

**Universidad Nacional
Experimental de los Llanos
Occidentales**

“Ezequiel Zamora”



La Universidad que siembra

**VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
ESTADO APURE**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**MODELO DE DATOLOGÍA COMO PROCESO ESTRATÉGICO EN LA TOMA DE
DECISIONES DEL SECTOR PÚBLICO**

**Autor: Armando Rivas
Tutora: Trina Macías**

San Fernando de Apure, Junio 2018.

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que siembra

Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional
Secretaría Ejecutiva de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública
Unellez-Apure

**MODELO DE DATOLOGÍA COMO PROCESO ESTRATÉGICO EN LA
TOMA DE DECISIONES DEL SECTOR PÚBLICO**

**CASO DE ESTUDIO: SERVICIO AUTONOMO DE CONTRALORIA
SANITARIA**

Trabajo de Investigación para Optar al Título de Magíster Scientiarum en
Gerencia Pública

Autor: Armando Rivas
Tutora: Trina Macías.

San Fernando de Apure, Junio 2018.

**Ciudadano:
Miembros de la Comisión Técnica
de Postgrado UNELLEZ- APURE**

Carta de Aprobación del Tutor

Yo, Trina Yrysmar Macías Rojas, cedula de identidad N° 9.594.605, hago constar que he leído el Trabajo de Grado titulado: **MODELO DE DATOLOGÍA COMO PROCESO ESTRATÉGICO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL SECTOR PÚBLICO**, presentado por el ciudadano Armando Rivas, para optar al título de Magister en Gerencia Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Fernando de Apure, a los 05 días del mes de Junio del 2018.

Atentamente

Firma de Aprobación del Tutor

TRINA MACIAS

C I: 9.594.605

INDICE GENERAL

	Pag,
CAPITULO I	
Planteamiento del problema.....	
Objetivos de la Investigación.....	
Objetivo General.....	
Objetivos Específicos.....	
Justificación de la Investigación.....	
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación.....	
Bases Conceptuales.....	
Teorías de la investigación.....	
Bases Legales.....	
Operacionalización de Variables.....	
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO	
Diseño y Tipo de Investigación.....	
Población y Muestra.....	
Técnicas e Instrumento de Recolección de datos.....	
Técnicas de Análisis de datos.....	
Validez y Confiabilidad.....	
Referencias Bibliograficas.....	
CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS.	
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CAPITULO VI. PROPUESTA.	

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que siembra

vi

Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional
Secretaría Ejecutiva de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública
Unellez-Apure

MODELO DE DATOLOGÍA COMO PROCESO ESTRATÉGICO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL SECTOR PÚBLICO

AUTOR: Armando Rivas
TUTORA: Trina Macías
AÑO: 2018

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo Proponer un Modelo de Datalogía como Proceso Estratégico en la Toma de Decisiones para la Dependencia de Servicio autónomo de Contraloría Sanitaria, del Municipio San Fernando, estado Apure, considerando que el tratamiento, interpretación y análisis de datos permite generar información veraz y concisa en el proceso reflexivo de decidir, disminuyendo la incertidumbre dentro de las organizaciones y asegurando la competitividad que les permita hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso. Las teorías empleadas (de Decisiones y Panificación Estratégica) aportaron terminología y procesos relevantes para orientar la investigación, especialmente la propuesta. El estudio se abordó bajo un diseño no experimental, dentro de un estudio de campo con apoyo documental y un enfoque proyectivo en la modalidad de proyecto factible. Los datos se recolectaron a través de la observación directa (diario de campo) y la aplicación de una Encuentra (Cuestionario) a una muestra tipo censal conformada por catorce (14) trabajadores de la Contraloría Sanitaria. Se reportó como hallazgo la necesidad de dar mayor confiabilidad a los datos manejados por la institución objeto de estudio; lo que llevo al investigador a desarrollar un modelo de datología (conformado por siete fases), con el objeto de mejorar el tratamiento de datos, brindando seguridad y confianza a los mismos; motivo por el cual, recomienda que sea considerada su aplicación.

Palabras Clave: Datalogía, Planificación Estratégica, Toma de decisiones, Gestión Pública.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas, al igual que el resto de las organizaciones se enfrentan a constantes cambios, los cuales las obliga a mantener una evaluación continua de desempeño de sus actividades, con el fin de desarrollar estrategias que les permita evitar la incertidumbre y aumentar la capacidad de respuesta oportunas ante el proceso de toma de decisiones.

