

**GESTOR DE COMUNICACIONES PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN
INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS**



ANA FLORES*
arflores@gmail.com
YOLÉ GONZÁLEZ**
yole578@hotmail.com

Recibido: 08/05/2014

Aceptado: 20/10/2014

Resumen

El presente trabajo de investigación plantea como objetivo general proponer un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación. La exploración responde a la modalidad de proyecto factible, apoyada en una labor documental y de campo. La muestra estuvo conformada por doce (12) directores, diecinueve (19) jefes de Departamento y diecinueve (19) coordinadores de Extensión, para los cuales la muestra es de tipo censal. Además, treinta y seis (36) personal administrativo, la muestra fue de tipo no probabilístico, intencional. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario tipo likert con alternativas de respuesta (policotómicas) para realizar el diagnóstico de las necesidades que respondió a los criterios de la validez de contenido y juicio de expertos. Mientras que la confiabilidad se obtuvo mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach. En el análisis e interpretación de los resultados, se empleó la técnica del análisis cuantitativo, donde se diseñaron tablas y gráficas estadísticas a partir de las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los sujetos de la investigación. Después de las conclusiones, se diseñó la propuesta para abordar las alternativas de solución a la problemática presentada.

Palabras Clave: gestor de comunicaciones, comunicación interna, optimización.

THEORETICAL TREATISE ON THE INTEGRALITY AND INTELLECTUAL FUNCTIONAL DIVERSITY

Abstract

This research seeks to propose an internal communication manager to optimize administrative processes of the Faculty of Education Sciences. Regarding the methodology, the work was done through the feasible project modality, based on a documentary-type and field research. The sample, non-probabilistic intentional type, consisted of twelve (12) Directors, nineteen (19) Heads of Department, nineteen (19) Extension Coordinators, and thirty-six (36) administrative staff. A questionnaire with Likert scales with answer alternatives (polychotomous) was used for data collection in order to diagnose the needs of the institution, which responded to the criteria for validity of content and experts judgment while reliability was obtained by the Cronbach's alpha coefficient. For analysis and interpretation of results was applied the Quantitative Analysis Technique for which were designed statistics tables and graphics from the answers frequencies of the responses provided by the research subjects. After drawing conclusions, the proposal was designed to address alternative solutions to the problems presented.

Keywords: Communications manager, internal communications, optimization.

*Magíster en Gerencia Avanzada en Educación

Universidad de Carabobo
**Doctora en Andragogía

Universidad de Carabobo



ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC. Vol. 9 N° 17 . Julio– Diciembre 2015/ pp.263-287.
ISSN Versión electrónica 2443-4442 , ISSN Versión impresa 1856-9153
Gestor de comunicaciones para la optimización de los procesos administrativos...

Flores, González

Introducción

La comunicación la constituyen las diversas formas de interacción y relación que establecen las personas de una o varias comunidades humanas. A través de ella se concreta la vida social, por lo que ha de entenderse como parte constitutiva de los procesos sociales y por consiguiente de las organizaciones.

En este orden de ideas, para las organizaciones, la comunicación es de vital importancia. Pues, contribuye a su desarrollo socioeconómico y socio-cultural, al incorporar una concepción coherente, integrada y planificada de la comunicación que favorece los niveles de motivación y participación de los miembros de la organización, en la búsqueda de eficiencia y calidad.

Con base en lo anteriormente planteado, llevando esta realidad al contexto universitario, en el caso de las universidades públicas venezolanas, éstas deben darle un mayor grado de importancia a la comunicación porque se convierte en un aspecto importante a considerar a la hora de planificar estratégicamente y alcanzar los objetivos que en ella se propone la directiva. Esto haciendo uso de estrategias comunicacionales que vayan a la par de la tecnología y que permitan mejorar el proceso comunicacional.

En este contexto, en la Universidad de Carabobo, específicamente en la Facultad de Ciencias de la Educación, existe la necesidad de mejorar el proceso comunicacional. Actualmente, se presenta la situación de que no existe una estrategia de comunicación interna que permita el desarrollo de un método comunicativo efectivo y fluido.

El presente trabajo de investigación está basado en la propuesta de un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educa-

ción.

Planteamiento y formulación del problema

La gestión empresarial del siglo XXI, está caracterizada por un modelo nuevo, moderno, emprendedor y motivador, en el cual la comunicación representa una de las principales variables. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones constituye una aliada para conseguir los objetivos estratégicos en situaciones de cambio.

Desde esta perspectiva, todo indica que la comunicación es una herramienta estratégica para el logro de los objetivos de la empresa, basada en los procesos de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos, la definición de identidad y el uso y apropiación tecnológica que se requiere, para lograr un modelo comunicativo eficaz.

A partir de las consideraciones anteriormente planteadas, en el caso de las universidades públicas venezolanas, visualizadas como organizaciones, deben darle un mayor grado de importancia a la comunicación, dada la incidencia de la misma en distintos procesos de la gestión administrativa, con el fin de lograr mecanismos de comunicación debidamente estructurados, para que la información sea difundida de manera clara y pertinente. La no implantación de modelos comunicativos adecuados, en las instituciones de educación superior ha traído como consecuencia, la gran mayoría de los problemas que enfrentan estas instituciones en estos tiempos, los cuales, tienen generalmente su origen en deficiencias comunicativas a las que se deben combatir con acciones efectivas y oportunas.

En este sentido, De Moretti, citado por Chiavenato (1999), menciona que “la eficiencia del personal de una institución educativa desde el nivel jerár-

quico superior hasta el nivel inferior, depende en gran parte de la efectividad de la comunicación” (p. 5). En consecuencia, esto sugiere que los gerentes educativos, deben implementar políticas de comunicación, que permitan crear un clima laboral satisfactorio para su propio beneficio y para el de los individuos que la integran, lo cual influye significativamente en la productividad de estos en la organización.

Toda esta realidad persiste y afecta notoriamente la operatividad de las instituciones universitarias, principalmente en cuanto a la ejecución y la planificación de sus actividades. Trayendo como consecuencia, insatisfacción de los usuarios, desinformación, desperdicio en tiempo, recursos financieros y humanos que inciden en los costos y en la optimización de los procesos de la gestión universitaria en términos de eficacia y productividad.

La Universidad de Carabobo, no escapa de la realidad anteriormente descrita, en la cual la eficiencia de sus procesos administrativos se ve afectado, debido a que los modelos de comunicación utilizados no son los más adecuados, no existe retroalimentación, hay escasez de fluidez oral y escrita, no existen herramientas de comunicación eficientes y oportunas, siguiendo apegada en muchas ocasiones a métodos de trabajo inadecuados y tradicionales, que afectan la eficacia de la labor administrativa y académica.

En este mismo orden de ideas, la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, presenta una serie de problemas, entre los cuales se puede observar: falta de información oportuna entre los miembros de la organización, descontento por falta de una comunicación adecuada, se ve afectado el clima laboral y la productividad de los miembros de la institución por la poca o malas prácticas de comunicación, respuestas inadecuadas y no pertinentes de parte de los

miembros de la institución que no contribuye positivamente al logro de los objetivos de la Facultad.

Todo este panorama presente en la Facultad de Ciencias de la Educación, no facilita el trabajo de los directivos, cuando son éstos los responsables de la conducción hacia el logro de los objetivos de la institución. Siendo, parte activa del proceso de transformación de la universidad, diagnosticando problemas y ofreciendo alternativas de solución.

De allí, la Facultad de Ciencias de la Educación, presenta la necesidad de implementar estrategias para mejorar la eficiencia de sus procesos administrativos dando celeridad en los tiempos de respuesta. Esto, haciendo uso de la comunicación efectiva como estrategia principal que permita lograr cambios significativos en los procedimientos empleados para cumplir con las metas propuestas.

Para poder lograrlo, la FaCE debe gestionar la información, haciendo uso de herramientas de tecnología de información y comunicación, implantando un plan de comunicación interno que permita el desarrollo de un método comunicativo efectivo y fluido para compartir los planes, los problemas y los logros de la institución, así como la de un sistema de comunicación e intercambio de información digital, que permita llevar el control mediante una aplicación, del estatus de la correspondencia enviada y recibida por un departamento, que permitan dar buenos tiempos de respuesta a los procesos internos administrativos.

Cirigliano (2004), expresa que un gestor de comunicación representa una herramienta que está al servicio de la estrategia de comunicación interna. El cual se encarga de definir un conjunto de acciones y procedimientos que despliegan una variedad de recursos de comunicación, para apoyar la labor de las organizaciones.

