

# WEB 2.0 EN EL DESARROLLO TECNOLÓGICO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS DE VENEZUELA. CASO IPASME

*Luis Acevedo<sup>1</sup>*

## RESUMEN

La tecnología ha venido siendo punta de lanza para cumplir tareas asignadas con prioridad interna, así como externas. En la actualidad es posible trabajar en un ordenador, teléfono o cualquier otro dispositivo con acceso a internet desde casi cualquier lugar. El avance del Big Data y la Inteligencia Artificial, así como otras herramientas tecnológicas vienen ayudar a enfocar los servicios a utilizar mejor la recogida masiva de datos y su análisis. En cuanto a la gestión de las organizaciones el uso de las herramientas interactivas y colaborativas forma parte del proceso mundial de modernización de la gestión administrativa sobre todo la gubernamental que se ha evidenciado desde fines del siglo XX en la digitalización de la información y en la presencia institucional en el espacio virtual. Actualmente, los gobiernos están recurriendo a las herramientas web 2.0 para administrar las consultas virtuales, crear comunidades de prácticas y otras actividades para que los ciudadanos participen en el diálogo interactivo. En el caso específico del IPASME, se presentan problemas en cuanto a los procesos de emisiones de constancias de reposos, vacaciones, y demás documentación, de forma digital más no automatizadas por lo que es necesario el uso de estas tecnologías para facilitar la compartición del conocimiento, la colaboración entre sus empleados, tener un contacto más cercano y directo con proveedores y los afiliados, mejorara sus servicios y así dar respuesta inmediata a los usuarios y ciudadanos. La investigación se inserta en el enfoque de investigación en las ciencias sociales denominado Empírico-Analítico de corte cuantitativo, fue de tipo explicativa de acuerdo a la fase diacrónica propuesta por Padrón (2020), con un diseño de campo. La técnica y recolección de datos es la encuesta a través de un cuestionario. Los resultados constituirán los aportes conceptuales que servirán para el fundamento al

---

1 Licenciado en Administración, Contador Público, Magister en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia Estratégica. [luisacevedo761@gmail.com](mailto:luisacevedo761@gmail.com).

modelo estratégico de desarrollo tecnológico que se desea para coadyuvar al desarrollo de la organización para su gestión.

**Palabras clave:** Web 2.0, Desarrollo tecnológico, Gestión de las organizaciones públicas

## **WEB 2.0 IN TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT AS A MANAGEMENT STRATEGY IN PUBLIC ORGANIZATIONS OF VENEZUELA. CASE IPASME**

### **ABSTRACT**

Technology has been at the forefront of fulfilling assigned tasks with internal as well as external priority. Currently, it is possible to work on a computer, telephone or any other device with Internet access from almost anywhere. The advance of Big Data and Artificial Intelligence, as well as other technological tools, are helping to focus services on making better use of massive data collection and its analysis. Regarding the management of organizations, the use of interactive and collaborative tools is part of the global process of modernization of administrative management, especially government management, which has been evident since the end of the 20th century in the digitalization of information and the presence institutional in the virtual space. Governments are now turning to web 2.0 tools to manage virtual consultations, create communities of practice and other activities to engage citizens in interactive dialogue. In the specific case of IPASME, there are problems regarding the processes of issuing certificates of rest, vacations, and other documentation, digitally but not automated, so the use of these technologies is necessary to facilitate the sharing of knowledge. , collaboration between its employees, having closer and direct contact with suppliers and affiliates, will improve its services and provide immediate response to users and citizens. The research is part of the research approach in the Social Sciences called Empirical – Quantitative Analytical, it was explanatory in nature according to the diachronic phase proposed by Padrón (2020), with a field design. The technique and data collection is the survey through a questionnaire. The results will constitute the conceptual contributions that will serve as the foundation for the strategic model of technological development that is desired to contribute to the development of the organization for its management.

**Keywords:** Web2.0, Technological development, Management of public organizations

## **Introducción**

Desde el siglo XX, la población ha sido testigo de la evolución tecnológica en destinos países de nuestro planeta, principalmente en aquellos del primer mundo que invierten cuantiosas sumas de dinero realizando investigación en universidades especializadas. La tecnología que gozan los países, llamados, del tercer mundo son resultados de investigaciones aplicadas a la ciencia por las principales naciones en Norteamérica, Alemania, Francia, Japón entre otros. No obstante, dicha tecnología no siempre se la encuentra en los países subdesarrollados y eso lo podemos constatar cuando vemos documentales televisados, leemos artículos de revistas o visitamos distintas páginas de internet.

Desde el inicio del siglo XXI, la evolución tecnológica ha manifestado un crecimiento exponencial convirtiendo en más comfortable nuestra vida cotidiana, y resolviendo diversos problemas que muchas veces surgen como consecuencias del incremento de la población. Razón por lo cual aparecen nuevos diseños electrónicos y mecánicos, descubrimientos farmacéuticos, construcciones y edificaciones, no solamente productos, sino también servicios que van de la mano con los requerimientos de nuestra sociedad.