Es evidente, la necesidad que tienen las instituciones de mantener a disposición información veraz y concisa que influya de manera positiva en la toma de decisiones acertadas; para alcanzar el nivel necesario que debe tener dicha información, se debe realizar un análisis exhaustivo de los datos con el propósito de aprovechar los que aportan beneficios y descartar los de menor relevancia. Desde hace décadas se habla del tratamiento de datos, el cual viene incrementando su relevancia a través del tiempo, de tal manera, que para el año 1966 el científico Peter Naur llamó a este proceso datología. Por su parte las Teorías de Decisiones y Planificación Estratégica (empleadas en esta investigación), también han aportado su grano de arena al presentar procesos para hacer frente a los problemas de decisiones que enfrentan las instituciones. Partiendo de esto, y considerando que los datos constituyen la materia prima de la información, se decide proponer un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones del sector público; con el objetivo de definir un patrón que permita a las instituciones mejorar el tratamiento de sus recursos intangibles (datos).

Para lograr los objetivos planteados se desarrolló una investigación de campo con apoyo documental de tipo descriptivo, dentro de la modalidad de proyecto factible; de esta forma, la mismas se estructuró en cuatro (4) capítulos, a saber: Primero, se refiere al Capítulo I: conformado por la caracterización del objeto de la investigación, en la cual se describe los indicadores de la situación del problema de estudio y propósito de la

investigación, objetivo general y objetivos específicos, así como la justificación de la misma, donde se destaca la importancia de la datología para el proceso decisorio. Segundo, hace referencia al Marco o Contexto Teórico: el cual contiene los antecedentes, que describen de forma concreta investigaciones y/o estudios previamente realizados y que guardan relación con el objeto de estudio presentado de igual forma, se analiza y expone las teorías de entrada, los aspectos conceptuales y la fundamentación legal que sustenta la presente investigación, así como sistema de variables operacionalizados en sus diversas dimensiones e indicadores.

En el Capítulo III, se muestra el Contexto Metodológico, donde se presenta el contenido del tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad del instrumento. El Capítulo IV, presenta el análisis de los resultados representados en tablas estadísticas y gráficos respectivos a los resultados encontrados. El capítulo V, describe las Conclusiones y Recomendaciones y Finalmente, se desarrolla el sexto Capítulo donde se desarrolla la Propuesta de un modelo de Datología para el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, Estado Apure

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad se vislumbra como única constante el cambio, donde las organizaciones deben tener la habilidad de adaptarse, a fin de asegurar la competitividad que les permita marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso; la cual podrá ser medida a través de la capacidad que tiene la gerencia al momento de tomar decisiones, de allí que Robbins y Coulter (2004:131), puntualiza que la Toma de Decisiones “Es una reacción a un problema, es decir una discrepancia entre un estado actual y uno deseado, que exige sean consideradas un conjunto de alternativas de acción.

De esta forma, quien conduce este proceso debe identificar todas las aristas disponibles, pronosticar sus consecuencias y evaluarlas según los objetivos y las metas planteadas. Para ello, se requiere información actualizada sobre las opciones que se encuentran disponibles y la importancia de su aplicabilidad, teniendo presente las consecuencias de actuar sobre cada una de las alternativas, ya que es indispensable conocer como pasar del presente al futuro, considerando cuales son los valores y las preferencias que se deben utilizar para seleccionar la mejor opción que conduzca a los resultados deseados.

En atención al planteamiento anterior, es oportuno comentar que la toma de decisiones no debe ser considerada un simple acto de escoger entre varias categorías, sino que es un proceso estratégico que implica diversas etapas (Definir el problema, reunir información confiable, generar alternativas, evaluarlas, elegir la más factible de implementar y evaluar sus resultados), a fin de valorarlas cuidadosamente para alcanzar el objetivo que se persigue. En este sentido, para brindar racionalidad y seguridad al proceso de toma de decisiones, cada etapa debe estar soportada con información veraz y oportuna, obtenida a través del tratamiento de datos.

Al hacer referencia al término dato, inmediatamente se crea en la mente de un individuo una relación directa con las ciencias de la computación; sin embargo, desde hace varios años, se propuso buscar un nombre para esta ciencia emergente, a fin de evitar la analogía. De esta forma, la primera propuesta se realizó por parte del científico Danés Naur en el año 1966, quien emplea el término datología, para reflejar el hecho de una nueva disciplina que se ocupa fundamentalmente de los datos y el tratamiento de estos, independientemente que las herramientas de dicho tratamiento, fueran computadoras o artificios matemáticos.

Por lo tanto, todas las organizaciones necesitan datos y algunos sectores son totalmente dependientes de ellos, los bancos, compañías de seguros, instituciones gubernamentales, entre otros. Es por esto, que la datología entendida como el tratamiento, análisis e interpretación de datos permite generar información veraz y concisa en el proceso reflexivo de decidir, disminuyendo la incertidumbre dentro de las organizaciones.

A nivel mundial se encuentran infinidad de organizaciones que a diario toman decisiones para alcanzar los objetivos propuestos; ejemplo de ello, es presentado por Robbins y Coulter (2010:126), quienes destacan el caso de la empresa engrapadoras zwingliana ubicada en Nueva York, donde sus gerentes durante años estudiaron exhaustivamente a los usuarios de engrapadoras para tener datos e información que les permitiera lanzar al mercado una nueva línea (Papelero) con total aceptación.

