

MODELO TECNOLÓGICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA, C.A. COJEDES

(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGICAL MODEL AS IMPROVEMENT OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA, C.A. COJEDES)

Darvis Rafael Barradas Romero

Ingeniero en Informática. (UCLA) Maestría en Administración. Mención Gerencia General. (UNELLEZ) Correo: Darvis26@gmail.com

Susana María Quintero Abdón

Licenciada en Administración. (UNESR) Maestría en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ). Máster en Inteligencia Emocional. (UNESCO). Máster en Comunicación Asertiva (UNESCO). Correo: proffasusanaq@gmail.com

Autor de correspondencia: Susana María Quintero. E-mail: proffasusanaq@gmail.com

Recibido: 02/02/2021 **Admitido:** 05/06/2021

RESUMEN

La determinación en la investigación fue desarrollar un modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en CAICA. Cojedes. Estuvo enmarcado metodológicamente en investigación cuantitativa; estudio de campo y diseño no experimental; la población y muestra censal fue de 20 que trabajan en la gerencia administrativa. La técnica de recolección de datos fue encuesta bajo la particularidad de cuestionario; validándose a través del juicio de tres (03) expertos y la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach con resultado de 0,92 en marcado en el rango altamente confiable. Concluyendo en relación a los resultados obtenidos que los empleados deben mejorar la gestión de los procesos administrativos con base a la tecnología de información, comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la eficiencia y eficacia para implementar técnicas de perfeccionamiento en la producción, las finanzas y el desempeño del talento humano.

Palabras claves: Tecnología, comunicación, procesos administrativos

ABSTRACT

The determination in the research was to develop a technological information and communication model to improve the administrative process in CAICA. Cojedes. It was methodologically framed in quantitative research; field study and non-experimental design; the population and census sample was 20 working in administrative management. The data collection technique was a survey under the particularity of a questionnaire; being validated through the judgment of three (03) experts and reliability through Cronbach Alpha Coefficient with a result of 0.92 in the highly reliable range. Concluding in relation to the results obtained that employees should improve the management of administrative processes based on information technology, effective communication, teamwork, efficiency and effectiveness to implement improvement techniques in production, finances and the performance of human talent.

Keywords: Technology, communication, administrative processes

INTRODUCCIÓN

La posibilidad de lograr competencia en este marco está condicionada en gran medida por el enfoque con que se conciba la formación del Talento humano; es por ello que el factor humano ocupa un lugar prominente en la actualidad, en muchas condiciones particulares significa el activo más valioso del futuro de cada organización; asimismo para determinar si una persona es competente, se debe tener evidencia de que fue capaz de realizar el trabajo en forma segura y eficiente es decir de proyectar el resultado esperado. Igualmente, un funcionario se considera competente para hacer algo cuando demuestra que lo sabe hacer; asimismo los criterios de desempeño definen la calidad de la actividad realizada. Por lo que se debe lograr una mayor productividad en el desempeño del talento humano en las instituciones.

Cabe agregar que en Venezuela el actual escenario demanda mayor integración entre talento humano, eficiencia, tecnología de la información, comunicación, recurso humano y sostenibilidad económica; por lo que se hace vital para CAICA del estado Cojedes aplicar y mantener actualizados los sistemas como plataforma actualizada para todas las actividades que se realizan a nivel institucional con el fin de buscar la excelencia en los procesos administrativos.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La Teoría General de los Sistemas según Bertalanffy (1950), afirma que “Las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian en un todo” (p. 33). Lo que indica en la empresa CAICA Cojedes para poder realizar la recopilación de la información del inventario diario debe realizar un formato para ser llenado con la información esencial de materia prima y posteriormente de producción diaria, semanal y/o mensual; además la gerencia pueda tomar decisiones de compras y de despacho de los productos elaborados.