Ahora bien, la tecnología ha encontrado que la mejor manera de resolver este dilema es evaluar el hecho de cómo esta, crece en este momento, visto desde cuatro perspectivas diferentes las cuales son: alineación estratégica, efectividad organizacional, experiencia del empleado y agilidad. Estas perspectivas se pueden aplicar a entidades, empresas, instituciones educativas, etc. tanto públicas como privada, es una herramienta importante para conocer y revisar la veracidad de la información.

## **Planteamiento del problema**

En este orden de ideas, el Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME) tiene establecido ser un organismo eficiente en la prestación de servicios de Seguridad y Asistencia Social Integral, con una atención de alta calidad para el personal docente y

administrativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación y otros entes educativos afiliados al IPASME.

De acuerdo a lo antes citado y como está establecido en la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el *Capítulo V*, sobre los Derechos Sociales y de las Familias, en el su *Artículo N° 86*, referente al derecho que tienen las personas a la Seguridad Social como Servicio Público, de igual forma como lo menciona el *Artículo 1* del estatuto orgánico del Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación “ se crea el instituto de Previsión Y Asistencia Social para el personal del Ministerio de Educación, IPASME, el cual tendrá como función la protección social y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus miembros, de los parientes inmediatos de estos y de sus herederos.

Ahora bien aunado a la situación antes descrita se evidencia que al realizar un estudio en la gestión del instituto, se presentan causas que originan la necesidad de llevar acabo la implantación de estrategias necesarias para erradicar los problemas más comunes en cuanto a los procesos de emisiones de constancias de reposos, vacaciones, y demás documentación, de forma digital mas no automatizadas. En este sentido se entiende como entrega de emisión de constancias y documentación adquirida por otros departamentos, para llevar a cabo procedimientos que los mismos requieren de la entrega de documentos digitalizados, en el IPASME.

El sistema de emisión de documentación y constancias no es manual si no digitalizado, a partir de observaciones y del levantamiento de información, que arrojó la investigación se pudo detectar que la mayoría de los procedimientos tienen inconvenientes, entre ellos, se puede destacar: pérdida o duplicación de información debido solo a la digitalización y/o forma de almacenamiento, retardo en la emisión de los diferentes tipos de constancias y documentación, actividades regulares por la tardanza del proceso.

Los procesos repetitivos o de variaciones poco significativos como los descritos anteriormente, dentro del IPASME, serian automatizados fácilmente lo cual repercute en un buen proceso de atención directa al personal, control estricto sobre la documentación emitida, del personal humano a otros procesos existentes, las operaciones básicas de mantenimiento de archivos que proporcione una mejor manera de proveer información actualizada para la toma de decisiones, registro y control de todos los procesos inherentes del sistema de constancias, ofrecer reportes de acuerdo a la necesidad del usuario.

El objetivo central de este estudio es coadyuvar a automatizar la emisión de entrega de las diferentes constancias y documentación que se emiten en esta institución y todos los procesos inherentes al mismo que genere información oportuna, precisa y confiable mediante el uso de la tecnología, herramienta que contribuye a los diferentes sectores productivos de la sociedad para llevar las tareas administrativas rutinarias, tediosas y de gran volumen de información al computador, teoría que afianza la propuesta de información para el proceso de emisión de constancias de todo tipo, forma de trabajo que sustituya la metodología hasta ahora utilizada en el sistema administrativo de Recursos Humanos del IPASME.

## **Formulación del problema**

De la problemática planteada surgen la interrogante que busca generar un trabajo científico donde los nuevos tiempos logre tener mayor efectividad tomando en consideración: ¿Cuáles estrategias son necesarias para el desarrollo tecnológico web 2.0 para la gestión en el IPASME?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer estrategia para el desarrollo tecnológico como la web 2.0 en la gestión del IPASME.

### **Objetivos específicos**

1. Señalar los diferentes principios tecnológicos fundamentales en el desarrollo tecnológico como herramienta de gestión para el IPASME.
2. Detallar los modelos y avances tecnológicos Web 2.0 aplicados a la gestión de las organizaciones
3. Determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas para implementar las aplicaciones de desarrollo tecnológico web 2.0 para la gestión en el IPASME.
4. Formular las estrategias para el desarrollo tecnológico web 2.0 como herramienta de gestión para el IPASME.

## Bases Teóricas

En el presente apartado de este capítulo, se hará presentación de teorías, modelos y enfoques desarrollados por autores que trataron el tema sobre la tecnología.