Por su parte, en Latinoamérica específicamente en Chile, se estudia la relación existente entre la calidad de las decisiones estratégicas y su eficacia dentro de las organizaciones públicas, a lo que Rodríguez y Pedraja (2009:42), analizan los resultados de estos estudios y concluyen que la racionalidad del proceso de toma de decisiones estratégicas se logra mediante la búsqueda y análisis profundo de la información para generar alternativas, que conlleve a dar un impacto positivo en la calidad de las decisiones.

Asimismo, en Venezuela autores como Colombo (2006:19), hacen referencia a metodologías necesarias para que las organizaciones públicas como las Contralorías logren cumplir con sus objetivos, de forma tal que “involucren el empleo de datos aislados para la evaluación de la Gestión Pública con el fin de soportar y justificar hechos pasados, sin necesidad de usar información estructurada para sustentar el proceso de toma de decisiones de la entidad objeto de control”. De este modo, el autor propone el empleo de la técnica “Indicadores de Gestión”, una de las más objetivas para medir y evaluar la gerencia pública, esta técnica permite obtener información precisa y disponible en tiempo real, para sustentar la toma de decisiones de gran importancia para la gerencia, además se podrá visualizar con claridad y precisión las variables que distorsionan el resultado esperado permitiendo implementar cambios necesarios en el proceso a fin de alcanzar los metas.

Al reconocer que el Sector Público como Órgano prestador de servicios requiere con precisión información completa y oportuna, que contribuya a la toma de decisiones eficiente dentro de la administración de los mismos, se plantea la necesidad de diseñar un modelo de datología como proceso estratégico para la toma de decisiones en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, del Municipio San Fernando del Estado Apure, el cual establecerá entre sus objetivos satisfacer en el máximo sentido administrativo la necesidad de información oportuna que facilite la toma de decisiones acertada para mejorar la prestación del servicio. En función a lo antes expuesto, el autor investigador se plantea las siguientes interrogantes:

¿En la actualidad, cómo es el proceso de toma de decisiones implementado en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Estado Apure?

¿Qué elementos caracteriza a la datología como proceso estratégico en la toma de decisiones a nivel gerencial en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, Estado Apure?

¿Cuál es la importancia de diseñar un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del proceso de toma de decisiones en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, del Estado Apure.

Caracterizar los elementos de la datología como proceso estratégico en la toma de decisiones gerenciales en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria.

Diseñar un modelo de Datología como Proceso Estratégico en la Toma de Decisiones para el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, Estado Apure.

Justificación e Importancia de la Investigación

Hoy en día la toma de decisiones es un aspecto fundamental de cualquier organización, desde las más mínimas hasta las más trascendentales, para esto es necesario el suministro cuidadoso de datos informativos, ya que en un proceso de toma de decisiones la recopilación de éstos juega un papel preponderante en virtud que es necesario convertirlos en información idónea que fortalezca la toma de decisiones.

En consideración a este planteamiento, se puede afirmar que en un mundo ideal tendría toda la información necesaria para tomar decisiones precisas y perfectas, pero por el simple hecho de que se poseen características humanas, la capacidad mental imposibilita tal cosa, ya que siempre está abierta la posibilidad a la equivocación. A pesar de que los datos no eliminan la vulnerabilidad a equivocarnos, estos reducen la incertidumbre siempre que no sean datos dispersos, deben agruparse, hacer una comprensión e interpretación, teniendo en cuenta que una gran cantidad de ellos, no significa que sean de calidad hay que hacer una identificación y extracción de información que es realmente importante. Pero esta tarea no puede ser de una sola persona.

De acuerdo a los planteamientos de Delgado de Smith (2017) con el análisis discusión y contraste de los datos obtenidos, se logra un cierto grado de credibilidad de la información, por consiguiente el nivel de objetividad logrado será muy superior al que caracteriza a una organización aislado. Esto permite acotar que en la actualidad los datos que hasta el momento se han incorporado en los sistemas de información de algunas empresas en sus procesos de toma de decisiones han fortalecido su eficiencia productiva, al momento que ha generado conocimiento humano que permite la toma de decisiones.

Por tal razón, la necesidad de tomar decisiones en un mundo cada día más complejo y de continua transformación, obliga a las diferentes organizaciones a trabajar bajo una nueva visión de gerencia, con el fin de hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso, requiriendo mayor información veraz y oportuna que sirva de soporte para cubrir las diversas exigencias que se presentan a diario; pues ante esta situación, la peor decisión que se puede tomar, es no asumir una y resistirse al cambio. A esta realidad no escapa el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, el cual tiene entre sus principales objetivos satisfacer en el máximo sentido administrativo, las necesidades de información oportuna, que faciliten la toma de decisiones

acertadas para mejorar la prestación de servicios. Por esta razón, la presente investigación estará centrada en diseñar un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria el Municipio San Fernando, Estado Apure.