Un gestor de comunicación es una herramienta de la tecnología de información y comunicación, que permite la expansión de un plan comunicacional que contribuya a promover la comunicación entre los miembros. Facilitar la integración entre las realizaciones personales y las institucionales. Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros y contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión. La FaCE-UC, requiere un nuevo modelo de comunicación institucional, capaz de implicar y aplicar la comunicación de un modo integral y proactivo, que faciliten el direccionamiento y el logro de los objetivos institucionales

En virtud de lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes interrogantes:

¿Será conveniente la implementación de un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos? ¿Permitirá el gestor interno de comunicación lograr una interacción oportuna entre los distintos departamentos de la institución?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Objetivos específicos

Diagnosticar la necesidad de utilizar un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Determinar la factibilidad de implementación de un gestor interno de comunicación en la Facultad de Ciencias de la Educación.

Diseñar un gestor interno de comunicación para la comunicación efectiva en la Facultad de Ciencias de la Educación.

Justificación

La Universidad de Carabobo, específicamente, la Facultad de Ciencias de la Educación, debe implementar estrategias para mejorar la eficiencia de sus procesos administrativos dando celeridad en los tiempos de respuesta, haciendo uso de la comunicación efectiva como estrategia principal que permita lograr cambios significativos en los procedimientos empleados para cumplir con los objetivos de la institución. De esta forma, una comunicación efectiva propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas y posibilita el alcance de las metas fijadas por la organización.

Por consiguiente, la implantación de este gestor interno de comunicación, reporta una serie de beneficios tales como: logro de una comunicación efectiva, como consecuencia los objetivos planteados se realizarán satisfactoriamente. Celeridad en los tiempos de respuesta, coordinación adecuada de actividades. Todo esto finalmente se convierte en una mayor productividad en la organización.

Marco teórico

Antecedentes de la investigación

En esta sección se hace referencia a ciertos estudios realizados anteriormente, que guardan relación con alguna de las dimensiones de análisis de la problemática analizada. Entre ellos se encuentran:

AUTOR AÑO	TRABAJO	VINCULACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN
Dommar (2009)	La comunicación y el desarrollo organizacional hacia un modelo de interacción comunicacional que optimice el desarrollo organizacional de la Universidad de Carabobo	Este trabajo se refiere a la importancia de la comunicación en la optimización del desarrollo organizacional. Los tipos de comunicación empleada por los gerentes de la Universidad de Carabobo, lo cual guarda relación con la problemática del presente trabajo de investigación.
Camacho (2008)	Propuesta de un Plan de Comunicaciones Interna en la Universidad Católica Andrés Bello	El proyecto aborda los elementos como la comunicación interna, gestión administrativa, y se vinculan estrechamente con la investigación relacionada a un gestor de comunicaciones para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.
Jurado (2007)	La Comunicación y el Desarrollo de las Relaciones Laborales de los Docentes de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Carabobo, Valencia.	Se plantea la comunicación como variable a ser investigada y analizada, la cual es uno de los propósitos de este trabajo de investigación.
Delpino (2005)	Diseño de un Programa Estratégico para Optimizar el Proceso de Comunicación del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo	Guarda relación directa con esta investigación, ya que se hizo un análisis que permitió detectar las deficiencias del proceso comunicacional y las formas de comunicación empleadas por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación, lo cual coincide con uno de los propósitos del presente trabajo de investigación.

FUENTE: AUTORAS, 2014

Bases conceptuales

A continuación, se desarrollarán algunos conceptos que permitirán integrar y dar fundamentación teórica a la investigación, basada en las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores. De lo cual la comunicación representa una de las principales variables del presente estudio.

CONCEPTO	AUTOR AÑO	DEFINICIÓN
COMUNICACIÓN	Robbins y Coulter (2010)	Definen la comunicación como “la transferencia y la comprensión de significados.
	Koontz y Wehrich (1998)	Transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla.
	Chiavenato (2006)	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.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Fernández (2002)	Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.
	Rebeil y Sandoval (2000),	Es aquella que dentro de un sistema económico, político, social o cultural se da a la tarea de rescatar la contribución activa de todas las personas que lo integran operativa y tangencialmente. Busca abrir espacios para la discusión de los problemas de la empresa o institución esforzándose por lograr soluciones colectivas que beneficien al sistema y que lo hacen más productivo.
COMUNICACIÓN EFICAZ	Bartoli (1992),	Para que la comunicación en una empresa esté organizada y pueda ser eficaz, ésta debe tener finalidad, multidireccional, instrumentada y valerse de herramientas, flexible, para integrar lo informal y crear estructuras que lo favorezcan.

Fuente: Autoras, 2014

Bases teóricas

Teoría de sistemas

Según Cabero (2001), la teoría de sistemas parte de la premisa de que el mundo es un lugar inherentemente ordenado y con una lógica interna preestablecida de funcionamiento, que puede ser prevista, contemplada y manipulada por las personas. En este mismo orden de ideas, el autor citado, también plantea que la educación como sistema sociocultural posee las características básicas de abierto, cerrado y comunicacional. Abierto, en sus relaciones con el sistema social, ya que no funciona en forma aislada sino con la interacción con otros sistemas más sociales; cerrado consigo mismo porque implica la interacción con una persona con un contexto formado por docentes, estudiantes, administradores y padres. Marcado por unas reglas de juego internas y de comunicación, un sistema humano y está pensado para la transferencia e intercambio de información.

Así, llevando el enfoque de teoría de sistema, a la comunicación interna en una organización, se puede decir entonces que un gestor de comunicaciones es un sistema que se utiliza para establecer comunicación entre dos o más computadoras en diferentes lugares. Estos programas permiten enviar y recibir información mediante el correo electrónico y mensajes instantáneos, compartir información entre personas o empresas. Por lo que se procederá al diseño del gestor interno de Comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.

Marco metodológico

Tipo de investigación

Este proyecto se enmarca en la modalidad de investigación de proyecto factible con apoyo en una investigación documental y de campo. En tal sen-

tido, el Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2005) señala que:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales (p.41).

La base operativa de los proyectos factibles convergen en varias fases o momentos, que van desde el diagnóstico de necesidades hasta la evaluación del modelo. De allí, que se hace necesario recorrer cada uno de ellos: estudio diagnóstico, estudio de factibilidad y diseño de la propuesta. El estudio diagnóstico permitió determinar la necesidad de llevar a cabo el proyecto apoyándose en una investigación de campo. Para determinar la viabilidad del proyecto se realizó el estudio de factibilidad desde el punto de vista operativo, técnico y económico.

Fase I: estudio diagnóstico. El propósito de la fase de diagnóstico fue determinar la necesidad de utilizar un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Fase II: estudio de factibilidad. Consiste en determinar si es factible la elaboración de la propuesta como alternativa de solución a la problemática planteada en la investigación. Esta etapa permite comprobar la posibilidad de diseñar un gestor interno de comunicación para los procesos de información efectivos en la Facultad de Ciencias de

la Educación, considerando los siguientes aspectos: factibilidad técnica, operativa y económica.

Fase III: diseño de la propuesta. Corresponde a la alternativa de la solución a la problemática planteada en la investigación, tomando en consideración los resultados del diagnóstico. Se propone el diseñar un gestor interno de comunicación para la efectividad en ese proceso en la Facultad de Ciencias de la Educación. En esta etapa se analizan los datos para desarrollar la propuesta a partir de un modelo funcional.

A continuación se procede al desarrollo de la Fase I: Fase de Diagnóstico.

Fase I: estudio diagnóstico

El propósito de la fase de diagnóstico fue determinar la necesidad de utilizar un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Población

Pallela y Martins (2010), definen la población como: “el conjunto de unidades de las que desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. (p. 105). Por consiguiente, la población de la siguiente investigación estuvo integrada por un grupo personas, distribuidos de la siguiente manera: cincuenta (50) docentes, de los cuales doce (12) son directores; diecinueve (19) son jefes de Departamento y diecinueve (19) son coordinadores de Extensión y ciento veintidós (122) empleados administrativos.

Muestra

Con respecto a la muestra según Palella y Martins (2010), la definen como la escogencia de una par-

te representativa de una población, cuyas características se reproducen de la manera más exacta posible. De igual forma, Parella y Martins (2010), afirman que algunos autores coinciden en señalar que una muestra del 10, 20, 30 ó 40%, es representativa de una población.