### Teoría general de sistemas

Desde que fue creada, la teoría general de sistemas, ha sido aplicada a la biología, a la psicología, a las matemáticas, a las ciencias computacionales, a la economía, a la sociología, a la política y a otras ciencias exactas y sociales, especialmente en el marco del análisis de las interacciones. Su aspiración es identificar los diversos elementos y tendencias identificables y reconocibles de los sistemas, o sea, de cualquier entidad claramente definida, cuyas partes presentan interrelaciones e interdependencias, y cuya suma es mayor que la suma de sus partes (Bertoglio, 2013).

Por otro lado, *todo sistema tiene una relación con su entorno*, al cual se ajusta en mayor o menor medida y respecto del cual deberá poder ser siempre diferenciado. Dichas consideraciones, como se verá, pueden aplicarse a la biología, a la medicina, a la sociología, a la administración de empresas y muchos otros campos del saber humano.

Según esta teoría, todo sistema se compone de:

- *Entradas, insumos o inputs.* Que son aquellos procesos que incorporan información, energía o materia al sistema, proviniendo del afuera.
- *Salidas, productos o outputs.* Que son lo obtenido mediante el funcionamiento del sistema y que por lo general salen del sistema al medio externo.
- *Transformadores, procesadores o throughput.* Mecanismos del sistema que producen cambios o convierten entradas en salidas.
- *Retroalimentación.* Aquellos casos en que el sistema convierte sus salidas en entradas.
- *Medio ambiente.* Todo lo que rodea al sistema y existe fuera de él, lo cual a su vez constituye un sistema dentro de otro sistema y así hasta el infinito.

A partir de este último factor, se reconocen tres tipos de sistemas:

- *Sistemas abiertos.* Aquellos que comparten información libremente con su medio ambiente.
- *Sistemas cerrados.* Aquellos que no comparten información de ningún tipo con su medio ambiente. Son siempre sistemas ideales.
- *Sistemas semiabiertos o semicerrados.* Aquellos que comparten la menor información posible con su medio ambiente, aunque sin llegar a ser cerrados (Bertoglio, 2013).

### **Enfoque sistémico**

El enfoque sistémico ***es el abordaje de un objeto, situación o materia bajo las reglas de un sistema***, o sea, manteniendo una perspectiva de sistemas, para determinar los elementos que lo componen y la relación existente entre ellos, así como sus entradas y salidas de información respecto al mundo exterior al sistema.

Este tipo de enfoques se apoyan en la distinción entre lo general y lo particular, y proponen así dos lecturas fundamentales:

- **Estructural.** Consistente en la identificación del interior del sistema, detallando sus componentes, su estructura y las funciones entre ellos. Se trata de una suerte de radiografía de los sistemas.
- **Integral.** Consistente en la evaluación del funcionamiento del sistema y la pertinencia de sus elementos, evaluando aspectos como el rendimiento, la entropía y la efectividad (Bertoglio, 2013).

### **Sistema de información gerencial**

Según King, (1980) es un sistema que provee a los gerentes de todos los niveles y de todas las funciones, información de todas las fuentes relevantes que son necesarias al gerente para tomar decisiones efectivas y oportunas en el planeamiento, dirección y control de las actividades por las cuales ellos son responsables.

Un sistema de información es un conjunto de datos vinculados entre sí para la obtención de objetivos empresariales. Ayuda en la gestión y administración de los datos e información que tienen dentro una compañía y le da un uso correcto y óptimo para el mejoramiento de procesos y

operaciones internas. Por ejemplo, una cadena de salas cinematográficas diversifica sus servicios para ofrecer distintos mecanismos con los que fideliza a sus clientes (Laudon y Laudon, 2012).

Los sistemas de información filtran, comprimen y rastrean datos críticos, para enseñar la información de mayor relevancia a los gerentes de nivel superior. Dichos sistemas tienen dentro, cada vez en mayor nivel, los análisis de sabiduría de negocios para analizar tendencias, efectuar pronósticos y “desglosar” los datos para obtener mayores escenarios de distintos aspectos. Un sistema de información gerencial, reúne datos sobre la pluralidad de funciones de una organización lo que permite a un administrador planear, hacer rastreo y valorar las operaciones y el desempeño de la empresa de manera integral. Los datos que se necesitan para la planeación, rastreo y evaluación se van a tomar de diversas fuentes (Laudon y Laudon, 2012).

Estos sistemas hacen uso de la tecnología de la información para ayudar a los gerentes a garantizar un funcionamiento sin problemas y eficiente de la organización. La información recopilada por estos sistemas está estructurada de modo que los gerentes puedan evaluar fácilmente el desempeño actual de la empresa con respecto a los resultados anteriores (Laudon y Laudon, 2012).

Algunos de los tipos comunes de sistemas de información de gestión incluyen sistemas de control de procesos, sistemas de gestión de recursos humanos, sistemas de ventas y marketing, sistemas de control de inventario, sistemas de automatización de oficinas, sistemas de planificación de recursos empresariales, sistemas de contabilidad y finanzas (Laudon y Laudon, 2012).