Desde el ámbito institucional la relevancia del presente estudio, estará centrada en reconocer la importancia de los datos para lograr una gerencia adecuada dentro de las organizaciones públicas; de esta forma, el uso adecuado de la información obtenida a través del tratamiento, interpretación y análisis de los datos permitirá una toma de decisiones oportuna para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos propuestos. Esta investigación dará un aporte teórico en el área de administración del Sector Público, específicamente dentro de la gestión y control del servicio autónomo de contraloría sanitaria; al permitir que sea razonada la importancia del tratamiento adecuado de los datos con el firme propósito de generar información significativa para la toma de decisiones eficientes que mejore la prestación de servicios.

Desde el punto de vista metodológico que ofrecerá esta investigación, está centrado principalmente en entender la importancia de llevar a cabo un proceso racional para la toma de decisiones que contribuya en lograr una calidad en las elecciones estratégicas. Así mismo, dentro de la estructura curricular de la Unellez, el presente estudio se enmarcará en la línea de investigación Gerencia Empresarial y Social.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se presenta el soporte teórico y conceptual de la Investigación mediante la interpretación y reflexión lógica de los mismos. Según Hochman y Montero (2016), establecen que esta revisión bibliográfica “Consiste en la organización del conocimiento en un conjunto de relaciones significativas que capacitan para tener una perspectiva clara de los elementos que se asocian al objeto de estudio”, permitiendo orientar la búsqueda de información en función de los objetivos propuestos; de esta forma, el Contexto Teórico estará conformado por los antecedentes, los aspectos conceptuales, las teorías sustentables a la investigación y la visión jurídico legal que sustenta la investigación.

Antecedentes de la Investigación

Según Flores (2016), “son trabajos realizados por otros investigadores y están relacionados con algunos enfoques, con el objeto de estudio presente en la investigación que se está llevando a cabo” (p. 47). Así, se plantea que, todo proceso de investigación requiere necesariamente estar sustentado en una serie de estudios previos con el propósito de obtener mayor conocimiento y explotar otros planteamientos relacionados con el tema de estudio, por lo que a continuación se presentan una serie de antecedentes en forma independiente de donde se pueden extraer algunos elementos que permiten sustentar el presente trabajo.

Quinde (2017), realizó una investigación titulada Diseño de Cubo de Información que permite medir la Gestión Operativa del Proceso de Gas licuado de Petróleo en la Estación Salitral, para optar al Grado de Magister en Administración de Empresas con mención en Sistemas de Información Gerencial en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo

de este estudio estaba centrado en Elaborar una propuesta de un sistema de información gerencial factible de ampliación y ejecución. Este estudio, estuvo enmarcado en una metodología de tipo exploratoria-investigativa, a través de un estudio de campo y revisión bibliográfica; la cual sirvió de referencia al autor para el desarrollo de la presente investigación, en donde los datos serán tomados directamente de la realidad sin ningún tipo de manipulación, con el propósito de analizarlos, describirlos, interpretarlos y entender su naturaleza.

Esta investigación ofrece un marco teórico similar al presente estudio, pues ambos autores consideran de vital importancia manejar información sólida para apoyar la toma de decisiones dentro de las organizaciones; destacando que la misma, debe estar garantizada en almacenes de datos disponibles para el personal que lo requiera en pro de la gestión de la empresa.

Así mismo, Luces (2016), desarrolla una investigación titulada: Los Sistemas de Información Gerencial y su contribución en la Toma de Decisiones en la Gerencia de Generación Eléctrica de Proyectos estructurantes, Trabajo de Grado como Requisito Parcial para Optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención Gerencial General en la Universidad de Oriente - Monagas. El objetivo de esta investigación radica en Analizar la contribución de los sistemas de información gerencial en la toma de decisiones en la Gerencia de Generación Eléctrica de Proyectos Estructurantes perteneciente a la estatal Petróleos de Venezuela S.A.

El estudio se desarrolla bajo el paradigma de campo – documental y un enfoque de características descriptiva-correlacional. Para recabar los datos, se realizó una revisión de medios de fuentes bibliográficas y entrevista con las personas que laboran en el departamento de la Gerencia de Generación Eléctrica, mediante la aplicación de una encuesta. La investigación realizada por Luces guarda relación con el presente estudio al destacar la importancia de manejar información veraz y oportuna a la hora de tomar una decisión adecuada, identificando los datos como eje principal para

la misma. De igual forma, este autor establece la principal diferencia entre una empresa pública y una privada, donde la empresa pública no busca la maximización de los beneficios, las ventas o la cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad, aspectos importantes en esta investigación.

