, una máquina compuesta de elementos físicos de tipo electrónico, que puede realizar una gran variedad de trabajos con gran velocidad y precisión siempre que se le den las instrucciones u órdenes pertinentes.

De Pablos y otros, (2006), expresan, que el hardware:

**“Es la parte física o material de un ordenador, todo lo que se puede ver y tocar en un ordenador: placas, circuitos, tarjetas, cables, teclado, monitor, impresora, etc. El Hardware es incapaz de realizar ninguna operación por sí mismo si no le suministra un conjunto de instrucciones o programas.” (p. 31-32).**

### ✓ **Software**

Según Ibañez y García (2009), el software “es el conjunto de programas, documentos, procedimientos y rutinas asociados con la operación de una computadora”. (p. 8).

El software es desarrollado mediante distintos lenguajes de programación, permitiendo el control del comportamiento de una máquina. Estos lenguajes consisten en un conjunto de símbolos y reglas sintéticas y semánticas, que definen el significado de sus elementos y expresiones. Un lenguaje de programación permite a los programadores del software especificar, en forma precisa, sobre qué datos debe operar una computadora.

### ✓ **Bases de Datos**

Kendall & Kendall (2005), coinciden en que una base de datos es “un almacén de datos electrónicos formalmente definido y centralmente controlado cuyo propósito es ser usado en muchas aplicaciones diferentes.” (p. 13).

En este sentido, se puede considerar que una biblioteca es una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. Hoy por hoy, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico), y por ende se ha desarrollado y se ofrece un amplio rango de soluciones al problema del almacenamiento de datos.

## ✓ **Los Terminales**

Los terminales actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y por eso son de suma importancia y son uno de los elementos que más han evolucionado y evolucionan: es continua la aparición de terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información y la creciente disponibilidad de infraestructuras por intercambio de esta información digital. Las novedades que hacen referencia a la capacidad y a la miniaturización de los dispositivos de almacenaje son los que han permitido la creación de un conjunto de nuevos dispositivos portátiles que administren contenidos multimedia, como los reproductores portátiles de MP3 o de vídeo.

Otro hecho fundamental ha sido el abaratamiento de los televisores con tecnología plasma y de cristal líquido como consecuencia de las mejoras en los procesos de fabricación y en la gran competencia en este segmento del mercado. Esta renovación hacia nuevos tipos de terminales tiene su importancia, ya que la TV es el único dispositivo en todos los hogares, y es alto su potencial para ofrecer servicios de la sociedad de la información.

Entre las terminales más importantes se pueden mencionar:

- **El Ordenador Personal**
- **Navegador de internet**

### ✓ **Sistemas de Información Administrativo**

Según Daft (2004) consiste en un:

**“Sistema computarizado que ofrece información y soporte para tomar decisiones administrativas, llámense estos, sistemas mecánicos de procesamientos de datos que permiten describir resultados que sirven a la alta gerencia como soportes del funcionamiento llevado a cabo con cada área organizacional de las empresas.” (p.686)**

Estos a su vez son clasificados por Daft (2004) en:

- *Sistemas de presentación de informes:* Organiza la información en informes preestablecidos con que los ejecutivos adoptan decisiones ordinarias.
- *Sistema de soporte a las decisiones:* Utilizan modelos de decisiones y bases de datos especializados que apoyan las decisiones de la empresa.
- *Sistemas de información para ejecutivos:* Facilitan las decisiones estratégicas en los niveles más altos.
- *Groupware:* Software que funciona en una red de cómputo o Internet para facilitar compartir la información, la colaboración y la forma colectiva de decisiones. (p. 686-687)

### ✓ **Sistemas de Información de Operaciones:**

Consiste según Daft (2004) en:

**“Sistema computarizado que da soporte a las operaciones ordinarias de la compañía, llámense estos, sistemas mecánicos de procesamientos de datos y operaciones cotidianas de la empresa que no requieren tácticas complejas.” (p.684)**

Estos a su vez son clasificados por Daft (2004) en:

- *Sistema de procesamiento de transacciones*: Registran y procesan los datos resultantes de las actividades del negocio.
- *Sistemas de control de procesos*: Permiten vigilar y regular los procesos físicos permanentes.
- *Sistemas de automatización de oficinas*: Permite procesar, publicar y distribuir información, así como llevar movimientos contables.(p. 684-689).

#### ✓ **Servicios**

A medida que se extiende la banda ancha y se adaptan los usuarios, las tecnologías están siendo limitadas por la forma de acceder a los contenidos, aplicaciones y servicios; así como también por su evolución produciendo cambios en estos.

Distintas empresas y entidades se adhieren al uso de las TIC como un nuevo canal de difusión de los productos y servicios aportando a sus usuarios una propagación de acceso.

Son servicios más sofisticados en función de las posibilidades tecnológicas y de evolución de la forma de prestar el servicio manteniendo el modelo proveedor-cliente. Entre estos servicios se encuentran:

- **Correo electrónico**
- **Búsqueda de Información (Google, Yahoo, etc)**
- **Banca Online**
- **Audio y Música**
- **TV y Cine**

- Comercio electrónico
- E-administración- E-gobierno
- E-sanidad
- Educación (E- learning)
- Videojuegos (Consolas)
- Servicios Móviles

Las TIC indudablemente han tenido un profundo impacto en todos los ámbitos de la sociedad, abarcando equipos y aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones inmersas en ella. Gestionan, organizan y sobre todo coordinan las diversas actividades laborales que a diario desempeñan millones de personas. Cabe destacar que el uso y manipulación de las TIC tiene un importante potencial para apoyar las acciones orientadas a contribuir en la satisfacción de los diferentes procesos administrativos de una empresa. En consecuencia a lo antes expuesto, se presenta el siguiente cuadro:

**CUADRO Nº 3**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI LA**  
**INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA ES SUFICIENTE PARA LLEVAR A**  
**CABO LAS LABORES FUNCIONALES DE UNA MANERA EFICAZ EN LA**  
**UNIDAD DE ARCHIVO.**

| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>Algunos</b>    | <b>4</b>  | <b>67%</b>  |
| <b>Sí</b>         | <b>2</b>  | <b>33%</b>  |
| <b>No</b>         | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

El Cuadro N° 3, muestra que el 67% del personal cuenta con algunas de las tecnologías y equipos suficientes para llevar a cabo sus labores de forma eficaz. En contraposición con un 33% que opina que si cuentan con lo necesario para efectuar sus labores.