En cuanto a la consistencia de la muestra, para el caso del personal docente, representada por cincuenta (50) personas (doce (12) Directores, diecinueve (19) jefes de Departamento y diecinueve (19) coordinadores de extensión), la muestra es de tipo censal, que según Palella y Martins (2010) la definen como “la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características se reproducen de la manera más exacta posible”. En este caso, ésta será de tipo censal, ya que “la muestra es igual a la población”. (p.106)

Por su parte, para el personal administrativo, se tomo una muestra del 30% de la población, conformado por treinta y seis (36) personas. La muestra para el personal administrativo fue no probabilístico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), las muestras no probabilísticas son aquéllas donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características y ciertos criterios de la investigación y estos fueron seleccionados a través de un muestreo intencional, debido a que consintieron suministrar la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006), "es un conjunto de preguntas a una o más variables a medir", el cual estará conformado por una serie de preguntas con varias alternativas, consideradas policotómicas y elabora-

das por el investigador.

El cuestionario se elaborará mediante una escala tipo Lickert como "un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante las cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran". El cuestionario se aplicará con alternativas de respuestas policotómicas, con una estructura de 4 alternativas de respuestas; (siempre, casi siempre, casi nunca, nunca). Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas que debe limitarse a los ítems.

Validez y confiabilidad

Una vez que sea elaborado el instrumento se validará a través de juicios de expertos. Según un Pa-
lella (2006) la validez de contenido consiste "en entregarle a 3 expertos, (siempre números impares), en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos. Un ejemplar de los instrumentos con una respectiva matriz acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variable y una serie de criterios para cualificar las preguntas". (p.147).

La confiabilidad del instrumento, según Pa-
lella y Martins (2010) se refiere a "el grado en que las mediciones están libres de desviación producida por los errores causales" (p.164), es decir, el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para efectos de interpretación Chourio (2001), sostiene que cualquier instrumento de recopilación de datos que sea aplicado por primera vez y reporte un coeficiente de confiabilidad de por lo menos 0,60 se puede considerar que posee una confiabilidad satisfactoria.

El coeficiente de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se calculará utilizando el Programa estadístico SPSS versión 12 en base a lo planteado por Hernández, (2006) el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual por su parte mide la

consistencia interna de los ítems, entendiéndose por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. Esta confiabilidad varía entre 0 y 1 (0 es la ausencia total de consistencia, y 1 es consistencia perfecta). Los datos obtenidos del instrumento aplicado, fueron tabulados, a los cuales se les aplicó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach y el resultado de la prueba piloto se muestra a continuación: sustituyendo los valores obtenidos para el cuestionario aplicado a la muestra, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,83. Lo cual representa un grado de confiabilidad muy alto, lo que indica la capacidad que tiene el instrumento aplicado a la muestra de dar los mismos resultados.

Análisis de resultados

El análisis de datos hace referencia a los resultados obtenidos producto de la aplicación del instrumento de recolección de información, se establece la información que debe ser tabulada, ordenada y sometida a tratamiento por técnicas estadísticas para posteriormente representar los resultados de los análisis mediante tablas y gráficas.

En esta investigación, en el análisis e interpretación de los resultados, se aplicó la técnica del análisis cuantitativo. La técnica del análisis cuantitativo considera dar respuesta al diagnóstico de la situación actual del problema objeto de estudio, de igual forma, los resultados se procesaron en gráficos, que posteriormente se interpretaron para generar un juicio de valor, procesando cada ítem, ubicando las respuestas de los sujetos en la escala de cuatro valores preestablecidos en el instrumento (1=Siempre, 2=Casi siempre, 3=Algunas veces, 4=Nunca).

Luego se procedió a realizar el análisis e interpretación respectivos en función de los resultados obtenidos. El análisis e interpretación de los datos,

permitirá determinar las prioridades, considerar algunos recursos y seleccionar la o las necesidades que se aspiran resolver.

A continuación se presenta la información obtenida a manera de cuadros:

Cuadro N°1

Dimensión: proceso comunicacional.

Indicador: emisor.

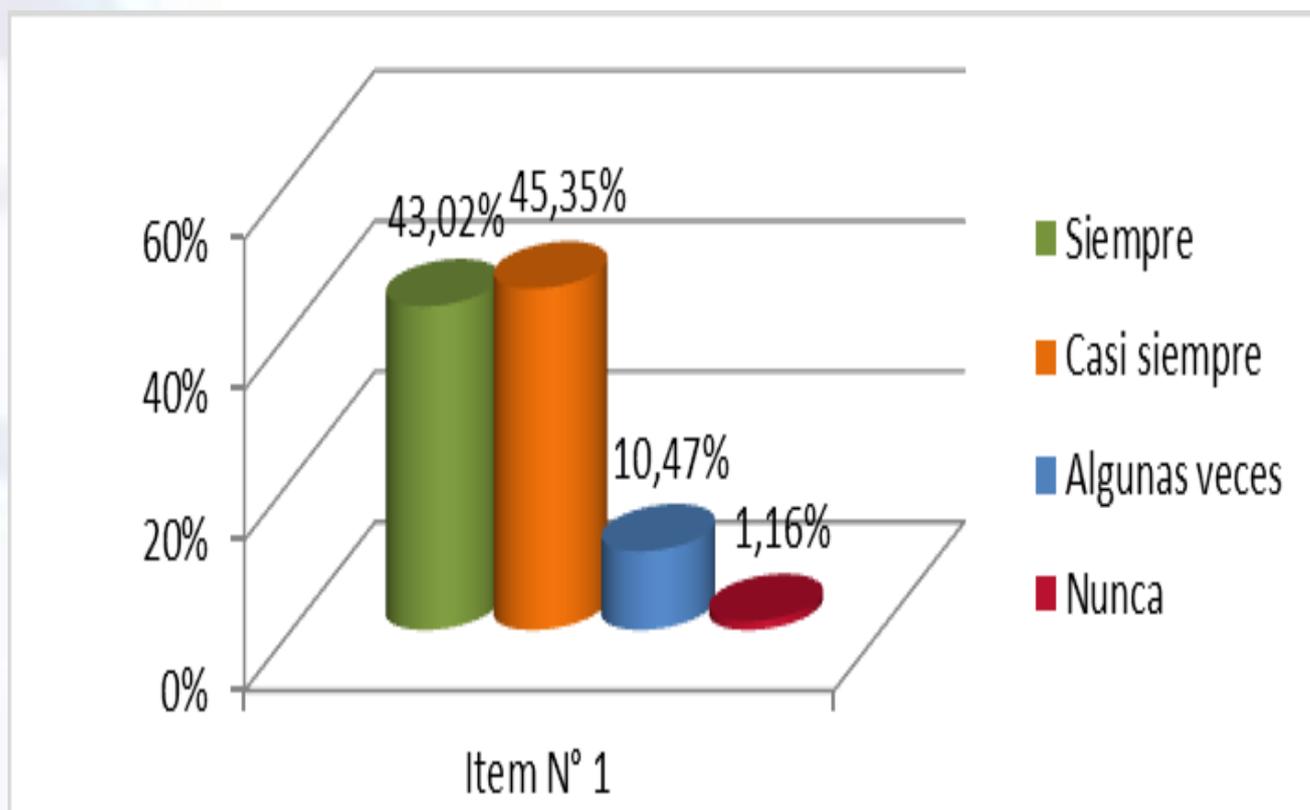
Ítems: N°1. ¿Las actividades a realizar por Ud. son explicadas claramente por su supervisor o jefe inmediato?

ALTERNATI- ITEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%	FRECUENCIA	%
1	37	43,02%	39	45,35 %	9	10,47 %	1	1,16%	86	100 %

Fuente: Autoras 2014

Gráfico N°1

Proceso comunicacional, distribuido según el indicador emisor. Frecuencias presentadas en porcentajes. FaCE-UC, 2012.



Fuente: Autoras (2014). Datos tomados del Cuadro N° 1.

Interpretación

Las respuestas arrojadas en el ítem N° 1, reflejan que el 43,02% de los sujetos encuestados indicaron que su supervisor inmediato “Siempre” le explica claramente las actividades a realizar, mientras que el 45,35% de los encuestados opinó que “Casi siempre” le es explicado las actividades a realizar. Esto indica que en el proceso comunicacional, el emisor explica claramente las actividades a realizar por el receptor.

Cuadro N°2

Dimensión: proceso comunicacional.

Indicador: canal de comunicación.