En el mismo orden de importancia, se destaca a Trujillo (2016), quien lleva a cabo un estudio titulado Gestión para el Funcionamiento Administrativo de las Universidades Privadas Basadas en el Cuadro de Mando Integral, como Trabajo Final de Investigación para Optar al Título de Magister en Gerencia Mención Administración en la Universidad Bicentenario de Aragua – San Joaquín de Turmero, la cual tiene como objeto: Proponer un Modelo de Gestión para Optimizar el Funcionamiento Administrativo de las Universidades Privadas. El estudio indicado anteriormente aporta premisas importantes sobre el empleo de la información como factor clave para la gestión administrativa y la toma de decisiones para el éxito de la organización. El estudio se desarrolló bajo la modalidad de una investigación de campo, donde se analizaron las variables administrativas del modelo de gestión para el funcionamiento administrativo de las organizaciones, coincidiendo con el presente estudio en la forma de recolección de datos.

Es digno citar los aportes de Perdomo (2015), en su investigación denominada Evaluación de los Sistemas de información Gerencial utilizados en los Organismos Públicos del Ejecutivo Regional del Estado Lara, como herramienta para la Toma de Decisiones, Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Costos en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado - Barquisimeto. La misma tiene como Objetivo general Evaluar los sistemas de Información Gerencial utilizados en los Organismos Públicos del Ejecutivo Regional del Estado Lara, como herramienta para la Toma de Decisiones.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de tipo

Campo con apoyo bibliográfico y un nivel de investigación descriptivo, empleando como instrumento para la recolección de datos las encuestas. El estudio presentado por este autor aporta información relevante para sustentar conceptual y legalmente la presente investigación, pues el mismo considera que la Administración Pública debe manejar sistemas que permitan validar y controlar datos en tiempo real, los cuales suministren información precisa, concisa y veraz a la hora de tomar decisiones para alcanzar el buen desarrollo de una Gestión.

Bases Conceptuales

Las bases conceptuales de una investigación son consideradas como aquellos criterios que parten de autores reconocidos en relación a un tema en estudio, que requiere ser analíticamente profundizado. Según lo planteado, Esquerri (2012), considera que, “las bases teóricas o conceptuales comprenden un “Conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p.6).

La Datología

Para el Proceso de Toma de Decisiones la información representa un elemento de gran importancia, pues es la base para el desarrollo y la consolidación de la organización, de tal forma, que mientras mayor sea la calidad de la información que se disponga, mayor será la probabilidad de que la decisión sea eficiente. Para García (2014:4), la información “Es el conjunto de datos que se han procesado, automática o manualmente, y que están provistos de significado (relevancia y propósito) que los convierte en útiles para quien debe decidir”, en este caso, la calidad de la información depende de los datos y de la capacidad de quien la procese.

De esta forma, el autor destaca que “Sin datos es imposible la información”, estos constituyen la materia prima de la información, y los define como “ingredientes en bruto, sin significado y desvinculados de la realidad, que resultan incapaces de esclarecer cualquier estado de incertidumbre” por su parte, Jaramillo y Taborda (2014:24), refieren que la datología para el Proceso de Toma de Decisiones la información representa un elemento de gran importancia, pues es la base para el desarrollo y la consolidación de la organización, de tal forma, que mientras mayor sea la calidad de la información que se disponga, mayor será la probabilidad de que la decisión sea eficiente.

Por lo antes expuesto, la toma de decisiones se encuentra basada en la información obtenida a partir de un exhaustivo análisis de datos; Jaramillo y Taborda (2014:23), menciona que “El estudio sistemático y coherente de datos significativos para el concierto del conocimiento científico se denomina Datología”, término empleado por primera vez por el científico danés Peter Naur en el año 1966, definiéndolo como “Disciplina científica que gira en torno a los datos y al tratamiento de estos, mientras no necesariamente involucra las computadoras”.

La datología se define como el estudio coherente y sistemático de los datos para el concierto del conocimiento científico. Con este concepto lo que nos da a referencia es que para obtener una buena datología necesitamos datos precisos y no datos empíricos, es decir, no obtener datos “a pepa de ojo” como venezolanamente se diría, ciertamente acá la datología se tomaría de esa manera, la forma correcta de iniciarla sería considerar datos que tengan una referencia, que se hayan tomado de una manera científica, o quizás no científica pero sí con un margen.

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Una vez disponemos de los datos, el primer paso será la lectura y re-elaboración de los mismos para encontrarles significación, ya

que los datos en sí mismos ofrecen una información muy limitada. El propósito del análisis es resumir y comparar las observaciones llevadas a cabo en forma tal que sea posible materializar los resultados de la investigación con el fin de proporcionar respuestas a los interrogantes de la investigación.