El uso de las TIC en la Administración Pública venezolana propicia la simetría de la información entre los distintos niveles de gobierno; entre las instituciones y entre éstos y los ciudadanos. En consecuencia, es necesario un contexto jurídico que promueva la inversión y el desarrollo además de cerciorar el interés universal y el progreso humano.

La innovación y la incorporación de diferentes tecnologías en las instituciones públicas de la República Bolivariana de Venezuela se fundamentan en la siguiente normativa jurídica:

- ✓ **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Año 1999. Gaceta oficial N° 5.453 (Extraordinaria) de fecha 24 de Marzo de 2000).**

#### **Artículo 110.**

“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y

legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica.”

- ✓ **Ley de Reforma de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (Gaceta Oficial N° 39.575 del 16 de diciembre de 2010)**

#### **Artículo 18.**

“La autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, ejercerá la dirección en el área de tecnologías de información. En tal sentido, deberá:

1. Establecer políticas sobre la generación de contenidos en la red, respetando la diversidad, así como el carácter multiétnico y pluricultural de nuestra sociedad.
2. Resguardar la inviolabilidad del carácter confidencial de los datos electrónicos obtenidos en el ejercicio de las funciones de los órganos y entes públicos.
3. Democratizar el acceso a las tecnologías de información.”

- ✓ **Decreto N° 825 de fecha 10 de mayo de 2000.**

#### **Artículo 3.**

“Los organismos públicos deberán utilizar preferentemente Internet para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población. La utilización de Internet

también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente.”

- ✓ **Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública (Nº 6.217 de fecha 15 de julio de 2008)**

#### **Artículo 10.**

“La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad, objetividad, imparcialidad, participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, paralelismo de la forma y responsabilidad en el ejercicio de la misma, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con supresión de las formalidades no esenciales.”

La simplificación de los trámites administrativos, así como la supresión de los que fueren innecesarios será tarea permanente de los órganos y entes de la Administración Pública, de conformidad con los principios y normas que establezca la ley correspondiente.”

#### **Artículo 11.**

“Los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. Cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en internet, que contendrá entre otra, la información que se considere relevante, los datos correspondientes a su

misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos.”

- ✓ **Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (Nº 3.390 de fecha 23 de Diciembre de 2004).**

#### **Artículo 1.**

“La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.”

En los artículos antes citados se establece claramente que las instituciones del Estado Nacional deben trabajar para ofrecer servicios a los ciudadanos basados en ciertos principios. Para que las organizaciones del Estado puedan alcanzar sus propósitos deben incorporar a sus procedimientos herramientas de vanguardia que le faciliten insertarse en los procesos productivos de forma competitiva y con niveles altos de efectividad. En este sentido los planes de desarrollo de la nación deben contemplar las directrices que servirán de fundamento al desarrollo tecnológico que se pretenda alcanzar en el país. De allí que los diferentes organismos públicos deberían ser responsables en la construcción de esta plataforma como base a la gestión de la administración pública.

El personal de la Unidad de Archivo en función de ser responsable con la gestión de sus procesos administrativos, actualmente realiza una parte significativa de ellos de forma manual. Entre estos se encuentran:

- ✓ **Organización, clasificación y selección de documentos provenientes de otras Unidades:** Esta actividad se realiza con la finalidad de organizar todos aquellos documentos que ingresan a la Unidad provenientes del resto que pertenece a la Institución de manera que estos no contengan ningún error o falte alguno que esté anotado en el listado en el cual ingresó a la Unidad.
- ✓ **Codificación y elaboración de expedientes:** El código que debe llevar el expediente de cada nuevo trabajador es fijado por la Unidad de Computación. Este es facilitado a la Unidad de Archivo mediante la utilización de un pendrive para trasladar los listados de todos los códigos y vaciarlos en los computadores de la Unidad. Una vez que se tiene el código se procede a realizar el expediente de forma manual, este contendrá todos los documentos personales del nuevo trabajador.
- ✓ **Desglose y organización de nóminas:** Las nóminas de todo el personal son realizadas e impresas por la Unidad de Computación, éstas son trasladadas a la Unidad de Archivo (de forma física) para desglosarlas y organizarlas tanto por mes como por status laboral y reposan en la Unidad de forma física.
- ✓ **Codificación de documentos que ingresan a la Unidad:** Todos los documentos que ingresan a la Unidad son codificados de forma manual según su status laboral, de manera que haya un orden al momento de archivarlos en su respectivo expediente.
- ✓ **Organización de expedientes en el archimóvil:** Constantemente hay entradas y salidas de expedientes de la Unidad. Estos son anotados en

libros tanto de “entrada” como de “salida” para luego ser introducidos en su espacio correspondiente en el archimóvil.

- ✓ **Elaboración de constancias de trabajo:** El personal encargado busca en el archimóvil el expediente, cual sea su status laboral (docente, obrero o personal administrativo), verifica en las nóminas para calcular de forma manual todas asignaciones y deducciones que tiene el beneficiario en la misma. Luego se vacían todos estos datos en un formato elaborado en Microsoft Word. Consta de los siguientes pasos:
  - a. Verificar todos los datos de la planilla ya una vez llenada por el trabajador, este debe consignarla con una copia de su documento de identidad y con la firma y sello del director de la Escuela o Institución a la cual pertenece.
  - b. Buscar el Código del expediente en el computador y ubicarlo en el archimóvil.
  - c. Revisar en la última nómina de pago todas las especificaciones del beneficiario para el cálculo de su salario total de forma manual.
  - d. Transcribir todos los datos en el formato de Microsoft Word.
  - e. Imprimir constancia para remitir tanto a la Unidad de Recursos Humanos como al Despacho de la Institución para su firma y sello y así ser devuelta a la Unidad de Archivo.
  - f. Entregar al trabajador.
  - g. Archivar el formato de solicitud llenado en su respectivo expediente.
- ✓ **Elaboración de relaciones de sueldos:** El personal encargado busca en el archimóvil el expediente, cual sea su status laboral (docente, obrero o personal administrativo), verifica en cada una de las nóminas año por año todas las asignaciones y deducciones que tenga el beneficiario y se transcribe en un formato elaborado en Microsoft Excel. Consta de los siguientes pasos:

- a. Verificar todos los datos de la planilla ya una vez llenada por el trabajador, este debe consignarla con una copia de su documento de identidad y con la firma y sello del director de la Escuela o Institución a la cual pertenece.
- b. Buscar el Código del expediente en el computador y ubicarlo en el archimóvil.
- c. Revisar en las nóminas de pago año por año, partiendo del año de ingreso del trabajador.
- d. Transcribir sus datos personales así como también una a una las especificaciones, según sea el caso, de igual forma el salario total y el salario diario.
- e. Imprimir dos copias, firma del personal encargado y remitir a la Unidad de Personal para realizar el cálculo de los adelantos de prestaciones sociales o para realizar el trámite del Formato 14-100 (Constancia de Trabajo para el I.V.S.S.).
- f. Se regresa una copia a la Unidad de Archivo para archivar en su respectivo expediente.

Generalizando este análisis, se pudo constatar que la infraestructura tecnológica de la cual dispone la institución les proporciona a sus trabajadores la ejecución de sus labores de forma regular. El personal considera que algunas de las actividades como: la elaboración de las constancias de trabajo y las relaciones de sueldos deberían hacerse de forma automatizada, esto con la finalidad de proyectar y realizar los cálculos de todas las especificaciones, asignaciones y deducciones del beneficiario con exactitud y sin errores de transcripción. Además de esto, el personal manifiesta que no poseen una página Web que contenga toda la información y servicios que la institución presta a todos sus beneficiarios como estatuto

que exige el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública en su artículo 11. La institución debe mantenerse a la vanguardia en los diferentes campos de acción y para poder lograr esto es indispensable que cuenten con lo último de estas innovaciones para que puedan cubrir las necesidades tanto de su entorno como de su exterior respaldando el enfoque sistemático y garantizando un funcionamiento orgánico del Estado Venezolano.

**CUADRO Nº 4  
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA AL  
APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN DE MANERA SIGNIFICATIVA EN LA UNIDAD DE  
ARCHIVO.**

| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>A veces</b>    | <b>4</b>  | <b>67%</b>  |
| <b>No</b>         | <b>2</b>  | <b>33%</b>  |
| <b>Sí</b>         | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

La aplicación de la encuesta arrojó que un 67% de los trabajadores afirma que el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación es significativa a veces; el personal hace lo mejor posible por mantenerse al día en cuanto a sus labores, creando un nivel de respuesta oportuno a todos los beneficiarios y a las demás Unidades que conforman la Institución. Está un 33% que opina que no se aprovechan al máximo, produciendo así un descontento entre los trabajadores porque se sienten limitados a hacer su trabajo con las herramientas que tienen a su disposición actualmente.

Es notorio que las TIC han llevado consigo un cambio drástico en todos los sectores y es que las mismas gozan de características que hacen posible un giro efervescente en las operaciones de cualquier empresa, institución u organización. Entre las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, recogidas por Cabero (1998), se encuentran las siguientes:

✓ **Inmaterialidad**

En líneas generales, las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

✓ **Interactividad**

Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el computador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el computador.

✓ **Interconexión**

Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, etc.

### ✓ **Instantaneidad**

Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

### ✓ **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido**

El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.

### ✓ **Digitalización**

Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal.

### ✓ **Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos**

En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet. En cambio, muy diversos autores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales, pero menos rico en potencialidad educativa – económica, comerciales, lúdicos, etc. No obstante, como otros muchos

señalan, las posibilidades que brindan las TIC suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos.

✓ **Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales)**

El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de “la sociedad de la información” y “globalización”, tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día.

✓ **Innovación**

Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico han llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

✓ **Tendencia hacia automatización**

La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en

diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

### ✓ **Diversidad**

La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

**CUADRO N° 5**

**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI DISPONEN DE UNA RED LOCAL PARA CONECTAR ENTRE SÌ LOS COMPUTADORES Y COMPARTIR SU INFORMACIÓN.**

| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>No</b>         | <b>6</b>  | <b>100%</b> |
| <b>Si</b>         | -         | -           |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

El Cuadro N° 5 refleja con un revelador 100% que en la Unidad de Archivo no disponen de una Red Local que haga posible la conexión entre los computadores que utilizan. En consecuencia, el personal tiene dificultades al momento de buscar algún dato almacenado o documento guardado en otro computador. Esto genera un retraso en la elaboración de constancias de trabajo y relaciones de sueldo, puesto que no está la misma información en todos los ordenadores.

Una red local puede configurarse de varias maneras, según se utilicen o no cables para la conexión y en función de la topología.

Según el autor Suárez R. (2007), en su libro *“Tecnologías de la Información y la Comunicación”*, expresa que las redes:

**“permiten la conexión entre varios ordenadores o periféricos. Cuando están en proximidad geográfica se llaman redes locales y cuando conectan ordenadores distantes se denominan redes de telecomunicaciones.” (p. 21).**

Una red de área local es una red de computadores que tiene características especiales, la más importante de ellas es que su despliegue físico suele estar limitado a una habitación, un edificio o un conjunto de edificios, es decir, cubriendo un área relativamente pequeña y siempre dentro de una empresa o institución. Este tipo de redes se utiliza, sobre todo, para interconectar ordenadores personales y estaciones de trabajo en oficinas, fábricas, etc. Al estar conectados entre sí, este tipo de redes es ideal para compartir recursos e intercambiar datos y aplicaciones.