### **Tecnologías de Información y Comunicación, TIC**

Las TIC se han desarrollado a partir de los avances científicos que se han producido en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Castells (1997, p. 60) en un informe sobre el significado de las nuevas tecnologías llega a indicar que:

(...) se han extendido por el globo con velocidad relampagueante en menos de dos décadas, de mediados de la década de 1970 a mediados de 1990, exhibiendo una lógica que propongo como característica de



esta revolución: la aplicación inmediata para su propio desarrollo de las tecnologías que genera, enlazando el mundo mediante las tecnologías de la información.

Las tecnologías están necesitando para su implantación masiva un número reducido de años en comparación con otros descubrimientos. Si la electricidad necesitó 46 años para su uso masivo en EE.UU., el teléfono 35, el automóvil 55, la radio 22, la televisión 26, los ordenadores personales han necesitado solamente 16 e Internet 7 años. (López, 2012, p. 14). Ante el rápido desarrollo tecnológico y las nuevas y variadas formas de comunicación es fundamental mantenerse continuamente informado para conocer y aprovechar las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen. En los últimos años, las TIC han tomado un papel muy importante en nuestra sociedad, utilizándose en multitud de actividades y formando parte de la mayoría de sectores: empresas, educación, administración pública, empleo, salud entre otras.

## **La WEB 2.0**

Según Tuiran (2008), comenta que la Web ha propiciado el espectacular desarrollo de comunidades virtuales que aprovechan la inteligencia colectiva y el poder de la colaboración entre iguales para participar en la creación innovadora de bienes y servicios gratuitos o libres, convirtiendo a la Web en una especie de cerebro global.

La introducción del término al mundo Web supuso en su momento una revolución, que perdura hoy en día y se va extendiendo a diferentes ámbitos de la vida de las personas. Además esta revolución se produjo tanto en el ámbito tecnológico como en el social. Debido a la cantidad de aplicaciones, que englobadas bajo el adjetivo 2.0 fueron surgiendo, el uso de las tecnologías Web se hizo más sencillo y por tanto extensivo a gran parte de la sociedad que hasta ese momento no tenía contacto apenas con éstas. Esta aparición masiva de herramientas es lo que provocó la revolución tecnológica. Por otro lado, debido a que las personas comenzaron a familiarizarse con las tecnologías 2.0, sus hábitos y la forma en que actuaban e interactuaban ante ellas fue evolucionando, lo que dio lugar a la denominada revolución social causada por la introducción de la Web 2.0 en sus vidas.

## **Pilares Fundamentales de la WEB 2.0**

De acuerdo a Ramos y Román (2009), para entender la tecnología Web 2.0, hay que ver sus cimientos, los cuales sientan sus bases sobre el concepto del software como servicio (SaaS) y sobre el uso del Software Libre o de fuente abierta (Open Source). Esto explica su gran auge y expansión, comunidades dinámicamente desarrollando software, utilizando API abiertas y reutilizando servicios para crear nuevas aplicaciones y mantener a las ya existentes en una Beta constante.

Asimismo, la revolución Web 2.0 tiene consigo la aplicación de una serie de principios que permiten definirla. En tal sentido, López (2012), la define como: La comprensión colectiva de que la capacidad de utilizar la Web para escribir y leer contenido enriquecido, junto con el soporte para redes sociales y la rápida difusión del acceso de banda ancha, permite a los usuarios interactuar con la Web, con el contenido en línea, así como también, entre ellos. Representando un cambio fundamental en la forma en la que las personas interactúan con el contenido, las aplicaciones y otros usuarios, la nueva Web es una plataforma para aprovechar y fomentar la inteligencia colectiva (Ramos y Román, 2009).

Las personas ya no son simplemente consumidores de contenido y aplicaciones: son participantes, que crean contenido e interactúan con diferentes servicios y personas. Cada vez más, las personas crean sus blogs y a la vez aportan bases de conocimiento como Wikipedia y utilizan tecnologías punto a punto (P2P). Muchas veces, denominado el efecto de la red, este aumento de participación y creación de contenido presenta nuevas oportunidades para que el usuario participe más intensamente, de forma más significativa (Ramos, Román, 2009).

## **Cualidades de las TIC en la gestión de las organizaciones**

Dentro de las características que representan a las TIC, Berra (1996) considera que en términos de gestión estas hacen posible las siguientes cualidades:

- Adquisición rápida y selectiva de información, ya sean textos, documentos, o filmaciones en archivos cercanos y lejanos, y su inmediata inserción y utilización. Ayudando a definir automáticamente la configuración de sistemas tecnológicos complejos e instalaciones telefónicas tanto de empresas como de la comunidad.