Seguidamente, la teoría de la organización señala Chiavenato (2004) "Consiste en analizar un fenómeno y explicarlo, intenta comprender las causas de ese fenómeno organizacional, lo cual nos sirve para intentar mejorar la realidad sistémica del ente en cuestión" (p. 122). Lo que indica de acuerdo al plano del sistema de información y comunicación de la empresa CAICA que la precitada puede tener efectos significativos en sus miembros. Algunas personas son más productivas y creativas en su entorno laboral cooperativo y se sienten más satisfechos cuando su trabajo está estandarizado y la ambigüedad es mínima.

Dentro del mismo orden de ideas, Chiavenato (2004) estipula los principios de burocracia instaurados por Weber como los

siguientes: “un sistema formal de organización y administración para asegurar la eficiencia y la eficacia” (p. 79). Por consiguiente, la administración de CAICA Cojedes para aplicar un modelo tecnológico de información y comunicación como apoyo, debe tener presente la radicalidad de ejecutar los procesos administrativos de una manera holística para asegurar la efectividad de los resultados obtenidos de acuerdo a la planificación pautada dentro de la empresa para tener la información de inventarios diarios, cuentas banco al día para pagos de proveedores y honrar los compromisos de sueldos y salarios a su talento humano.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta indagación estuvo enmarcada en una búsqueda con un enfoque cuantitativo, se utilizó investigación aplicación, nivel descriptivo y diseño no experimental; de allí pues tipo de investigación aplicación es definido por la teorizante Balestrini (2015) señala que la investigación aplicación consiste en “La elaboración de una propuesta o de un modelo, los cuales constituyen una solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social o de una institución” (p.38). Es por ello, que se desarrollo un modelo tecnológico de información y comunicación como mejora para el proceso administrativo en CAICA, Cojedes hacia el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Su nivel fue descriptivo, sustentado por teórico Bisquerra, (2009), que señala que: “Es aquella en la que se limita a observar y describir los fenómenos” (p. 65); es decir, se indago y se analizó los procesos de tecnología de información, desempeño y factores de comunicación del talento humano de la gerencia administrativa de CAICA.

En referencia al Diseño fue no experimental que según, Tamayo y Tamayo (2008) lo define como “Aquella investigación en la cual el investigador parte de acontecimientos ya realizados; por tanto sus datos tienen fundamento en hechos cumplidos” (p. 57); de allí pues, en la presente indagación no se realizó experimentación alguna, ni manipulación de variables por eso se enmarco en el precitado diseño. Esto implica, que en la profundidad de esta búsqueda se determinaron las causas que están originando los efectos que imposibilitan la realización de los objetivos administrativos; es decir, se indago y se analizó los procesos de tecnología de información, desempeño y factores de comunicación del talento humano de la gerencia administrativa de CAICA.

En este caso la población es definida por Tamayo y Tamayo (ob. cit.) como “Una población está determinada por sus características definitorias, por tanto el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población” (p. 114). De igual forma, la población objeto de estudio de CAICA Cojedes fue de veinte (20) trabajadores

administrativos. En atención a la muestra en este caso fue censal, Méndez (2012), acota que es “Aquella muestra que consiste en estudiar todos los elementos de la población de interés” (p. 182). Lo que indica que la población y muestra se consideró los veinte (20) trabajadores administrativos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En relación a la información obtenida a partir de la aplicación del instrumento al talento

exige consideraciones hacia los empleados que no tienen claro el estilo gerencia de la gestión administrativa.

Como indica el teórico Drucker (2002), que la “Gerencia debe ser con una concepción amplia, abierta, dinámica e interactiva, teniendo siempre posibilidades de apertura y de desarrollo hacia diversos contextos, donde cada talento humano aporte posibles soluciones (p. 67). Se evidencia que la gerencia debe ofrecer la oportunidad a su talento humano se forme

Tabla 1

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Gerencia Holística

Estima que la gerencia administrativa establece acciones hacia el futuro considerando la tomar decisiones en los procesos administrativos de forma holística.