**CUADRO Nº 6  
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA  
ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO.**

| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>Física</b>     | <b>6</b>  | <b>100%</b> |
| <b>Digital</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

En el Cuadro N° 6, se manifiesta que existe una igualdad en el personal afirmando que todos los documentos realizados en la Unidad son enviados al resto de estas de forma física, generando en ocasiones la pérdida de estos e incomodidades al personal para ser trasladados. Los trabajadores han manifestado que creen en la posibilidad de que algunos de estos (codificación de expedientes de nuevos trabajadores y los traslados de nóminas de pago) sean ingresados de forma digital haciendo un uso racional de los recursos. Además de esto, consideran la creación de una red interna (Intranet) que les permita distribuir la información que se genera en la Institución aportando sencillez, rapidez y ahorro. Hay que reconocer que las TIC han servido como una estrategia que permite a las organizaciones obtener ventajas importantes basadas en el análisis y rediseño de su cadena de producción de valor, modificando los componentes físicos y/o componentes informativos y/o los enlaces entre ellos. Por ello, la función de las TIC se tiene que analizar desde la visión siguiente:

- Orientada a los objetivos finales de la empresa.
- Integrada, no dividida en departamentos.
- Conjunta, por lo tanto, no aislada del proceso operativo de gestión.
- Estratégica, es decir, no conceptualizada sólo como un elemento de soporte a las actividades primarias de la organización.
- Con cierto nivel de autonomía: puede proporcionar ideas e iniciativas de negocio y/o funcionamiento.

Evidentemente, es necesario, que TIC, estructura organizativa y procedimientos operativos se conciban conjuntamente para conseguir los objetivos de la organización. La digitalización de documentos hace factible la

reducción del tiempo de respuesta de departamento a departamento reduciendo así el extravío de toda la información. Para lograr ventajas competitivas (por diferenciación, mejor servicio o menor costo) la utilización de las TIC se pone en el orden del día.

**CUADRO Nº 7  
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA  
NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LA UNIDAD DE  
ARCHIVO.**

| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>Sí</b>         | <b>6</b>  | <b>100%</b> |
| <b>No</b>         | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

Con un manifiesto de un 100%, el personal alega que si es necesaria la actualización en materia tecnológica en la Unidad. En diferentes empresas las TIC han automatizado procesos rutinarios, dejando espacio para realizar tareas más gratificantes y de mayor valor, tanto para sus clientes como para la organización.

El incremento en cuanto al uso de estas tecnologías de punta ha ido acelerando el flujo de información en las organizaciones. Con la innovación de la tecnología las organizaciones han ahorrado en la utilización de grandes archiveros, entre otros mobiliarios, ya que un computador se encarga de recopilar, integrar, recuperar y difundir la información de forma oportuna, reemplazando todas aquellas actividades que les quita tiempo para ejecutar otras de mayor relevancia.

Dentro de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) el papel de las aplicaciones Software e Internet es vital e imprescindible para enfrentar todos los retos que impone la sociedad actual.

Los principales aportes de estas según Graells (2008), son los siguientes:

- ✓ *Fácil acceso a todo tipo de información*, sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro). La información es la materia prima que necesitamos para crear nuestros conocimientos con los que afrontar las problemáticas que se nos van presentando cada día en el trabajo, en el ámbito doméstico, al reflexionar.
- ✓ *Instrumentos para todo tipo de proceso de datos*. Los sistemas informáticos, integrados por ordenadores, periféricos y programas, nos permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes. Para ello disponemos de programas especializados: procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web, que nos ayudan especialmente a expresarnos y desarrollar nuestra creatividad, realizar cálculos y organizar la información.
- ✓ *Canales de comunicación inmediata, sincrónica y asíncrona*, para difundir la información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los fórums telemáticos, las videoconferencias, los blogs, entre otros.
- ✓ *Almacenamiento de grandes cantidades de información* en pequeños soportes de fácil transporte (pendrives, discos duros portátiles, tarjetas

de memoria, entre otros). Un pendrive de 1 Gbyte puede almacenar alrededor de un mil millones de caracteres, un volumen equivalente a mil libros de cientos de páginas y a miles de fotografías de calidad media. Y un disco duro portátil de 200 Gbytes, puede almacenar muchos largometrajes con buena calidad de imagen.

- ✓ *Automatización de tareas*, mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son “máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas”. Dentro de estos los Sistemas de Información Gerencial (SIG).
- ✓ *Interactividad*. Los ordenadores nos permiten “dialogar” con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos. Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.
- ✓ *Homogeneización* de los códigos empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.
- ✓ Instrumento *cognitivo* que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

**CUADRO Nº 8**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI LA**  
**INSTITUCIÓN OFRECE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN CUANDO**  
**DECIDE MEJORAR SU INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.**

| <b>CATEGORÌAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>Nunca</b>      | <b>5</b>  | <b>83%</b>  |
| <b>A veces</b>    | <b>1</b>  | <b>17%</b>  |
| <b>Siempre</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

En este cuadro se refleja que el 83% reconoce que nunca han recibido la capacitación necesaria cuando se decide mejorar su infraestructura tecnológica y un 17% especifica que a veces se recibe una capacitación al momento de sustituir las tecnologías. El personal está de acuerdo en que al momento de ocurrir este tipo de eventos se sienten en la necesidad de acudir al personal de la Unidad de Computación porque desconocen del funcionamiento de alguna nueva tecnología, esto genera un poco de inquietud porque en ciertas ocasiones se retrasa su trabajo ocasionando incongruencias entre el resto de las Unidades que forman parte de la Unidad de Recursos Humanos. El personal afirma que la Institución debería abogar para que se impartan cursos dentro de sus instalaciones, puesto que en los pocos que han recibido fuera de ella es poca la asistencia de los trabajadores. Cabe mencionar que toda organización debería motivar a su personal mediante cursos, seminarios, foros, ponencias, etc.; proyectando así el cultivo e impulso de su desarrollo profesional.