- Utilización de redes mundiales de bancos de datos para cualquier tipo de trabajo reduciendo la necesidad de trasladarse.
- Conexión automática a la fuente de cualquier dato. Estas tecnologías son capaces de generar a distancia tanto encargos a la producción como elaborar automáticamente encargos a los proveedores, a partir de un diseño leído e interpretado con base a un examen.
- Ahorro de tiempos muertos. Permitiendo descentralizar trabajos de servicio que constituyen unidades operativas de una misma empresa.
- Organización en red. Logrando el cambio hacia un nuevo modelo de organización: la empresa virtual.
- Interactividad productor-consumidor. El aumento de la utilidad del consumidor y el incremento del contenido del conocimiento, que se refleja a nivel de la producción, lleva a la creación de valor.

Las empresas que hacen un uso más intensivo de las tecnologías basada en las TIC gestionan mucho mejor sus recursos estratégicos de forma que, con mayor probabilidad, alcancen ventajas competitivas (García et al., 2007). Según López (2012) “las TIC alcanzarán el éxito en la medida que la organización utilice los recursos, lo que está determinado por las capacidades que tengan para utilizarlas, lo que permitirá una posición competitiva”.

### **Aplicaciones de las TIC en la empresa**

Dentro de las herramientas generales TIC en la empresa, tenemos instrumentos conocidos por todos. Pero del que se debería hacer un uso más intensivo y no residual como se viene haciendo hasta ahora como son:

La Web en primer lugar, por supuesto, y los siguientes:

- World Wide Web.
- Correo electrónico.
- Chats.
- Redes Sociales.
- Comunicaciones telefónicas y de fax vía Web.
- Vídeo conferencia.
- y por último la herramienta conocida como Cloud Computing o Computación en la red (Nube).

La Nube es un avance de los de mayor potencial en los tiempos de crisis, con la que los servicios y aplicaciones que gestiona internamente la empresa

## **Aspectos metodológicos**

Toda investigación científica siempre está ubicada dentro de un enfoque, pues este, va a dilucidar el sendero que el investigador seguirá para la construcción del conocimiento, es decir, demarca la concepción epistémica del investigador en la relación sujeto-objeto y en la selección de todos los elementos que subyacen en un proceso de investigación. Además, es el que establece los criterios para la percepción y comprensión de los significados del mundo, para ello van a intervenir no sólo elementos intelectuales y racionales, sino también factores subjetivos como los valores, las actitudes tanto del investigador como del fenómeno que se desea investigar.

El trabajo de investigación se inserta en el enfoque de investigación en las ciencias sociales denominado por Padrón (2020) Empírico-Analítico de corte cuantitativo. El enfoque empírico es un modelo de investigación científica, que se basa en la experimentación y la lógica empírica que, junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico, es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias naturales. El tipo de investigación es explicativa, de acuerdo a la fase diacrónica propuesta por Padrón (2020, p. 7). Es explicativa porque, se busca formular estrategias para el desarrollo tecnológico Web 2.0 como herramienta de gestión para el IPASME.

El diseño de investigación es de campo, de tipo secuencia temporal-longitudinal. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) consiste en estudiar a un mismo grupo de sujetos en momentos determinados de un período determinado.

La población la constituyeron treinta y siete sujetos que integran el personal del IPASME. Partiendo de lo antes mencionado, es importante destacar que la población es pequeña y se tomará toda para el estudio, este tipo de muestra se denomina muestreo censal Ramírez (2014).

Como instrumento de recolección de datos se construyó un cuestionario diseñado en función del problema objeto de estudio y los indicadores que se extrajeron de la operacionalización de las variables. Este cuestionario incluye preguntas cerradas de selección simple, quedando estructurado por 26 ítems.

## Análisis de los resultados

### Datos Obtenidos del Cuestionario

Preguntas	Respuestas				Factores de Análisis			
	SI		NO		Internos		Externos	
	f	%	f	%	D	F	O	A
1) ¿Considera Usted que la institución tiene una nueva prestación de servicio tecnológico?	25	32	52	68	x			
¿Cree Usted que la tecnología permitirá favorecer la comunicación con los afiliados del IPASME?	52	68	25	32			x	
2) ¿Considera Usted que la automatización es lo más adecuado para e beneficios del IPASME?	52	68	25	32			x	
3) ¿Considera Usted que la documentación digital beneficiaría la institución y a los afiliados?	52	68	25	32			x	
4) ¿Conoce Usted si existe retraso en el proceso para el apoyo entre los departamentos administrativos?	52	68	25	32		x		
5) ¿La adquisición rápida y selectiva de información fluye en ambas direcciones emisor-receptor?	52	68	25	32		x		
6) ¿Considera Usted que la utilización de redes mundiales mejoraría la información para la elaboración de informes de gestión?	52	68	25	32			x	
7) ¿Considera Usted que el IPASME genera una buena atención a los afiliados?	25	32	52	68	x			
8) ¿Considera Usted que la institución debe utilizar las redes sociales para alcanzar los objetivos organizacionales?	52	68	25	32			x	
9) ¿Considera Usted que hay interactividad producto-consumido en la institución en los procesos administrativos?	25	32	52	68	x			
10) ¿Conoce Usted los objetivos de la institución IPASME?	52	68	25	32		x		
11) ¿Es permisible favorecer la comunicación con los afiliados del IPASME?	52	68	25	32		x		