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	6	30	0	0	7	35	7	35	20	100

Fuente: Elaboración Propia

humano de la Corporación Agropecuaria Integrada C.A Cojedes; para ello los autores Anderson, Sweeney y Williams (2008) describen que “Los datos pueden ser tabulares, gráficos o numéricos” (p.34); por lo tanto, se obtuvo las conclusiones que a continuación se presentan:

El primer ítem se indaga sobre la gerencia administrativa que establece acciones en los procesos administrativos de forma holística para la toma de decisiones; en efecto el 35% respondió nunca, otro 35% casi nunca y 30% casi siempre, lo cual denota una situación que

para dar aportes hacia las soluciones.

En la tabla 2 donde se reflejan los resultados obtenidos del ítem 4 para saber si tienen conocimientos de computación el talento humano de administración CAICA; en este sentido se observa que el 15% aseguró ocasionalmente, el 70% casi siempre y un 15% siempre manejan computadoras, conocen los programas y lo usan en su labor diaria. Es evidente entonces que poseen una fortaleza los administrativos de CAICA. Aunado a ello el especialista Montilva (1999), expone que:

La combinación de tecnologías informáticas y tecnologías de telecomunicaciones es una

planificación de producción y ventas. Además llevar los libros bancos con los saldos diarios

Tabla 2

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Tecnología de la Información

Usted como empleado administrativo maneja programas de computación como Word, Excel, Power Point, Linux, entre otros para realizar su labor diaria

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	3	15	14	70	3	15	0	0	0	0	20	100

Fuente: Elaboración Propia

dupla excelente. Por ello, en la tecnología de información se incluyen los computadores, los periféricos, las redes, las máquinas de fax, la telefonía, las impresoras inteligentes y otros tipos de dispositivos tecnológicos que apoyan el proceso de informaciones y las comunicaciones de una organización (p. 198)

En efecto solo tendría que formarse combinando la tecnología informática y la

para honrar los compromisos administrativos.

Cabe señalar que el ítem 3 donde se indago si el talento humano está dispuesto a recibir capacitación en tecnología y comunicación para desempeñarse mejor a nivel administrativo; cabe acotar que un 70% refirió siempre y el 30% casi siempre evidenciándose una fortaleza en los empleados administrativos con deseo de aprender herramientas indispensables para el establecimiento de controles y seguimiento en

Tabla 3

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Capacitación

Estaría dispuesto a ser capacitado para manejar un modelo de Tecnología y Comunicación para fortalecer su desempeño administrativo en CAICA

Ítems	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	14	70	6	30	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Elaboración Propia

tecnología en comunicación para activar los procesos administrativos y optimizar con los elementos necesarios para cumplir con la

los procesos administrativos para consolidar las metas de CAICA a nivel de finanzas y producción.

De acuerdo con el Diccionario WordReference.com. (2020) la capacitación “Es la disposición y aptitud para conseguir un objetivo” s/nlo que indica la disposición de los trabajadores para mejorar los procesos administrativos, impulsar su producción, organizar la materia prima y establecer metas

necesario para apoyar las actividades de los sistemas de información. Es un apoyo valioso para los procesos administrativos (p. 198)

Lo que indica que manejan la información tecnológica, posee equipos de computación con programas a nivel de oficina; aunado a ello lo

Tabla 4

Distribución de Frecuencias y Porcentajes del Indicador: Modelo de Tecnología y Comunicación

Considera que en la gerencia administrativa de CAICA se puede aplicar un Modelo tecnológico de Comunicación para mejorar los procesos administrativos

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Ocasionalmente (O)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	6	30	14	70	0	0	0	0	0	0	20	100

Fuente: Elaboración Propia

para honrar los compromisos financieros de la empresa.

En referencia al ítem 4 se investigó si consideran que se aplicar el modelo tecnológico de comunicación para mejorar los procesos administrativos. En consecuencia el 70% respondió casi siempre y un 30% siempre; de allí pues se demuestra que si considerar que se puede mejorar con la implementación de este modelo. Seguidamente el teórico Montilva (ob. cit.), considera que

Los procesos de información están las tecnologías de datos, la cual incluye todo el hardware y software requerido para capturar, almacenar y gestionar los recursos de datos y la tecnología de procesos que incluye todo lo

ideal sería que la gerencia administrativa apoye las actividades del modelo tecnológico de comunicación para mejorar los procesos administrativos en CAICA.