**CUADRO Nº 9**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A SI LA**  
**INSTITUCIÓN PROMUEVE LA INTERACCIÓN ENTRE SU PERSONAL Y**  
**LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

| CATEGORIAS     | FA       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| <b>Nunca</b>   | <b>4</b> | <b>67%</b>  |
| <b>A veces</b> | <b>2</b> | <b>33%</b>  |
| <b>Siempre</b> | -        | -           |
| <b>Total</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

El cuadro Nº 9 refleja con un 67% que la Institución nunca promueve la interacción entre el personal y las TIC mientras que el 33% admite que es a veces. Partiendo del análisis del cuadro anterior, la satisfacción por parte del personal a sentirse motivado en su puesto de trabajo permite familiarizarse y reconocer cuán benéficas y perjudiciales pueden llegar a ser las TIC al momento de realizar sus actividades.

Ibáñez y García (2009) indican que el uso de las TIC nos proporciona las siguientes ventajas:

- Brinda grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Potencia a las personas mediante el apoyo e intercambio de información.
- Apoya a las personas empresarias para presentar y vender sus productos a través de la Internet, además de que acerca a los consumidores a lo que necesitan.
- Permite el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Ofrece nuevas formas de trabajo.

- Permite el acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar la vida de las personas.
- Menores costos en la transmisión y acceso a la información.

No obstante, son más las ventajas que las desventajas, éstas existen, y son las siguientes:

- El uso de las TIC ha marcado una gran “brecha digital”, separando cada vez más a los educados de los analfabetos, a los ricos de los pobres, a los jóvenes de los viejos, etcétera. Ésta es quizás, la mayor de las desventajas del desarrollo de las TIC.
- Otras desventajas que se generan del mal uso de la tecnología, son: falta de privacidad, aislamiento, fraude, merma los puestos de trabajo, etcétera.

**CUADRO N° 10  
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA  
HABILIDAD DEL PERSONAL PARA ADAPTARSE A LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO.**

| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>Sí</b>         | <b>4</b>  | <b>67%</b>  |
| <b>Un poco</b>    | <b>2</b>  | <b>33%</b>  |
| <b>No</b>         | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

En el Cuadro N° 10, se manifiesta que el 67% del personal considera que tiene la habilidad para adaptarse a las nuevas tecnologías y un 33%

manifestó que tienen cierta dificultad para adaptarse a las nuevas tecnologías, ambas partes ratifican que cada día se puede aprender algo nuevo favoreciendo sus funciones y así crecer profesionalmente. La tecnología evoluciona rápidamente, cuando estamos aprendiendo a manipular una herramienta tecnológica aparece otra con mejores funcionalidades y diferentes procedimientos. La gerencia actual de las empresas demanda el uso y desarrollo de ciertas habilidades que permitan el diseño y la puesta en práctica de procesos exitosos orientados al progreso de la productividad y al incremento de la competitividad.

**CUADRO N° 11  
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIONADA A LA  
IMPORTANCIA QUE TIENEN LAS TIC PARA LOS TRABAJADORES  
DE LA UNIDAD DE ARCHIVO.**

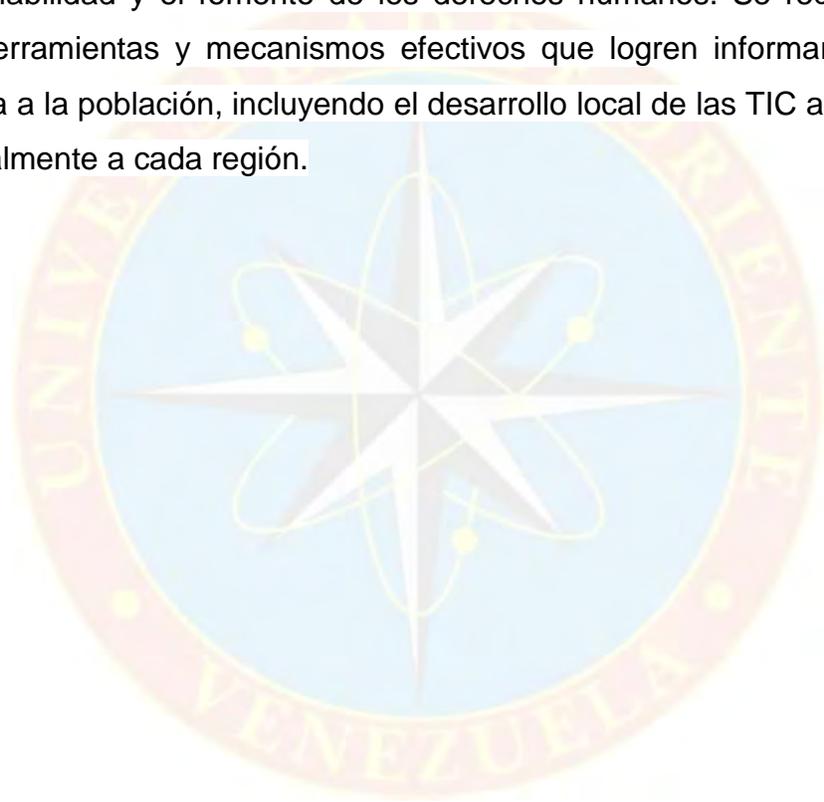
| <b>CATEGORIAS</b> | <b>FA</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| <b>Sí</b>         | <b>6</b>  | <b>100%</b> |
| <b>No</b>         | -         | -           |
| <b>Total</b>      | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado en Enero 2013.*

En el cuadro N° 11, es evidente que el 100% del personal considera lo importante que son las TIC, su conocimiento, uso y manipulación para ejecutar diferentes actividades. Se han convertido en un elemento transversal que afecta y fortalece el esfuerzo a nivel mundial para la incorporación de la ciencia, la tecnología y la educación como herramientas poderosas avanzando hacia la Sociedad del Conocimiento, aunado a la mejora de la educación, el nivel, de vida, la seguridad, la salud, el bienestar y la gestión de los servicios públicos.

En consecuencia, las TIC representan una gran relevancia puesto que permiten obtener y procesar mucha más información haciéndola oportuna para tomar decisiones en el momento adecuado.

La importancia de las TIC radica en que son un instrumento elemental para el apoyo al desarrollo sostenible y equilibrado, fortaleciendo la gobernabilidad y el fomento de los derechos humanos. Se requiere contar con herramientas y mecanismos efectivos que logren informar de manera masiva a la población, incluyendo el desarrollo local de las TIC adecuándolas culturalmente a cada región.