Continúa

12) ¿Considera Usted que utilizar las herramientas tecnológicas generaría buena apreciación al instituto?	52	68	25	32			x	
13) ¿Considera Usted que al impulsar la conexión tecnológica en el IPASME mantendrá la comunicación con todos sus afiliados?	52	68	25	32			x	
14) ¿Considera Usted que la conexión de genera lentitud para asesar al servidor del IPASME?	52	68	25	32	x			
15) ¿Considera Usted que los equipos tecnológicos son obsoletos?	52	68	25	32	x			
16) ¿Considera Usted que la tramitación de requisitos es lenta para adelantar los procesos administrativos?	52	68	25	32	x			
17) ¿Maneja usted el correo electrónico interno de la organización?	25	32	52	68	x			
18) ¿Está conectado el IPASME en línea con los afiliados?	52	68	25	32		x		
19) ¿Se debe ampliar la consulta de ahorros, recibos de pago, constancia de trabajo por la vía digital?	52	68	25	32			x	
20) ¿La implementación de la tecnología permitirá adaptar la solicitud de citas médicas vía online?	52	68	25	32			x	
21) ¿El IPASME al utilizar tecnología aprovecharía la misma para sumergirse en otros segmentos?	52	68	25	32			x	
22) ¿Por medio de la utilización de las herramientas tecnológicas se mejorara oportunamente la elaboración de informes estadísticos?}	52	68	25	32			x	
23) ¿La falla constante en los servicios CANTV y servidores de transmisión de datos?	52	68	25	32				x
24) ¿La no utilización del correo institucional por parte del personal administrativo?	52	68	25	32				x
25) ¿La creciente demanda de afiliados o beneficiarios del IPASME?	52	68	25	32				x
26) ¿Las fallas imprevistas de energía eléctrica?	52	68	25	32				x

### **Fortalezas internas**

- Permite alcanzar los objetivos de la institución en la gestión.
- Abarca en grandes masas a los beneficiarios del IPASME.
- Genera buena apreciación como institución a los afiliados.
- Fomenta el apoyo entre los departamentos administrativos.
- La información fluye en ambas direcciones emisor-receptor

### **Debilidades internas**

- El manejo de información atrasada para elaborar informes estadísticos de gestión.
- Tener un servidor con conexión lenta a internet.
- Computadores o artefactos tecnológicos obsoletos
- La tramitación lenta para adelantar los procesos administrativos.
- El desconocimiento del uso del correo electrónico organizacional

### **Oportunidades Externas**

- Estar conectados en línea con los afiliados y beneficiarios del IPASME.
- Ampliación de consultas de ahorros, recibos de pago y constancia de trabajo de forma digital y en línea.
- La Tecnología permitirá adaptar la plataforma a la solicitud de citas médicas en línea.
- Al estar al día con la tecnología se aprovecha el sumergirse en otros segmentos.
- La utilización de los tics podrá mejorar el oportuno reporte estadístico y dar respuesta a la gestión.

### **Amenazas Externas:**

- El continuo cambio tecnológico.
- La falla constante en los servicios CANTV y servidores de transmisión de datos.
- La no utilización del correo institucional por el personal administrativo.
- La creciente demanda de afiliados o beneficiarios de IPASME.
- Las fallas imprevistas de energía eléctrica.

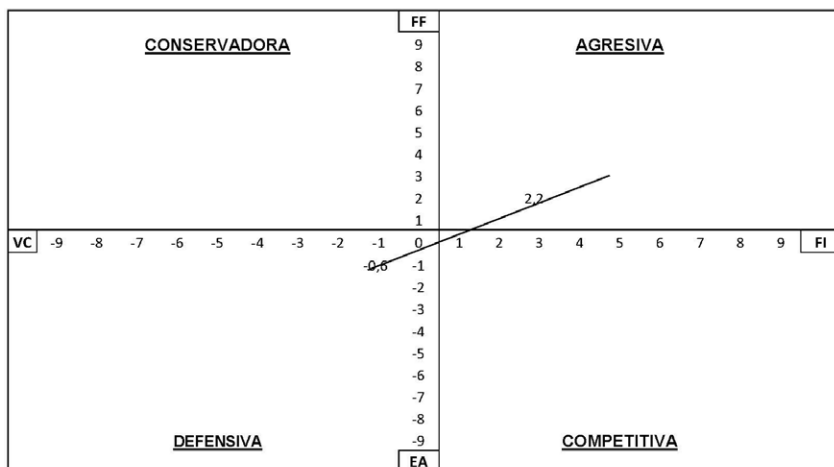
## Matriz Cualitativa: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA)