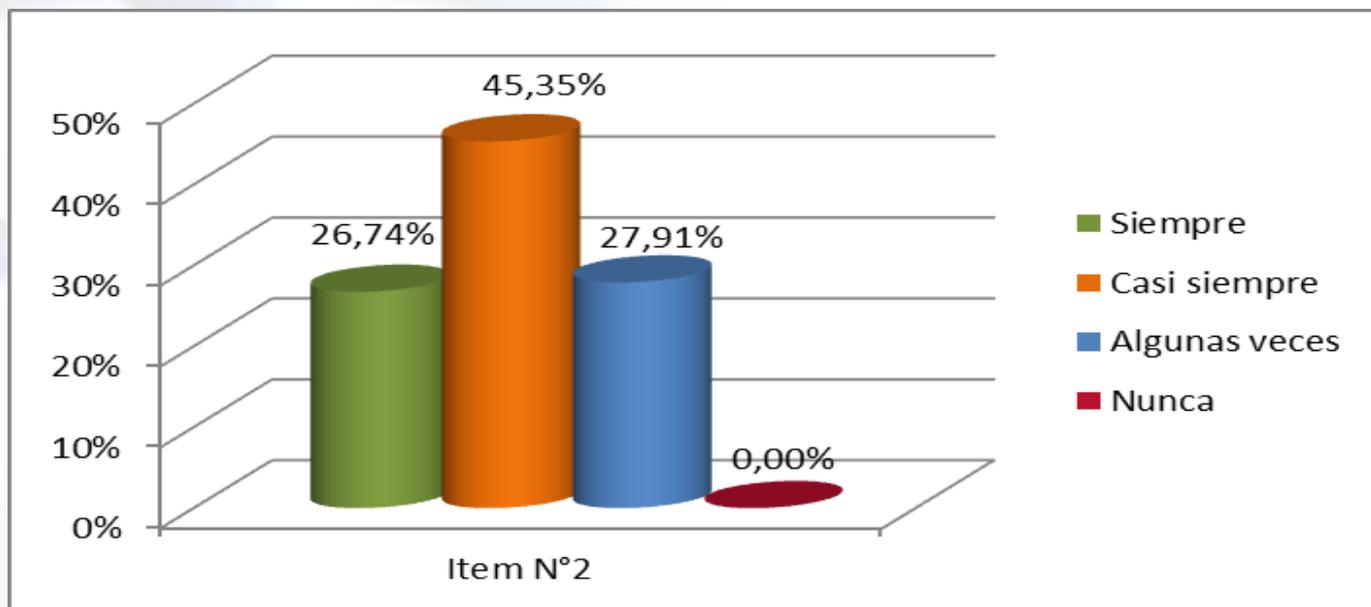
Ítems: N°2. ¿El medio (carta, oficio, correo electrónico) utilizado para la comunicación interna funciona eficientemente?

ALTERNATIVA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	FRECUEN-	%	FRECUEN-	%	FRECUEN-	%	FRECUEN-	%	FRECUEN-	%
2	23	26,74%	39	45,35%	24	27,91%	0	0,00%	86	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes y Personal Administrativo de la FaCE -UC. Fuente: Autoras 2014

Gráfico N°2

Proceso Comunicacional, distribuido según el indicador canal de comunicación. Frecuencias presentadas en porcentajes. FaCE-UC, 2012.



Fuente: Fuente: Autoras 2014. Datos tomados del Cuadro N° 2.

Interpretación

La dimensión proceso comunicacional, representada por el indicador canal de comunicación, de acuerdo a la información recogida a través del ítem N°2, con respecto a la eficiencia del medio usado para la comunicación, el 45,35% de los sujetos encuestados, manifestó que “Casi siempre” el medio usado funciona eficientemente.

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, específicamente en la dimensión proceso comunicacional, se evidenció que en la Facultad de Ciencias de la Educación, existen todos los elementos necesarios para que se lleve a cabo un proceso comunicacional, cumpliéndose la teoría sustentada por Robbins y Coulter (2010), la cual manifiesta que el proceso de comunicación está compuesto de los siguientes elementos: emisor, receptor, mensaje y medio.

Asimismo, en la Facultad de Ciencias de la Educación, está presente la retroalimentación en el proceso de comunicación, cumpliéndose así lo planteado por Chiavenato (2006), el cual señala que la comunicación es un proceso de doble vía, que implica retroalimentación.

Cuadro N°5

Dimensión: flujo de la comunicación.

Indicador: comunicación descendente.

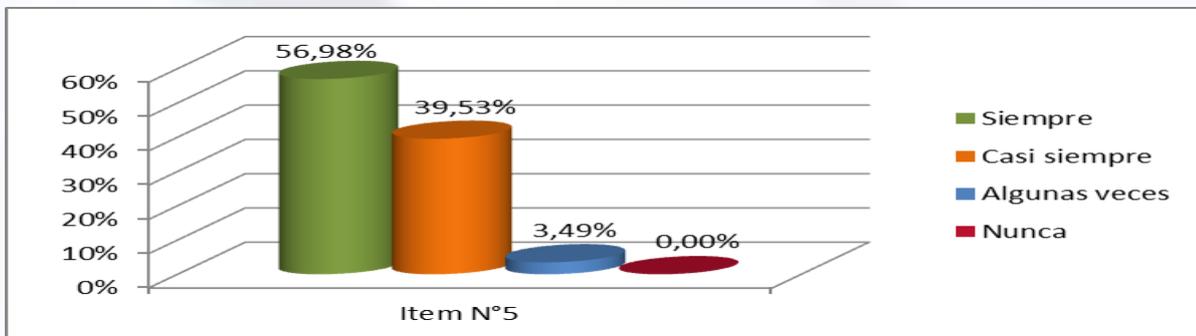
Ítems: N°5. ¿Las actividades a realizar por Ud. son notificadas por su jefe inmediato o supervisor?

ALTERNATIVA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
5	49	56,98	34	39,53	3	3,49	0	0,00	86	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes y Personal Administrativo de la FaCE-UC. Fuente: Autoras 2014

Gráfico N°5

Flujo de la Comunicación, distribuido según el indicador comunicación descendente. Frecuencias presentadas en porcentajes. FaCE-UC, 2012.



Fuente: Fuente: Autoras 2014. Datos tomados del Cuadro N° 5.

Interpretación

La encuesta aplicada a la Facultad de Ciencias de la Educación, arrojó el siguiente resultado, al momento de preguntárseles en el ítem N° 5. Según la encuesta 56,98% de los sujetos manifestó que “Siempre” las actividades a realizar son notificadas por su supervisor o jefe inmediato, mientras que el 39,53% manifestó que “casi siempre” las actividades a realizar son notificadas por su supervisor. Lo cual quiere decir que las actividades a realizar en la Facultad de Ciencias de la Educación son notificadas por un jefe o supervisor inmediato.

De los datos obtenidos al aplicar la encuesta en la Facultad de Ciencias de la Educación, se refleja que el flujo de la información se lleva a cabo de forma descendente, ascendente y cruzada.

En este sentido, Koontz y Weihrich (1998) se refieren a la comunicación descendente como la que fluye de los superiores a los subordinados. Lo cual quiere decir que en la FaCE, los directivos, comunican a los empleados lo que se pretende hacer, cómo se quiere lograr y a través de qué medios, sintiéndose capaz de realizar su trabajo como la organización lo requiere.

De igual forma en la FaCE, se implementa la comunicación ascendente. Koontz y Weihrich (1998) señalan que es la que se da de subordinados a superiores, permitiendo proporcionar retroalimentación sobre cómo se recibieron y entendieron los mensajes descendentes, permite el diagnóstico de malas interpretaciones, incrementa la aceptación de decisiones ejecutivas, mejora el conocimiento de los subordinados.

En cuanto a la comunicación cruzada, Koontz y Weihrich (1998), manifiestan que incluye el flujo horizontal de información, entre personas de similares niveles organizacionales, y el flujo diagonal, entre personas de diferentes niveles. Este tipo de comunicación sirve para acelerar el flujo de la información, procurar una mejor comprensión y coordinar esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tomando en consideración lo anteriormente planteado, se evidenció que en la Facultad de Ciencias de la Educación, el flujo de la comunicación es ascendente, descendente y cruzada, lo cual les permite obtener mejores resultados, a la hora de lograr los objetivos propuestos por la institución, con interacción de los diferentes actores que forman parte de la organización que permitan una buena comunicación, integración y coordinación entre ellos.