Así mismo, permite resumir los datos y extraer la información relevante, facilitar la obtención de “información” a partir de unos datos, ayudar a ver “lo que está pasando”, buscar y evaluar modelos y pautas que ofrecen los datos, pero que se encuentran ocultos, bien porque están desordenados o porque son abundantes. Estas técnicas tienen como finalidad lograr que el sujeto tenga todas las herramientas necesarias para una buena toma de decisión basada en los resultados arrojados, sin embargo, se debe ser precavido debido a que todas estas operaciones no pueden definirse de antemano de manera rígida, de allí que la recolección de datos y ciertos análisis preliminares pueden revelar problemas y dificultades que desactualizan la planificación inicial del análisis de los datos

Fuentes Datalógicas

Considerando la fase de asimilación del proceso de convertir un dato en información, Jaramillo y Taborda (2014:25), indican que estos pueden tener su origen en diferentes lugares, situaciones, acciones, textos, imágenes y reflexiones. En tal sentido, se habla de fuentes datológicas; es decir, de nichos especiales en los cuales se encuentra la materia prima para generar la información. Estos autores destacan que los datos no solo se encuentran en las bibliotecas o en los archivos documentales, sino también en los periódicos matutinos, en las revistas comerciales, novelas, películas de drama o ciencia ficción, es decir, hechos ocurridos en el mundo de la vida; de igual forma, las personas forman parte de la fuentes datológicas, pues aportan datos significativos. A continuación se presenta resumen de diversas

fuentes datológicas

1. La realidad objetiva reflejada o experimental: En esta realidad, se encuentran los datos tangibles, observables y corroborables a través de medios o mecanismos precisos como el registro sistemático, la reproducción de situaciones experimentales, la estructuración de una situación o un experimento para averiguar cómo se comporta un determinado fenómeno.

2. La realidad objetiva expresada indirectamente: Se encuentran comúnmente expuestos en publicaciones científicas organizadas sistemáticamente en archivos; centros de documentación, bibliotecas y mecanismos informáticos disponibles para los usuarios a través de redes a las que se puede acceder cada vez con mayor facilidad. Los datos indirectos expresan los resultados más importantes de la investigación de un fenómeno determinado, la manera como se alcanzó y la comparación de los hallazgos con otros realizados en el mismo campo.

3. La realidad interpretable a partir del análisis de la subjetividad implícita: Hace referencia a los datos intangibles desde la perspectiva de su Interpretación, ya que si bien, se pueden obtener en contacto directo con la fuente, no son de orden experimental, pues el dato no surge de una comprobación empírica u objetiva, sino de la subjetividad de un individuo o intersubjetividades de un determinado grupo social. El secreto de su potencial se encuentra precisamente en las posibilidades de interpretación que puedan tener.

4. La subjetividad expuesta indirectamente: Hace referencia a datos subjetivos indirectos cuando los autores exponen en textos el pensamiento, las ideas, la manera de ver el mundo de los sujetos en un contexto y época particular. En esta taxonomía, se asume el dato histórico, filosófico y

sociológico; los cuales abarcan mucho más que fechas y personajes, con resultados demostrables en investigaciones experimentales. En esta clasificación se descubre el pensamiento de un grupo social, el contexto del mismo y las razones profundas de su expresión.

5. Las cifras, índices o datos estadísticos: Son los datos más reconocidos. Los promedios, las desviaciones, las correlaciones, las inferencias, los cruces aparecen constantemente en reportes oficiales o privados y son indicadores del comportamiento a corto, mediano o largo plazo que permiten la evaluación de una determinada situación.

Planificación estratégica

Con el propósito que una organización pueda controlar el logro de sus objetivos, es de vital importancia llevar una planificación, la cual define Matilla (2012:17), como “Un conjunto de acciones orientadas al logro de un resultado claramente definido, siempre y cuando se posea un alto nivel de certidumbre sobre la situación en que estas van a llevarse a cabo, y un elevado control de los factores que permitirán que se alcance el resultado perseguido”. De esta forma, la planificación puede ser entendida como una guía que permite gestionar recursos en pro de alcanzar una meta, permitiendo a los gerentes tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno.

Con respecto, a la estrategia Matilla (2012:17), menciona que “esta relacionada con una forma de conocimiento encaminada a la búsqueda de la forma más adecuada de satisfacer unos objetivos, a través de la utilización de unos medios”. Por su parte, Mintzberg, Brian y Voyer (2014:7), definen la estrategia como “El patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”, de esta forma la estrategia son aquellos recursos empleados por quien toma una decisión.

Partiendo de las definiciones antes presentadas, se destaca un nuevo término la planificación estratégica, entendida por Armijo (2015:15), como “Un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos”. En forma general, la Planificación estrategia es el camino que permite avanzar hacia las metas, identificando en todo momento las oportunidades.