MODELO DE TECNOLÓGICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CORPORACIÓN AGROPECUARIA INTEGRADA C.A COJEDES

En este sentido este modelo está basado en un enfoque de las tecnologías de la informaciones y la comunicación efectiva; aunado a ello tiene como propósito la puesta en práctica mediante los lineamientos enmarcados en las bases teóricas en especial de los expertos Montilva y Noski basados en la combinación de

tecnologías informáticas y la comunicación para apoyar el proceso de la aplicación en la organización. Igualmente se plantea uno de los

Debido a esto se acarrea un profundo retraso al momento de consignar la información solicitada por la gerencia administrativa,

Tabla 5. Actividades de Formación del Modelo

Objetivo General: Establecer el modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en la Corporación Agropecuaria Integrada, C.A. Cojedes

Objetivos Específicos	Actividad como Factor de Éxito
<p>-Orientar al talento humano administrativo en base a las estrategias del modelo de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar su desempeño enfocados en técnicas de inteligencia emocional vinculándolo con la esencia de la empresa</p>	<p>- Esta formación se enmarcó en el potencial que tiene cada empleado usando sus habilidades, destrezas y experiencias para influenciar al equipo canalizando emociones proyectados hacia cumplir la misión y visión de la empresa CAICA. Duración: un (1) día.</p>
<p>- Brindar a todo los empleados de la gerencia administrativa las herramientas sobre tecnologías de información y comunicaciones para mejorar el desarrollo de los procesos administrativos; además garantizando las técnicas de trabajo en equipo, eficiencia y eficacia hacia la producción en CAICA</p>	<p>- Se realizó taller reflexivo con mesa de trabajo sobre: misión, visión y valores para fortalecer el desempeño del talento humano; también sobre la importancia de trabajar en equipo para realizar tener la información de producción al día diariamente para sistematizada de manera oportuna. Duración: un (1) día</p>
<p>- Realizar las actividades de formación para los empleados de la gerencia administrativa que realcen los conocimientos de tecnologías de información y comunicaciones de manera efectiva, trabajo en equipo, eficiencia y eficacia hacia la producción de la empresa CAICA.</p>	<p>- Se formó a todos los trabajadores de la gerencia administrativa en los programas Word y Excel mediante un curso sobre su manejo para realizar las tareas diarias; además elaboración de formato para reporte diario del inventario de materia prima de la producción diaria y nóminas.</p>
<p>Recursos: Computador, pizarra acrílica y marcadores.</p>	<p>Duración: seis (06) semanas.</p>
<p>Responsables: Ing. Daniel Ortega, Gerencia CAICA y Autor</p>	<p>Horario: Lunes a Jueves de 4:00 pm a 5:30 pm por seis (06) Semanas.</p>

Fuente: Elaboración propia (2020)

retos más importantes para orientar la función del gerente en una empresa pública como lo es CAICA debido a que se caracteriza por la búsqueda de la excelencia en la gestión administrativa; además este modelo se triangula con el estilo gerencial, trabajo en equipo, eficiencia y eficacia. También con la filosofía de la Empresa CAICA Cojedes.

motivado a que cualquier departamento que requiera el reporte veraz para tomar decisiones sobre compras de materia prima, finanzas y/o despachos diarios no la tendrá actualizado. Es por ello que se necesita establecer la sistematización de la información y tener la comunicación efectiva entre los empleados administrativos para tener esa averiguación

clave en el momento que la requieran los gerentes de CAICA.

Por esta razón en función del diagnóstico y los lineamientos de los expertos citados se realiza la planificación donde se establece el cronograma de formación a ejecutar basado en los objetivos del modelo de tecnologías de información y comunicaciones, el cual a continuación se detalla en la siguiente tabla.