De los resultados obtenidos, en cuanto a la dimensión tipos de comunicación, se evidenció que en la Facultad de Ciencias de la Educación, el tipo de comunicación empleada es formal e informal, las cuales deben complementarse para lograr un proceso comunicacional eficiente. De lo anteriormente planteado, se puede afirmar que en la Facultad de Ciencias de la Educación, la comunicación formal e informal, contribuye positivamente al logro de los objetivos de la institución, manteniendo una estructura organizativa lo suficientemente flexible, que facilita la integración de ambos tipos de comunicación.

Cuadro N°15

Dimensión: medios de comunicación.

Indicador: Intranet.

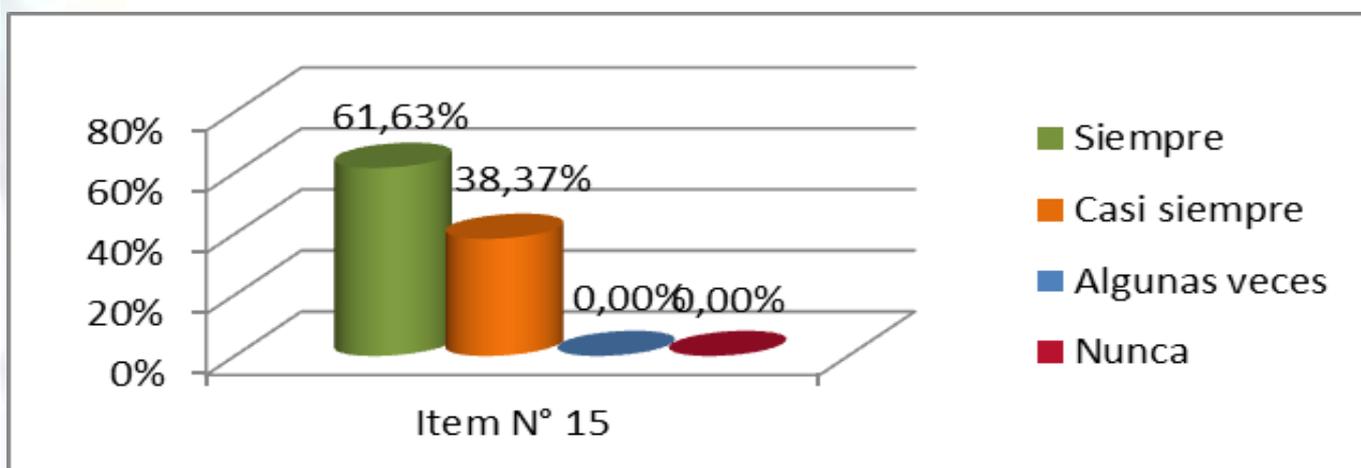
Ítems: N°15. ¿Considera que la Facultad de Cs. de la Educación debería disponer de una intranet como medio de comunicación?

ALTERNATIVA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
15	53	61,63%	33	38,37%	0	0,00%	0	0,00%	86	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes y Personal Administrativo de la FaCE-UC. Fuente: Autoras 2014

Gráfico N°15

Medios de Comunicación, distribuido según el indicador Intranet. Frecuencias presentadas en porcentajes. FaCE-UC, 2012.



Fuente: Fuente: Autoras 2014. Datos tomados del Cuadro N° 15.

Interpretación

En cuanto a la dimensión, medios de comunicación, específicamente referido al indicador Intranet, el 61,63% de la muestra, manifestó que la Facultad de Ciencias de la Educación, debía disponer de una Intranet, mientras que el 38,37% declaró que “casi siempre” la Facultad debería disponer de una intranet. Se puede concluir que la mayoría de los sujetos encuestados manifiesta la necesidad de disponer de una intranet como medio de comunicación y herramienta de trabajo en la FaCE.

De los datos obtenidos al aplicar la encuesta a la muestra, referente a la dimensión, medios de comunicación, se puede concluir que en la Facultad de Ciencias de la Educación, el medio escrito represente uno de los más utilizados (memorandos, oficios, notificaciones), de los cuales Marín (1996), señala que entre

los inconvenientes del uso de medios escritos, este autor apunta la lentitud del proceso y la inseguridad en la recepción.

En cuanto al indicador reuniones, en la Facultad de Ciencias de la Educación, la comunicación personal es, junto con la escrita, el canal que goza de un mayor nivel de implantación en el interior de la organización. Este tipo de comunicación se caracteriza por un intercambio de mensajes de forma continua y simultánea entre los dos sujetos participantes, que dejan de ser considerados así como emisor o receptor, para pasar a ser en ambos casos comunicadores. Marín (1996), sostiene que estas reuniones son eficaces si el receptor es capaz de interpretar las intenciones y significados de un mensaje concreto y existe retroalimentación en el proceso. En este orden de ideas, una forma de fortalecer la comunicación en la Facultad de Ciencias de la Educación, es mediante la implementación de la tecnología, con el propósito de enriquecer los canales de comunicación que faciliten en tiempo y esfuerzo las comunicaciones internas. Es por ello que el 61,63% de los sujetos encuestados manifestó que la FaCE, debe disponer de una intranet como medio de comunicación.

Al respecto conviene decir que Bartoli (1992), manifiesta que la intranet son redes corporativas vía internet, que permiten básicamente compartir información, colaborar en proyectos, recibir mensajes, acceder a aplicaciones corporativas, lo cual se resume en mejoras en el proceso comunicativo, esto apoyado en el uso del correo electrónico como canal de comunicación.

Otra de las dimensiones objeto de estudio en esta investigación, la representa las barreras de la comunicación, con los cual se evidenció que en la Facultad de Ciencias de la Educación, en cuanto a las barreras personales se refiere, el 55,81% de los sujetos encuestados expresó mantener una relación armoniosa con sus compañeros de trabajo, mientras que el 51,16% manifestó que el lenguaje utilizado en la comunicación expresa claramente las actividades a realizar.

Cuadro N°22

Dimensión: Diseño de un gestor interno de comunicación.

Indicador: comunicación eficaz.

Ítems: N°22. ¿Considera que el diseño de un gestor interno de comunicación permitirá optimizar los procesos administrativos, efizcamente

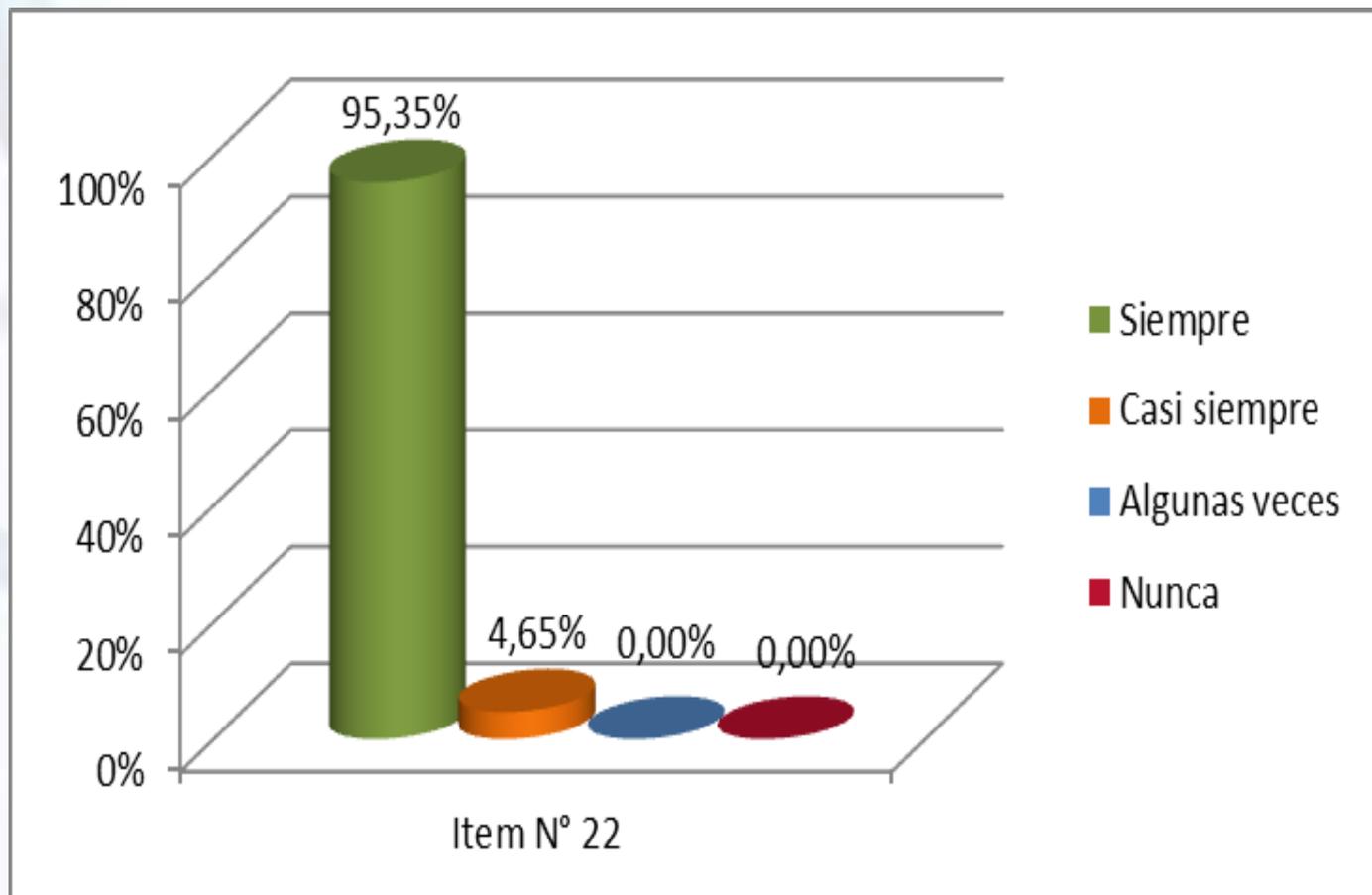
ALTERNATI- VA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA		TOTAL	
	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%	FRECUEN- CIA	%
22	82	95,35%	4	4,65%	0	0,00%	0	0,00%	86	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes y Personal Administrativo de la FaCE-UC. Fuente: Autoras 2014