Considerando que la presente investigación se desarrollará en el ámbito de la Gestión Pública, es necesario destacar la importancia que presenta Armijo (2015:15), sobre la planificación estratégica como elemento clave para la toma de decisiones de instituciones públicas, mencionando que “Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen”

Corredor (2017), plantea que “la Planificación Estratégica, estudia y conduce las acciones con una perspectiva de cambios sustanciales de la situación” (p.65). Cabe destacar que es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de las empresas, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

En teoría, la Planificación Estratégica es una herramienta mediante la cual se define una visión a largo plazo y las estrategias para alcanzarlas basándose en las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades existentes.... es decir nos trazamos una “Gran Meta” y luego nos pautamos pequeñas metas a corto plazo que, al cumplirlas, nos acerca un poco más a la “Gran Meta”., o lo que se puede llamar “Visión”, pero antes se debe tener

claro “Que Somos”, o que es nuestra empresa en la actualidad para ser acertados en la Gran Meta que queremos alcanzar. “Que Somos” es lo que llamamos “Misión”. Una vez que sabemos que somos y cuál es la gran meta que queremos alcanzar planificamos los pasos que debemos dar para lograr la visión. A estos pasos le llamamos “Estrategias”.

En conclusión la Planificación Estratégica sirve para determinar que somos (Misión) a donde queremos llegar (Visión) y que debemos que hacer para lograrlo (Estrategias). La planificación estratégica es el proceso que da sentido de dirección y continuidad a las actividades diarias de una empresa o institución, permitiéndole visualizar el futuro e identificando los recursos, principios y valores requeridos para transitar desde el presente hacia la visión, así mismo, debe permitir identificar valor en cosas que nadie hace o de agregar un valor diferenciado a cosas que todos hacen. Facilitando la comprensión de los cambios e internalizándolos

La Toma de Decisiones

Cada día las personas deben tomar decisiones para definir el curso de una situación; el simple hecho de no tomar una decisión (ya es una decisión); pues en tal sentido, Stoner, Freeman y Gilbert (2013:260), definen la Toma de decisiones como la “Identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad”. Es por esto, que durante el proceso de toma de decisiones se trata con diversos problemas, los cuales pueden representar oportunidades disfrazadas.

Para Perdomo (2012:61), citando a Ugas, “La Toma de decisiones no es algo que se hace simplemente por hábito, sino que requiere el pensamiento consciente, pues la vida consiste en una serie de decisiones y cada una es diferente a la otra porque cada experiencia es diferente”. Tomar una decisión implica seleccionar entre diferentes alternativas, siendo exitosa aquella decisión que provea satisfacciones que sobrepasan las insatisfacciones inherentes a las decisiones.

Según Benavides (2014) Afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones. Actualmente existen muchas formas, en la que los grupos de trabajo pueden tomar diferentes decisiones sobre los distintos problemas que se tengan dentro de las organizaciones.

Por su parte Romeo (2016) explica que se considera que el éxito de una organización depende gran parte de la rapidez y habilidad con que se implementen estrategias, ya sean en situaciones de crisis o en la implementación de nuevos esquemas modernos que mantengan a la empresa en un nivel competitivo de manera asertiva, es decir, planear los procesos, por los que implica la toma de decisiones las organizaciones pueden ser analizadas como sistema de esta manera, los papeles que desempeñen los manager en tomar medidas permiten conocer su forma de interactuar y categorizarlo con base en sus actividades y funciones.

El proceso de adquisición, presupone una serie de actividades y conocimientos para la elaboración de la estrategia o una meta jerárquica, estos pueden tener un sinnúmero de posibilidades y alternativas para su realización, pues son analizados en términos de series o actividades como. búsqueda de procesos, formulación de objetivos, selección de alternativas y evaluación de resultados, aspectos estos que permiten pensar que la toma de decisión tiene que ver con la dirección de la empresa.

La idea de un proceso es básica para la toma de decisiones, uno de los descubrimientos más notables de los pensadores empresariales desde hace varias décadas, es el proceso más crítico para que los resultados sean mucho más efectivos. Ser inteligente o trabajar constantemente no asegura la calidad ni la cantidad del efecto que se espera del colaborador, el

resultado sería cuestión de suerte, en cambio sí existe un proceso adecuado la productividad se adaptará a un proceso mucho más efectivo y se obtendrán mejores ganancias.

Para tomar decisiones efectivas es necesario llevar un proceso estructurado, el cual con lleva a los siguientes pasos.

- Establecer el contexto para el éxito. Crear un ambiente en el cual sean posibles las decisiones efectivas en una cultura de orden y mando las decisiones se toman según la preferencia de los individuos más poderosos.

- Exponer el problema adecuadamente. Toda decisión acertada depende de conocer claramente los problemas y de qué manera afecta cada uno de ellos a los objetivos de la empresa es fundamental determinar la naturaleza del problema.

- Generar alternativas. Después de haber expuesto adecuadamente el problema, los encargados de tomar la decisión tendrán que desarrollar posibles alternativas si no hay dificultades no se podrá tomar una decisión.