## **FASE III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

En relación a los resultados obtenidos de la investigación realizada y comparándola con el planteamiento que se hizo al principio de este estudio se tienen las siguientes conclusiones:

- ✓ El personal de la Unidad de Archivo no tiene el conocimiento suficiente en cuanto al uso y manipulación de las TIC.
- ✓ En la Unidad de Archivo existen tres (3) computadores para seis (6) trabajadores y ninguno de ellos tiene un equipo asignado, ésta situación conduce a un almacenamiento repetitivo de archivos. Además de esto, una parte del personal requiere de una formación para el almacenamiento de datos de los beneficiarios en las bases de datos.
- ✓ La infraestructura tecnológica existente en la Unidad de Archivo les proporciona a los trabajadores la ejecución de sus labores de forma regular. Afirman que la elaboración de constancias de trabajo y las relaciones de sueldos deberían hacerse de forma automatizada.
- ✓ En la Unidad de Archivo no disponen de una Red Local que permita la conexión entre los computadores y así compartir la información, ya que el personal tiene dificultades al momento de buscar datos almacenados o documentos guardados en otro computador.
- ✓ El personal de la Unidad de Archivo considera la creación de una Red Interna (Intranet) debido a que la entrada y salida de documentos se hace de forma física.

- ✓ La institución no posee una página Web que les facilite brindar la información y los servicios que prestan a todos sus beneficiarios.
- ✓ En la Unidad de Archivo cuando mejoran su infraestructura tecnológica no está acompañado de un proceso de capacitación.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

Después de analizar la influencia de las TIC en la Unidad de Archivo, de desarrollar los objetivos y una vez reflejadas las conclusiones pertinentes al estudio, se presentan las recomendaciones, las cuales permitirán reducir las brechas detectadas. En general se recomienda:

- ✓ Hacer del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación un recurso indispensable para llevar a cabo sus funciones.
- ✓ Visualizar la adopción de un Sistema Automatizado para optimizar procesos que se efectúan de forma manual, entre estos, las constancias de trabajo y las relaciones de sueldos.
- ✓ Considerar la creación de una Red Local para compartir su información y conectar a los ordenadores entre sí.
- ✓ Implementar la Intranet para suministrar la información puntual a las demás Unidades, disminuyendo así el uso excesivo del recurso material (papelería).
- ✓ Implantar una página Web que haga posible la interacción entre los beneficiarios y el personal de la institución con la finalidad de ofrecer una capacidad de respuesta y que estos a su vez conozcan la misión, visión, objetivos y la estructura organizativa para la cual fue creada.
- ✓ Ofrecer al personal la capacitación continua mediante cursos sobre el uso y manipulación de todas aquellas tecnologías que la institución decida incorporar a sus procesos, proporcionando el enriquecimiento del conocimiento y desarrollo profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias Bibliográficas

ARIAS, F. (2004). *EL Proyecto de Investigación*. (4ta Edición). Caracas: Editorial Episteme.

ARIAS, F. (2006). *El proyecto de Investigación*. (5ta Edición). Caracas: Editorial Episteme.

BALESTRINI, M. (2006). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7ma Edición). Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio editorial.

BONNIN, C. (2004). *Principios de Administración Pública*. (Primera Edición). D.F.: Editorial EFE.

BRADSHER, J.G. (1988). *Management of Archives and Archival Institutions*. Londres: Mansell Publishing

CABERO, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Grupo Editorial Universitario.

CHIAVENATO, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Séptima Edición). McGraw-Hill Interamericana.

DAFT, R. (2004). *Administración*. México. Cengage Learning Editors.

DAVIS y NEWSTROM. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Mc Graw Hill. Dionne G y Reig E.

DE PABLOS, C y otros. (2006). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa*. (2da Edición). Madrid: ESIC EDITORIAL.

FERELL, O.C. y otros. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. (Cuarta Edición). Mc Graw-Hill Interamericana.

FERRARO y LERCH. (1997). *¿Qué es qué en Tecnología? Manual de uso*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S. A.

GISPERT, C. (2002). *Enciclopedia Autodidáctica Interactiva. Tomo 6.* (Sexta Edición). México: Océano.

GONZÁLEZ, Gisbert, M. (1996). *Las nuevas tecnologías en la educación.* En Salinas et. al. *Redes de comunicación, redes de aprendizaje.* EDUTEC' 95. Palma: Universitat de les Illes Balears.

HERNÁNDEZ, R. (2003). *Metodología de la Investigación.* (3da. Ed.). México: Mc Graw Hill.

IBÁÑEZ y GARCÍA. (2009). *Informática I.* D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.

KENDALL, E & KENDALL, J. (2005). *Análisis y diseño de sistemas.* (6ta Edición). Naucalpan de Juárez: Editorial Pearson Prentice Hall.

LAUDON, K Y LAUDON, J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial.* (8va Edición). Naucalpan de Juárez: Editorial Prentice Hall.

MARROQUIN, N. (2010). *Tras los pasos de un Hacker.* Estados Unidos de Norte América: e-book.

MONTILVA, J. (1999). *Desarrollo de Sistemas de Información.* Mérida: Consejo de Publicaciones de Los Andes.

SABINO, C. (2002). *El Proceso de Investigación.* (4ta Edición). Caracas: Editorial Panapo.

STONER, J. (1996). *Administración.* (6ta Edición). Naucalpan de Juárez: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

SUÁREZ, R. (2007). *Tecnología de la Información y la Comunicación.* (1era Edición). España: Ideaspropias Editorial.

TAMAYO y TAMAYO, M. (1998). *El proceso de la Investigación Científica.* (4ta Edición). México: Editorial Limusa Wiley.

TUBELA y VILASECA. (2005). *Sociedad del Conocimiento.* (1ra Edición (Lengua Castellana). Barcelona: Editorial UOC.