).

Gráfico N°22

Diseño de un gestor de comunicación interna, distribuido según el indicador comunicación eficaz. Frecuencias presentadas en porcentajes. FaCE-UC, 2012.



Fuente: Fuente: Autoras 2014. Datos tomados del Cuadro N° 22.

Interpretación

En cuanto a la dimensión diseño de un gestor interno de comunicación, indicador comunicación eficaz, el 95,35% de la muestra, considera que la Facultad de Ciencias de la Educación el diseño de un gestor interno de comunicaciones, permitirá optimizar los procesos administrativos, mediante una comunicación eficaz.

De los resultados obtenidos en la dimensión diseño de un gestor interno de comunicación en sus indicadores comunicación eficaz, interacción y celeridad, se puede concluir que, la implementación de un gestor de comunicaciones, le permitirá a la Facultad de Ciencias de la Educación, mejorar el proceso comunicacional, dando respuestas oportunas a las solicitudes internas y externas que puedan surgir en la institución. Esto debilitando las barreras de comunicación que pudieran presentarse y poniendo a la disposición herramientas tecnológicas que permitan lograr un proceso comunicativo efectivo. En este sentido, Robbins y Coulter (2010), plantean que las barreras organizacionales se vuelven menos relevantes como resultado de las comunicaciones electrónicas, las cuales se logran haciendo uso de la tecnología de la comunicación y la información, logrando de esta forma reducir las barreras de comunicación.

La propuesta

En esta sección se desarrolla la fase II y la fase III de la metodología, la cual corresponde al estudio de factibilidad y diseño de la propuesta respectivamente. El estudio de factibilidad consiste en deter-

minar si es factible la elaboración de la propuesta desde el punto de vista técnico, económico y operativo, mientras que la propuesta representa una alternativa de solución a la problemática planteada, tomando en consideración los datos obtenidos en el diagnóstico.

Justificación de la propuesta

La Facultad de Ciencias de la Educación, actualmente no cuenta con una herramienta tecnológica que le permita mejorar su proceso comunicacional, logrando con la implantación de esta, mejorar sus procesos administrativos en cuanto a capacidad de respuesta oportunas se refiere, lo cual se resume en mejora en la institución y celeridad para el logro de los objetivos.

Con el diseño de esta propuesta, se está logrando dar el primer paso para que la Facultad de Ciencias de la Educación, a futuras, pueda contar con una plataforma de comunicación robusta, que le permita la interacción entre las distintas direcciones y departamentos, mejorando la gestión gerencial. En donde la organización y la comunicación estén, pues, estrechamente vinculadas en el funcionamiento de la institución, donde con una comunicación eficaz, se pueda promover y facilitar procesos, afectando positivamente los resultados de las actividades cotidianas.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado sobre el diseño de un gestor interno de comunicaciones para la optimización de los procesos administrativos en instituciones universitarias,

fueron conducentes a evidenciar la necesidad de implementar una herramienta tecnológica que le permita a la FaCE, conseguir una comunicación efectiva, logrando de esta forma demostrar y justificar la propuesta.

Así con el diseño del gestor interno de comunicación para lo optimización de los procesos administrativos la Facultad de Ciencias de la Educación podrá tener los siguientes beneficios:

Optimización de la información, unificándola y facilitando su tratamiento.

Ahorro económico, con un gestor de comunicaciones, se divide drásticamente el uso de papel en la institución, oficios, notas, se leen en la pantalla del ordenador.

Información actualizada y reciente es sumamente importante y culturalmente se entiende como signo de eficacia porque ayuda a incrementar la productividad en el trabajo.

Información centralizada, donde todos los usuarios acceden y comparten la misma información.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Proponer un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Objetivos específicos

Establecer los elementos necesarios para el diseño del gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Describir el diseño del gestor interno de comunicación interna para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Estudio de factibilidad

De los resultados obtenidos del diagnóstico, se tiene la información necesaria para la determinación de la factibilidad del proyecto de investigación la cual comprende la factibilidad operativa, la factibilidad técnica y la factibilidad económica, las cuales serán descritas a continuación.

Factibilidad técnica

La factibilidad técnica consistió en realizar una evaluación de los elementos y la tecnología existente en la institución y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el proceso para llevar a cabo el diseño del gestor de comunicación interna para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación. La Facultad de Ciencias de la Educación, cuenta con una Red LAN, la cual representa un recurso que ya se encuentra disponible y ha de ser usado para el diseño de la propuesta. La características de los equipos que se encuentran conectados a esta red LAN

Finalmente, se concluye que la propuesta es técnicamente factible, ya que los elementos con los que cuenta la institución, satisfacen los requerimientos mínimos necesarios para la implementación del gestor de comunicaciones interna, considerando que ya se cuenta con los recursos necesarios.

Factibilidad económica

Evaluando los elementos tecnológicos existentes y tomando en cuenta los requisitos mínimos de la propuesta y la factibilidad técnica de la misma.

Costo requerimientos tecnológicos

La Universidad de Carabobo, cuenta actualmente

con los recursos tecnológicos necesarios para la implementación del gestor interno de comunicaciones, los cuales fueron descritos en el estudio de factibilidad técnica, en el cual se describen los requisitos mínimos de hardware y software, necesarios para la ejecución del proyecto del lado del servidor y del lado del cliente. Además de que cuenta con una red LAN, la cual provee la red y los equipos requeridos para la interacción mediante tecnología de información y comunicación. Todo esto lleva a concluir que no es necesaria la inversión en adquisición de tecnología para la implantación del gestor de comunicaciones y es evidenciado en el estudio de factibilidad técnica, ya que la institución cuenta con la tecnología necesaria requerida.

Factibilidad operativa

La factibilidad operativa, permite predecir si se pondrá en marcha la propuesta. En relación a la operatividad de los lineamientos propuestos, como se mencionó anteriormente, están basados principalmente en el personal, en la actividad humana, y de ellos dependerá el correcto funcionamiento de los nuevos esquemas y las nuevas formas, por lo que en este aspecto, la propuesta está supeditada a la aceptación de la comunidad universitaria específicamente la comunidad de la Facultad de Ciencias de la Educación y a su capacidad en la ejecución de las nuevas prácticas.

En este caso la factibilidad operativa considera dos puntos a favor que son: se cuenta con la plataforma tecnológica necesaria para la implantación del gestor de comunicaciones en la FaCE (Facultad de Ciencias de la Educación), lo cual se demostró en el estudio de factibilidad técnica y el otro punto a favor es que los resultados finales al implementar el gestor de comunicaciones, permitirán un cambio tangible en los métodos utilizados actualmente por la comunidad FaCE, para la co-

municación efectiva, haciendo que sus procesos internos sean ejecutados de manera eficiente y más avanzados tecnológicamente, conllevando a una mejor aceptación y disposición ante los mismos, por lo tanto, la gente no representaría ningún obstáculo y la propuesta sería operacionalmente factible.