RESULTADOS

Una vez finalizado el desarrollo modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en la Corporación Agropecuaria Integrada, C.A. Cojedes en sus ciclos y aplicación de la evaluación mediante un cuestionario aplicado a las veinte (20) empleados administrativos que formaron parte de la capacitación donde se desprende que los veinte (20) empleados opinaron con la alternativa Muy Bueno en las cuatro (4) interrogantes; expresaron que el taller reflexivo y el curso de actualización y destrezas para el manejo de programas Word y Excel son de ayuda en las necesidades sobre informática y comunicación que necesitaban el talento humano de CAICA gerencia administrativa; manifestaron que tienen conocimiento sobre formatos y nóminas de manera más técnica; también las cualidades, destrezas y experiencias del autor que se preparó para explicar detalladamente en base a las debilidades y fortalezas que se presentaron en el diagnóstico a

fin de enmarcarlas en un paradigma de impulsar los cambios positivos.

CONCLUSIONES

En relación a identificar cómo se desarrolla los procesos administrativos del talento humano en la gerencia administrativa de la Corporación Agropecuaria Integrada C.A Cojedes; de acuerdo a esto existen las siguientes debilidades: falta de plataforma tecnológica para la elaboración de la nómina de sueldos y salarios para el talento humano, información financiera, fallas en ordenes de entrega de materia prima, inexistencia del inventario diario de materia prima, debilidades en la facturación de productos elaborados, entre otros; toda la información de procesos administrativos se maneja de forma manual desde recursos humanos, materiales, inventario mensual hasta los servicios generales de la institución.

RECOMENDACIONES

Mejorar todos los procesos administrativos de manera automatizada y así poder mejorar las metas de producción trazadas en CAICA a nivel de crear el inventario diario de materia prima, realizar la nómina de sueldos y beneficios socios económicos del personal; del mismo modo la gerencia debe impulsar al talento humano hacia la motivación al logro, el trabajo en equipo, el empoderamiento de sus tareas mediante la comunicación efectiva y la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

En relación a la actualización de los conocimientos se aconseja a la gerencia administrativa que deben actualizar por los menos dos (2) veces al año los conocimientos del talento humano en cuanto a técnicas de los procesos administrativos hacia una visión holística de la misión, visión y objetivos de la empresa CAICA; en otras palabras impulsar la innovación y creatividad hacia la realización del trabajo y aplicar los cambios de manera que se mejoren los trámites administrativos débiles. Finalmente se propone que se establezca de manera definitiva el modelo tecnológico de información y comunicación para mejorar el proceso administrativo en la Corporación Agropecuaria Integrada C.A Cojedes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, D., Sweeney, D. y Williams, T. 2008. Estadística para Administración y Economía. Editorial Cengage Learning. 10ª Edición. D.F. – México. Pp.34.
- Balestrini, M. 2005. Como se Elabora el Proyecto de investigación. 2º Edición. Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas, Venezuela. Pp. 38.
- Bertalanffy, L. 1950. Teoría General de los Sistemas. Editorial McGraw – Hill Interamericana. D.F – México. Pp. 33.
- Bisquerra, R. 2009. Métodos de Investigación Educativa, 2º Edición. Sevilla España. Pp. 65.
- Chiavenato, I. 2004. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial McGraw Hill Interamericana. 7º Edición. D.F. México. Pp. 79, 122.

Diccionario Wordreference.com. Diccionario de Real Academia de la Lengua Española.enlínea.Disponible:<http://www.wordreference.com/definicion/resultados> [Consulta: 2020, abril 15]

Drucker, P. 2002. La gerencia en la sociedad futura. Editorial Norma. Bogotá – Colombia. Pp. 67.

Méndez, C. 2002. Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México. Pp.182.

Montilva, P. 1999. La Gerencia y la tecnología. Editorial El Ateneo. 2º Edición. Argentina. Pp. 198.

Tamayo y Tamayo, M. 2008. El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. 5º Edición. D.F. - México. Pp. 54, 114.