Organismo IPASME		FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<b>OPORTUNIDADES:</b> 1) Estar conectado en línea con los afiliados y beneficiario del IPASME. 2) Ampliación de consultas de ahorros, recibos de pago y constancia de trabajo. 3) La tecnología permitirá adaptar la plataforma a la solicitud de citas médicas en línea. 4) Al estar al día con la tecnología se aprovecha el sumergirse en otros segmentos. 5) La utilización de las TIC podrá mejorar el oportuno reporte estadístico y dar respuesta a la gestión.	<b>AMENAZAS:</b> 1) El continuo cambio tecnológico. 2) La falla constante en los servicios CANTV y servidores de transmisión de datos. 3) La no utilización del correo institucional por parte del personal administrativo. 4) La creciente demanda de afiliados o beneficiarios IPASME. 5) Las fallas imprevistas de energía eléctrica.	1) Permite alcanzar los objetivos de la institución en la gestión. 2) Abarca en grandes masas a los beneficiarios del IPASME. 3) Generar buena apreciación como institución a los afiliados. 4) Fomentar el apoyo entre los departamentos administrativos. 5) La información fluye en ambas direcciones emisor-receptor.	<b>DEBILIDADES:</b> 1) El manejo de información atrasada para elaborar informes estadísticos de gestión. 2) Tener un servidor con conexión lenta a internet. 3) Computadores o equipos tecnológicos obsoletos 4) La tramitación lenta para adelantar los procesos administrativos 5) El desconocimiento del uso del correo electrónico organizacional.
		<b>Estrategia (FO) Enfoque Éxito:</b> 1) Generar un buen servicio asistencial. (F1, O1). 2) Innovar los procesos para satisfacer al afiliado. (F2, O2). 3) Componer la mejor forma de atender a los beneficiarios para mejorar el servicio. (F3, O3).	<b>Estrategia (DO) Enfoque Adaptación:</b> 1) Mejorar los servicios con la utilización del internet. (D1, O1). 2) Aprovechar el optimizar los procesos con la utilización del internet. (D2, O2). 3) Estimar una atención eficiente al beneficiario. (D3, O3).
		<b>Estrategia (FA) Enfoque Reacción:</b> 1) Plantear servicio de muy buena calidad para competir en el mercado. (F1, A1). 2) Generar un buen flujo de efectivo para garantizar la calidad en el servicio. (F2, A2). 3) Prestar buena atención al afiliado para mejorar la imagen de la organización. (F3, A3).	<b>Estrategia (DA) Enfoque Supervivencia:</b> 1) Incorporar el internet al servicio asistencial. (D1, A1). 2) Optimizar los procesos administrativos para generar rentabilidad (D2, A2). 3) Promocionar la buena atención al beneficiario (D3, A3)



### Matriz de posicionamiento estratégico y evaluación acción PEYEA:

POSICIÓN ESTRATÉGICA INTERNA		POSICIÓN ESTRATÉGICA EXTERNA	
<u>FUERZA FINANCIERA (FF)</u>	<u>VALOR</u>	<u>ESTABILIDAD DEL AMBIENTE (EA)</u>	<u>VALOR</u>
Tasa de interés más económica.	4	Manejo de tasa de inflación.	-5
Crédito de vivienda a los afiliados IPASME.	3	Variabilidad en la demanda de créditos.	-6
Entrega rápida de solicitud a los afiliados.	5	Aprovechamiento del tiempo de respuestas.	-3
Créditos culturales entre otros para la recreación.	2	Precios de créditos accesibles.	-4
La tecnología para agilizar los servicios.	4	Manejo oportuno de herramientas tecnológicas.	-3
<b>PROMEDIO</b>	3,6	<b>PROMEDIO</b>	-4,2
<u>VENTAJA COMPETITIVA (VC)</u>	<u>VALOR</u>	<u>FUERZA DE LA INDUSTRIA (FI)</u>	<u>VALOR</u>
Calidad de servicios para los afiliados del IPASME.	-4	Potencial crecimiento en servicio.	6
Uso de la tecnología en los servicios.	-1	Potencial conocimiento tecnológico.	4
Oportunidad de participar en el mercado crediticio.	-4	Estabilidad financiera.	4
Entrega oportuna de requerimientos.	-1	Aprovechamiento de recursos tecnológicos.	5
Control sobre clientes y proveedores de servicios.	-2	Productividad en prestación de servicio.	4
<b>PROMEDIO</b>	-2,4	<b>PROMEDIO</b>	4,6
<b>X= VC + FI</b>		<b>VECTOR DIRECCIONAL</b>	
2,2		<b>X = 2,2</b>	
<b>Y = EA + FF</b>		<b>Y = -0,6</b>	
-0,6			



**Análisis de resultado:** el vector direccional de la empresa se ubica en la estrategia agresiva la cual permite considerar que la compañía está en una condición oportuna para aprovechar las fuerzas internas para evitar las amenazas. Una estrategia recomendable sería una combinada donde le permita a la empresa u organización entrar al mercado y crear calidad de producto lo que garantizaría un buen flujo de efectivo y el retorno de la inversión a un plazo no muy largo.