## Referencias en la Web

### Artículos en Línea

BUSTOS, E. (2003). *Proceso Administrativo*. [Artículo en línea]. [Fecha de Consulta: 07/02/2013]. En: [http://www.angelfire.com/ak6/proceso\\_escom/unidad\\_2.pdf](http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf)

LÓPEZ, M. (2010). *Técnicas y Procesos Emergentes de la Administración*. [Artículo en línea]. [Fecha de Consulta: 08/02/2013]. En: [www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r67735.DOC](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r67735.DOC)

MACAU, Rafael. (2004). *TIC: ¿para qué? (Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones)*. [Artículo en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 1, N° 1. [Fecha de Consulta: 07/02/13]. En: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/macau0704.pdf>

NÚÑEZ, R. y otros. (2011). *Las TICs como elemento fundamental para la optimización de procesos administrativos*. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://letravirtual.usbctg.edu.co/index.php/ingeniator/article/view/167>

### Páginas Web

*Tecnologías de la Información y la Comunicación*. (2013). [Página web en línea]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/TIC>

*Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación*. (2013). [Página web en línea]. Disponible en: <http://h.uneg.edu.ve/ntic/>

*Importancia de las TIC*. (2006). [Página web en línea]. Disponible en: <http://wikico.wetpaint.com/page/Importancia+de+las+TIC>

*Administración Pública*. (2005). [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos35/administracion-publica-venezuela/administracion-publica-venezuela.shtml>

*La Administración Pública*. (2013). [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021128143527.html>

### Tesis en Línea

GRAELLS, P. (2008). *Tecnología Educativa – Web Pere Marqués*. [Tesis en Línea]. UAB, Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación. Consultada el: 23/01/13. En: <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>

### **Referencias Jurídicas**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Año 1999. Gaceta oficial N° 5.453 (Extraordinaria) de fecha 24 de Marzo de 2000).

Decreto N° 825 de fecha 10 de mayo de 2000.

Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (N° 3.390 de fecha 23 de Diciembre de 2004).

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública (N° 6.217 de fecha 15 de julio de 2008)

Ley de Reforma de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (Gaceta Oficial N° 39.575 del 16 de diciembre de 2010)

### **Informes de Pasantías suministrados por la Coordinación de Recursos Humanos**

CAPOTE, V (2008). *Informe de pasantía realizada en Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Estado Monagas*. Maturín, Edo. Monagas.

FERNÁNDEZ, M (2012). *Análisis de las condiciones ergonómicas, existentes en la Unidad de Recursos Humanos adscritos a la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte de la Gobernación del Estado Monagas Año 2012*. Maturín, Edo. Monagas.

URBINA, A (2010). *Informe de Pasantía realizado en la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes del Estado Monagas*. Maturín, Edo. Monagas.

# ANEXOS



**Universidad de Oriente  
Núcleo de Monagas  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas  
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos  
Maturín - Estado Monagas**



**ENTREVISTA PARA SER APLICADA AL PERSONAL DE LA UNIDAD DE  
ARCHIVO, ADSCRITA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
PERTENECIENTE A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y  
DEPORTES DEL MUNICIPIO MATORIN ESTADO MONAGAS**

**Estimado Personal Administrativo:**

La presente entrevista forma parte de un trabajo de investigación cuya finalidad es obtener información útil que se utilizará con fines académicos. En virtud de que los datos aportados por usted tienen fines esencialmente investigativos, los mismos serán tratados en forma confidencial, por ello se requiere de usted honestidad al responder a las preguntas formuladas.

Agradeciendo de antemano su colaboración.

---

Br. Sanelia A. Acuña C.

**Autora**

**Universidad de Oriente**  
**Núcleo de Monagas**  
**Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas**  
**Departamento de Gerencia de Recursos Humanos**  
**Maturín - Estado Monagas**

1. ¿Conoce usted el significado de las Tecnologías de Información y Comunicación?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

De ser positiva su respuesta argumente.

---

---

---

---

2. ¿Dispone usted de un computador asignado?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

De ser negativa su respuesta de una explicación breve.

---

---

---

---

3. ¿Está satisfecho con la máquina que tiene asignada?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Si su respuesta es negativa diga el porqué de su insatisfacción.

---

---

---

---

4. ¿Las tecnologías utilizadas permiten realizar su trabajo en un tiempo oportuno?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_

Si su respuesta es negativa de una breve explicación.

---

---

---

---

5. ¿Considera usted que las actividades realizadas manualmente deberían ser automatizadas?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

De ser positiva su respuesta indique cuales.

---

---

---

---

6. ¿Considera usted que los documentos impresos podrían entrar y salir de la Unidad de Archivo de forma digital?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

De ser positiva su respuesta indique cuales.

---

---

---

---

7. ¿Considera la creación de un Red interna (Intranet) para distribuir la información en la Institución?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Si su respuesta es negativa de una breve explicación.

---

---

---

---

8. ¿La institución posee una Página Web?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

9. ¿Cree usted que la Institución necesita mejorar sus tecnologías?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

10. ¿Tiene usted la habilidad para adaptarse a una nueva tecnología?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Un poco \_\_\_\_

Si su respuesta es negativa de una breve explicación.

---

---

---

---

11. ¿La Institución le ofrece la realización de cursos para mejorar profesionalmente?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ A veces \_\_\_\_

Si su respuesta es negativa de una breve explicación.

---

---

---

---

**Universidad de Oriente  
Núcleo de Monagas  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas  
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos  
Maturín - Estado Monagas**



**CUESTIONARIO PARA SER APLICADO AL PERSONAL DE LA UNIDAD  
DE ARCHIVO, ASCRITA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS  
HUMANOS PERTENECIENTE A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN,  
CULTURA Y DEPORTES DEL MUNICIPIO MATURIN ESTADO MONAGAS**

**Estimado Personal Administrativo:**

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación cuya finalidad es obtener información útil que se utilizará con fines académicos. En virtud de que los datos aportados por usted tienen fines esencialmente investigativos, los mismos serán tratados en forma confidencial, por ello se requiere de usted honestidad al responder a las preguntas formuladas.

Agradeciendo de antemano su colaboración.

---

Br. Sanelia A. Acuña C.