Desarrollo de la propuesta

Un gestor interno de comunicaciones, es un sistema que se utiliza para establecer comunicación entre dos o más computadoras en diferentes lugares. Estos programas permiten enviar y recibir información mediante el correo electrónico, redes y mensajes instantáneos, así como compartir información entre personas o empresas. El desarrollo de la propuesta del diseño del gestor interno de comunicaciones, será desarrollado como prueba piloto, en la Dirección de Extensión Pedagógica de la Facultad de Ciencias de la Educación, la cual tiene la necesidad de comunicarse efectivamente con diferentes departamentos, direcciones y coordinaciones que forman parte de la FaCE, para la coordinación de actividades y el logro de objetivos propuestos. Dentro de este contexto, la Dirección de Extensión Pedagógica, debe tener comunicación con los diferentes departamentos, direcciones y coordinaciones que se mencionan a continuación:

Departamentos

Ciencias Sociales.

Biología.

Filosofía.

Evaluación y Medición.

Psicología.

Ciencias Pedagógicas.

Pedagogía Infantil y Diversidad.

Administración y Planeamiento Educativo.

Lengua y Literatura.
Informática.
Educación Física y Deporte.
Arte y Tecnología.

Orientación.

Matemática.

Idiomas Modernos (Ingles).

Direcciones

Dirección de Planificación.

Dirección de Investigación.

Dirección de Escuela.

Dirección de Docencia y Currículos.

Dirección de Asuntos Profesorales.

Coordinaciones

Idiomas Modernos. Coordinación de Francés.

Biología. Coordinación de Química.

Ciencias Sociales. Coordinación de Integral.

Matemática. Coordinación de Física.

El desarrollo de la propuesta, parte de la estructura del ciclo de vida del desarrollo de sistemas, que según Whitten et al. (1996), el Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas de Información (CVDS) posee una orientación hacia la determinación de cinco (5) fases homólogas al proyecto factible, éstas son:

Planeación

Análisis

Diseño del Sistema

Implantación del sistema

Soporte de sistemas (mantenimiento)

Sistema gestor interno de comunicaciones propuesto

Dentro de este marco, ha de considerarse que la Dirección de Extensión Pedagógica, debe contar con un sistema de envío y recepción de documen-

tos (oficios, notificaciones, memorandos) que le permitan de manera rápida y efectiva la comunicación con las diferentes direcciones, coordinaciones y departamentos, solventando la necesidad de comunicación efectiva, con la cual no se cuenta actualmente, la cual ha provocado retrasos en los procesos administrativos e ineficiencia en los tiempos de respuesta.

En este sentido, el objetivo del sistema gestor interno de comunicaciones, es ofrecer una interfaz web que permita subir documentos, consultar y descargar documentos enviados y recibidos, enviar acuse de recibo de documentos enviados y enviar correos de notificación de envío de documento, consulta de datos de ubicación de algún usuario (correo, números de teléfono). Así, de esta manera, se está mejorando el canal de comunicación entre la Dirección de Extensión Pedagógica y los diferentes departamentos, direcciones y coordinaciones con la que este interactúa.

Con la implantación del sistema gestor interno de comunicaciones, la Dirección de Extensión Pedagógica, deberá tener comunicación con usuarios del sistema que formen parte de los entes anteriormente mencionados, con lo cual se espera que los procesos comunicacionales mejoren y la efectividad en la comunicación permita celeridad en la ejecución de las tareas diarias.

En este sentido, debe existir un usuario, con perfiles previamente definidos en el sistema, por cada departamento, dirección y coordinación, el cual será el responsable del envío, recepción y notificación a los demás miembros del ente, de la información que fluya por el sistema, manteniéndolos de esta forma enterados. De igual forma, este usuario, podrá recibir y subir la información requerida o solicitada por cada uno de los actores que interactúan mediante el gestor de comunicaciones.

En este sentido, para la realización del diseño del gestor interno de comunicaciones se dispuso a averiguar los requerimientos del sistema, mediante la obtención de información necesaria para establecer exactamente que se pretende resolver. Una de las prácticas más efectivas, lo representa licitar los requerimientos mediante técnicas efectivas, para lo cual se utilizó la realización de entrevistas con las personas afectadas, que ayudaron a determinar los requerimientos del sistema. Los requerimientos del sistema gestor interno de comunicaciones, describe las necesidades de información que el sistema debe satisfacer para cumplir con sus funciones y operaciones eficientemente. Estos son definidos junto con los usuarios, de acuerdo a los resultados arrojados en la entrevista realizada. Estos se describen a continuación en la tabla

REQUERIMIENTOS DE ENTRADA	REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO	REQUERIMIENTO DE SALIDA
Representa los datos de entrada que el sistema requiere.	Se requiere de estructuras que permitan almacenar la información manipulada por el sistema.	Capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien mostrar datos de entrada al exterior.
Datos generales del usuario. Datos generales del documento a enviar. Datos de los departamentos. Permisos de cada usuario según su perfil. Archivo a enviar, con firma digital contenida.	Unidad (carpeta) que almacene los archivos subidos por los usuarios. Tabla de datos (base de datos) que almacene la información de entrada requerida para el funcionamiento del sistema.	Visualización de los documentos enviados y recibidos. Impresión de documentos enviados y recibidos. Acuse de recibo al usuario emisor de un documento que ha sido visto por el receptor. Notificación vía correo electrónico de envío de un documento al receptor.

Tabla N° 9. Requerimientos del sistema gestor interno de comunicaciones. Fuente: Fuente: Autoras 2014

Fase de diseño

En este proceso se alcanza una comprensión más precisa de los requisitos del sistema gestor interno de comunicaciones a través de los modelos de requerimientos, el propósito fundamental del flujo de trabajo de los requerimientos es guiar el desarrollo hacia el sistema correcto. Esto se consigue mediante una descripción de los requerimientos del sistema, es decir, las condiciones o capacidades que el sistema debe cumplir. El modelo de requerimientos tiene por finalidad delimitar y definir la nueva funcionalidad del sistema.

En la etapa de diseño se utilizó el lenguaje unificado de modelado (UML, *Unified Modeling Language*). UML, es el lenguaje de modelado de sistemas de software más conocido y utilizado en la actualidad para documentar cada una de las partes que comprende el desarrollo de software.

Fowler y Scott (1997), señalan que UML es un lenguaje de modelado, y no un método. La mayor parte de los métodos consisten, al menos en principio, en un lenguaje y en un proceso para modelar. El lenguaje de modelado es la notación (principalmente gráfica) de que se valen los métodos para expresar los diseños. El proceso es la orientación que nos dan sobre los pasos a seguir para hacer el diseño. En este sentido, Fowler y Scott (1997), mencionan que un caso de uso es, en esencia, una interacción típica entre un usuario y un sistema de cómputo. En UML existe varios tipos de diagramas, el que se utiliza en el desarro-

llo del diseño del gestor de comunicaciones es el diagrama de casos de uso, el cual es una representación gráfica de la interacción que existe entre los usuarios y el sistema.

Con toda la información recopilada en las entrevistas, se dispuso a la elaboración del diseño del sistema gestor de comunicaciones, el cual simplifica la realidad, facilitando el análisis de los requerimientos del sistema, que permite modelar el comportamiento de este, mediante el lenguaje unificado de modelado. El diagrama de caso de uso asociado al gestor de comunicaciones, capturan todos los requisitos funcionales del mismo.

La construcción de diagramas de caso de uso, ayuda a comprender la secuencia de pasos involucrada en la consecución de un objetivo concreto por parte de un usuario final en interacción con el sistema. A continuación se describe gráficamente en la figura N° 3 y N° 4, los diagramas de caso de uso del sistema gestor interno de comunicaciones.