## Conclusiones

A la luz de los hallazgos encontrados producto del análisis de los datos aportados por la muestra seleccionada se concluye:

Desde el escenario del objetivo específico número 1, señalar los diferentes principios tecnológicos fundamentales en el desarrollo tecnológico como herramienta de gestión para el IPASME. Se pudo evidenciar que el instituto se puede clasificar como una empresa web.1, ya que se caracteriza por estar limitada al contenido que sube el webmaster o administrador de la página, por lo tanto los visitantes sólo podrán ver un contenido estático y aunque en algunos casos pueden interactuar con él, no puede ser modificado por los usuarios.

En relación al objetivo específico 2. Detallar los modelos y avances tecnológicos Web 2.0 aplicados a la gestión de las organizaciones. Se pudo

determinar que los modelos y avances tecnológicos de la Web 2.0 aplicados a la gestión de las organizaciones han transformado la forma en que las organizaciones gestionan sus procesos, se comunican internamente y colaboran con sus empleados y clientes. Estas herramientas mejoran la eficiencia, la transparencia y la participación, lo que repercute positivamente en el éxito y la competitividad de las organizaciones.

En función del objetivo específico 3 vinculado con determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas para implementar las aplicaciones de desarrollo tecnológico Web 2.0 para la gestión en el IP-ASME. Se determinaron dichas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través de las diferentes herramientas de la Gerencia Estratégica como son la matriz de análisis interno y externo, la DOFA cualitativa y la Peyea.

En cuanto al objetivo 4, formular las estrategias para el desarrollo tecnológico Web 2.0 como herramienta de gestión para el IPASME. Se pudo determinar que la institución se ubica en la estrategia agresiva la cual permite considerar que la organización está en una condición oportuna para aprovechar las fuerzas internas para evitar las amenazas. Una estrategia recomendable, sería la combinada donde le permita a la institución entrar al mercado y crear calidad de producto lo que garantizaría un buen flujo de efectivo y el retorno de la inversión a un plazo no muy largo.

## Referencias

- Berra, L. (1996). Innovación tecnológicas y nuevas formas de organización. *Gestión y Estrategia* Nº 9. Enero/junio UAMA. Edición Internet. México.
- Bertoglio, Oscar (2013). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. México: Limusa
- Castells, M. (1997). *Internet y la sociedad red*. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. En <http://www.uoc.edu/web/esp/articles/castells/castellsmain1.html>.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas: *Gaceta Oficial Extraordinaria* Nº 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Fecha, 24 de marzo 2000.
- García, C.; Rialp, A. y Rialp, J. (2007). *Inversiones en TIC y Estrategias de crecimiento empresarial*. Barcelona: Centro de Economía Industrial UAB.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 2da. Edición. México: Mc Graw Hill.
- King, A.F. (1980). Sistemas de información para la planeación e innovación estratégica. *Revista digital de investigaciones sobre sistemas de información*. Disponible: [https://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/973/caracteristicas%20y%20definiciones%20de%20sistemas%20de%20informacion.html#:~:text=King%](https://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/973/caracteristicas%20y%20definiciones%20de%20sistemas%20de%20informacion.html#:~:text=King%20).
- Laudon, Kenneth C. y Laudon, Jane P. (2016). *Sistemas de información Gerencial*. Decimocuarta Edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- López, E. (2012). *Uso de las herramientas de la Web 2.0 en la empresa: Situación actual y tendencias*. Master en Gerencia Empresarial. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Pablo Martin, S. (2016). *El uso de las TIC en la Gestión empresarial*. Para optar al título de Master en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Valladolid, España.
- Padrón, José (2020). *Retos en la Formación de Investigadores en Contextos Universitarios*. Ecuador: Editorial Ibarra. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342124024\\_Formacion\\_de\\_Investigadores\\_en\\_el\\_contexto\\_universitario](https://www.researchgate.net/publication/342124024_Formacion_de_Investigadores_en_el_contexto_universitario).
- Ramírez, T. (2014). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. 2da edición. Caracas: Editorial Carhel, C.A.
- Ramos, Ay Román, A. (2009). WEB2.0 y su camino hacia la empresa 2.0. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, Junio 2009, Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212009000200013](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212009000200013).
- Tuirán, Rodolfo (2008). *La internacionalización de la Educación Superior permitirá aprovechar oportunidades con E.U.A. y Canadá*. Disponible en: [http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1\\_Bol048A0308](http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_Bol048A0308)
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2015). *Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. (4°. ed.) Caracas. FEDEUPEL.