**Autora**

**Universidad de Oriente**  
**Núcleo de Monagas**  
**Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas**  
**Departamento de Gerencia de Recursos Humanos**  
**Maturín - Estado Monagas**

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada uno de las preguntas. Seleccione en cada pregunta, sólo una de las alternativas que se presentan.

**CRITERIOS**

Marque con una equis (X) la alternativa seleccionada y que se corresponda más con su criterio.

1. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios sobre las Tecnologías de Información y Comunicación?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Un poco \_\_\_\_

2. ¿Cuáles de las siguientes tecnologías de información y comunicación son utilizadas actualmente en la Unidad de Archivo?

Computador \_\_\_\_

Fax \_\_\_\_

Bases de Datos \_\_\_\_

Sistema de Información \_\_\_\_

Internet \_\_\_\_

Telefonía Fija \_\_\_\_

Intranet \_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

Extranet \_\_\_\_

Dispositivos de Entrada \_\_\_\_

(Teclado, mouse, micrófono)

Dispositivos de Salida \_\_\_\_

(Monitor, altavoz, impresora)

3. ¿Cree usted que la infraestructura tecnológica utilizada es suficiente para llevar a cabo las labores funcionales de una manera eficaz?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Algunos \_\_\_

4. ¿Considera usted que la unidad aprovecha las tecnologías de información y comunicación de manera significativa?

Si \_\_\_ No \_\_\_ A veces \_\_\_

5. ¿Disponen de una red local para conectar entre sí los computadores y compartir su información?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

6. ¿De qué forma entran y salen los documentos de la unidad de archivo?

Física \_\_\_ Digital \_\_\_

7. ¿Considera usted que hace falta actualización tecnológica en la unidad de archivo?

Si \_\_\_ No \_\_\_

8. ¿La Institución ofrece un proceso de capacitación cuando decide mejorar su infraestructura tecnológica?

Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Nunca \_\_\_

9. ¿La institución promueve la interacción entre usted y las tecnologías de información y comunicación?

Siempre \_\_\_ A veces \_\_\_ Nunca \_\_\_

10. ¿Considera usted que tiene la habilidad para adaptarse a las nuevas tecnologías?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Un poco \_\_\_

11. ¿Considera usted importante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación?

Sí \_\_\_ No \_\_\_



## HOJA DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Título</b>    | <b>ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO, ADSCRITA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DEL ESTADO MONAGAS</b> |
| <b>Subtítulo</b> |   |

**El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.**

**Autor(es)**

| <b>Apellidos y Nombres</b>                 | <b>Código CVLAC / e-mail</b> |                    |
|--|------------------------------|--------------------|
| <b>Acuña Cedeño, Sanelia<br/>Alejandra</b> | <b>CVLAC</b>                 | C.I: 16939697      |
|  | <b>e-mail</b>                | Sacu_a@hotmail.com |
|  | <b>e-mail</b>                |                    |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

|  |
|--|
| <b>Palabras o frases claves:</b>   |
| <b>Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)</b> |
| <b>Procesos Administrativos</b>  |
| <b>Recursos Humanos</b>  |

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

| Área                                | Sub-área                     |
|-------------------------------------|------------------------------|
| Ciencias Sociales y Administrativas | Gerencia de Recursos Humanos |

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ofrecen la facilidad de manipular toda la información de manera que ésta genere un soporte eficaz y eficiente en la forma de procesar las actividades administrativas llevadas a cabo en una organización. El propósito de esta investigación consistió en analizar la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos administrativos ejecutados en la Unidad de Archivo de la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Estado Monagas, en virtud de la reducida o nula actualización en el área tecnológica, lo cual genera retardo en las actividades ejecutadas provocando pérdidas de tiempo, recursos y respuestas efectivas. Dicho trabajo se fundamentó en una investigación de campo, debido a que los datos fueron tomados directamente de la realidad donde se presentan, el nivel de la investigación fue descriptivo, puesto que se especializa por describir las características fundamentales del fenómeno en estudio. Para ello se aplicaron técnicas de recolección de datos como: la observación participante, la entrevista y el cuestionario. Está estructurado en tres fases, la primera comprende el problema y sus generalidades, la segunda corresponde al desarrollo del estudio y por último la fase tres que contiene las conclusiones y recomendaciones.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

| Apellidos y Nombres    | Código CVLAC / e-mail   |                           |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
|------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                        | Profa. Fernández, Julia | ROL                       | CA                       | <input type="checkbox"/> | AS                       | <input type="checkbox"/> | TU                       | <input checked="" type="checkbox"/> | JU                                  |
| CVLAC                  |                         | C.I: 16374318             |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
| e-mail                 |                         | fernandezcjulia@gmail.com |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
| e-mail                 |                         |                           |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
| Profa. Pico Damelis    | ROL                     | CA                        | <input type="checkbox"/> | AS                       | <input type="checkbox"/> | TU                       | <input type="checkbox"/> | JU                                  | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                        | CVLAC                   | C.I: 5858120              |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
|                        | e-mail                  | damelispico@hotmail.com   |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
|                        | e-mail                  |                           |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
| Prof. Martínez. George | ROL                     | CA                        | <input type="checkbox"/> | AS                       | <input type="checkbox"/> | TU                       | <input type="checkbox"/> | JU                                  | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                        | CVLAC                   | C.I: 10880307             |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
|                        | e-mail                  | George.martinez@yahoo.es  |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |
|                        | e-mail                  |                           |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                                     |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

| Año  | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2013 | 11  | 29  |

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

|                          |
|--------------------------|
| <b>Nombre de archivo</b> |
| TESIS_ACUÑA_SANELIA      |

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V  
W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .

### Alcance:

**Espacial:** \_\_\_\_\_ (opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

---

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

---

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

---

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLANOS CUNVELO**  
Secretario



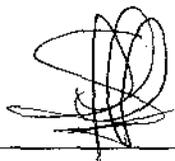
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6**

**Derechos:**

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



---

**SANELIA ACUÑA  
AUTOR**



---

**PROFA. JULIA FERNÁNDEZ  
ASESOR**