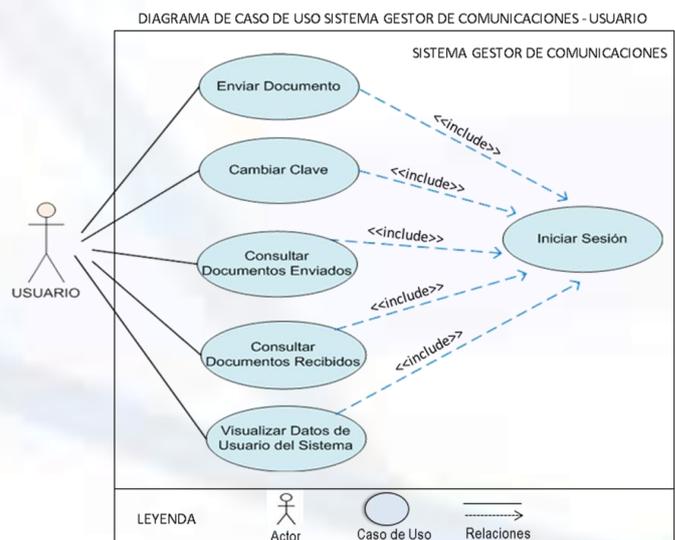


Figura N° 4. Diagrama de Caso de Uso - Usuario. Fuente: Autoras, 2014.

DIAGRAMA DE CASO DE USO SISTEMA GESTOR DE COMUNICACIONES – ADMINISTRADOR

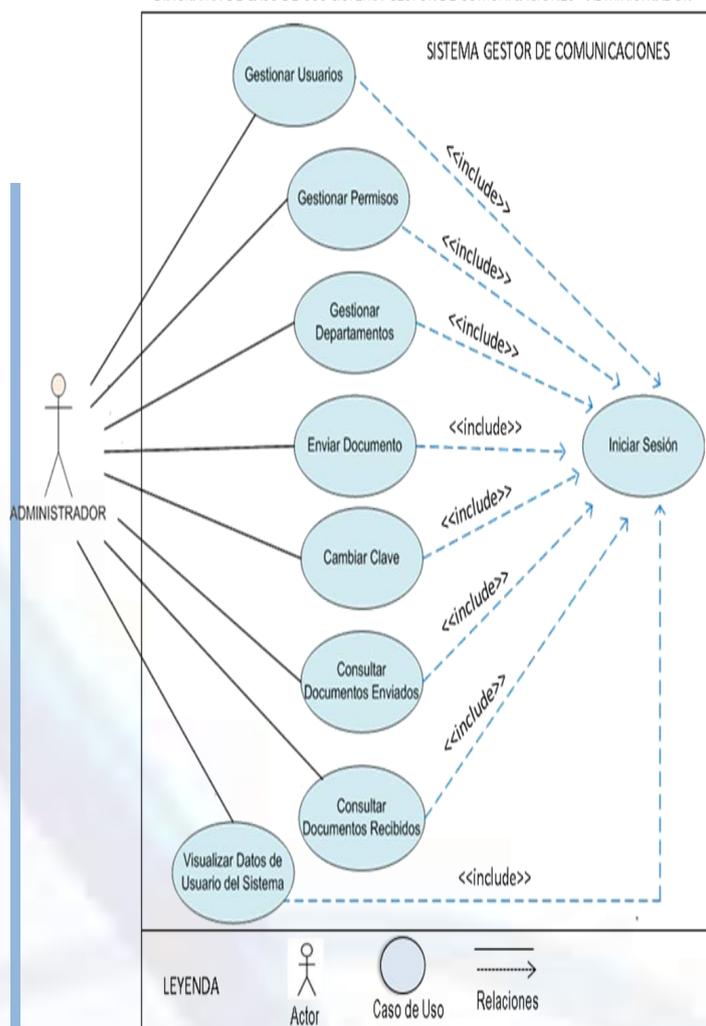


Figura N° 4. Diagrama de Caso de Administrador. Fuente: Autoras, 2014

Conclusiones y recomendaciones

El objetivo de este trabajo de investigación fue proponer un gestor interno de comunicación para la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación, que permite fortalecer en términos de efectividad, el proceso comunicacional con los diferentes entes que interactúan en la FaCE.

La fase de diagnóstico, logro determinar que la

implementación de un sistema de comunicación tecnológico es de importancia en la FaCE, pues, contribuye a su desarrollo socioeconómico y sociocultural, motivando la participación de los miembros de la organización, en la búsqueda de eficiencia y calidad. Así, el diseño del gestor interno de comunicaciones, representa el primer paso, para fortalecer el proceso comunicacional de la organización, permitiendo un mejor desempeño de todos los que la conforman, mediante un sistema de interacción comunicacional eficiente.

El diseño del gestor interno de comunicaciones representa una opción factible, conclusión obtenida, después de analizar los recursos disponibles y los recursos necesarios para el diseño del gestor. Lo cual quiere inferir, que la propuesta es tecnológica y económicamente factible para la Facultad de Ciencias de la Educación.

Para el desarrollo del diseño del gestor interno de comunicaciones, se analizó el sistema actual de envío y recepción de documentación (oficios), se definieron los requerimientos de los usuarios y posteriormente se identificaron los actores, para la construcción de los diagramas de caso de uso, permitiendo una mejor adaptación a los requerimientos de los usuarios y lo esperado por el sistema.

El diseño del sistema gestor interno de comunicaciones, puede ser considerado un sistema de apoyo al proceso comunicacional que se da en la FaCE, que permitirá lograr los objetivos propuesto por la alta gerencia, en menor tiempo.

El diseño del sistema gestor interno de comunicaciones, puede ser considerado como un modelo que puede ser implementado en cualquier dependencia o Facultad que forme parte de la Universidad de Carabobo

Recomendaciones

Se recomienda a la Facultad de Ciencias de la Educación, la continuidad del proyecto del sistema gestor interno de comunicaciones, que permita lograr la implementación y puesta en producción del mismo.

Se recomienda a la FaCE, realizar campañas de sensibilización y motivación a cerca de la importancia que tiene el uso de la tecnología de la información y comunicación para el logro de una buena interacción comunicacional en todos los niveles.

Se recomienda que a la hora de la implementación y puesta a producción del sistema gestor interno de comunicaciones, todos los actores que interactúen en el sistema cuenten con una firma digital que deberá ser adjuntada en cada documento enviado mediante el gestor.

Se recomienda, mantener un estudio constante por parte de la FaCE, de los nuevos requerimientos de información y comunicación, para de esta forma adaptar el futuro sistema a gestor de comunicaciones a las nuevas exigencias de la organización no permitiendo su obsolescencia.

Referencias

- Arias, F. (2006) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5ta Edición). Caracas- Venezuela: Editorial Episteme.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. (1ra. Edición). Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Camacho, L. (2008). *Propuesta de un Plan de Comunicaciones Interna en la Universidad Católica Andrés Bello*. Trabajo de Grado. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Chourio, J. (2001). *Estadística I Aplicada a la Investigación Educativa*. Valencia. Venezuela: Publicación Individual.
- Delpino, C. (2005). *Diseño de un Programa Estratégico para Optimizar el Proceso de Comunicación del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo*. Trabajo de Grado. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Dommar, B. (2009). *La Comunicación y el Desarrollo Organizacional Hacia un Modelo de Interacción Comunicacional que optimice el Desarrollo Organizacional de la Universidad de Carabobo*. Tesis de Grado. Caracas: Universidad Santa Maria.
- Gómez, C. (2000) *Proyectos Factibles: Planificación, Formulación y Ejecución*. (2da Edición). Caracas: Editorial Prográfica.
- Gomez, M.; Balkin, L. y Cardy, R. (1997). *Gestión de Recursos Humanos*. (Primera Edición). España: Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Jurado, B. (2007). *La Comunicación y el Desarrollo de las Relaciones Laborales de los Docentes de la Escuela de Bioanálisis, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Carabobo, Valencia*. Trabajo de Grado: Universidad de Carabobo.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (1998). *Administración*. (11ª .Edición). México. D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Palella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela: Ed. Fedeupel
- Rebeil, M.; Sandoval, C. (2000). *El poder de la Comunicación en las Organizaciones*. México. D.F: Editores/ Universidad Iberoamericana.

-
- Robbins, C. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ma Edición). México. D.F: Editorial Prentice- Hall.
- Stoner, J.; Freeman, E.; Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6ta. Edición). México. D.F: Editorial Prentice – Hall.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador U.P.E.L. (2005). *Manual de Trabajos de Grado, Especialización, Maestría y Tesis Doctoral*. Caracas: Fedupel.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador U.P.E.L. (2006). *Manual de Trabajos de Grado, Especialización, Maestría y Tesis Doctoral*. Caracas: Fedupel.
- Whitten J., Bentley L., Barlow, V. (1996). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. México: Editorial McGraw Hill.