- Evaluar las alternativas una vez haya determinado un conjunto realista de alternativas, tendrá que evaluar su viabilidad, además del riesgo e implicaciones de cada una de ellas, existen muchas herramientas analíticas para este propósito.

Es importante acotar que antes de tomar decisiones es necesario condicionarlas en base a tres factores ya que si no se toman en cuenta estos tres conceptos se imposibilita el proceso de evaluar, si las decisiones tomadas serán efectivas, ya que los gerentes en el momento de tomar una decisión, deben tomar en cuenta la certeza, riesgo, e incertidumbre.

- Certeza Es decir la situación en la que el gerente puede tomar decisiones correctas porque conoce los resultados de todas las alternativas.

- Riesgo Es aquella en la cual quien toma la decisión estima la probabilidad de ciertos resultados. La capacidad de asignar probabilidades a los resultados es producto de experiencias personales o de información de

segunda mano. En las situaciones de riesgo, los gerentes tienen datos históricos para asignar probabilidades a las alternativas.

- **Incertidumbre** Los gerentes enfrentan situaciones de incertidumbre en estas condiciones, la elección de una alternativa está influida por el hecho de que quien decide cuenta con poca información.

Gestión Pública

El fin último de cualquier organización es alcanzar sus objetivos / metas a través de la supervisión constantemente; esta función administrativa llamada gerencia es definida por Bello (2014:18), como “El proceso por el cual una figura central (gerente) enfoca sus conocimientos, destrezas, habilidades y aptitudes para lograr el desempeño óptimo de una organización, tomando en cuenta lo que está en su entorno: capital humano, recursos materiales, fortalezas y amenazas...”.

Con respecto a la definición de Público, Botero (2014:46), menciona que “Se deriva del latín publicus y se refiere a lo que es notorio, sabido por todos. Es lo que pertenece a todo el pueblo; lo que es común del pueblo o la ciudad”, por su parte este autor indica que Públicas “Son las organizaciones accesibles a todos...”. En líneas generales lo público pertenece a todos y está dirigido a todos los ciudadanos como beneficiarios de la acción del Estado. Partiendo de estos términos, es necesario destacar la definición presentada por el Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral – IDEA Internacional (2009:14), sobre la Gestión Pública quienes la describen “Como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo”. La Gestión Pública es desarrollada a través de organismos públicos de los distintos poderes: Nacional, Estatal y Municipal o Local quienes deben emplear los medios adecuados que permitan satisfacer las necesidades fundamentales de los ciudadanos y mejorar su calidad de vida. La gestión pública de hoy requiere

de personal calificado, preparado para trabajar en equipo y enfrentar situaciones nuevas e indispensables para mejorar la prestación de servicios y bienes en las diferentes organizaciones.

De esta manera, el conocimiento y la experiencia son virtudes decisivas, que debe ir acompañadas por diversas características, las cuales menciona Guzmán y Tortolero (2016:54), a continuación:

1. Capacidad para gestionar en la complejidad, elemento presente en la sociedad y el cual irá en ascenso. El gerente público debe tener las habilidades necesarias para dar respuestas eficientes a ésta.
2. Capacidad para la movilización del potencial humano. Esto implica dotarse de elementos que lo conviertan en un líder y lo centren en la búsqueda de procesos organizacionales para dar respuesta a la sociedad.
3. Capacidad para la negociación, que le permita atender las demandas de los grupos sociales.

La relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad. El funcionamiento del Estado, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente.

Se entiende por administración pública, en su enfoque procedimental, a todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos, de allí que la gestión pública se define, como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas

gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. En consecuencia podemos decir que la gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones.

Las transformaciones de la economía mundial, caracterizada hoy por la crisis económica y financiera que origina escasez de recursos, desempleo, recesión, etc., y el avance de la globalización, producen procesos complejos y dinámicos, que ponen a la vista paradigmas emergentes en la gestión pública, para orientar mejor las políticas sociales y económicas para atender la difícil y compleja demanda social. Otro factor importante que exige más eficiencia en la gestión es la competitividad nacional, es decir la eficiencia que no sólo debe ser efectiva por la empresa privada sino también por las instituciones públicas y el compromiso social de sus ciudadanos. Es decir estamos comprometiendo los diversos factores que ahora debe abarcar la gestión pública.

En los últimos años las ciencias de la administración han transitado de la administración a la gerencia, y de la gerencia a la gobernanza, los modelos alternativos de gestión pública describen un cambio permanente en el enfoque de la ciencias gerenciales, desde el modelo burocrático de gestión basado en la fragmentación de tareas y la subordinación jerárquica, hasta la nueva gestión pública que introduce nuevos requerimientos como el desarrollo de una cultura de la cooperación y de capacidades específicas orientadas a la gestión por resultados.

PARADIGMAS COMPARADOS	
El Paradigma Burocrático	El Paradigma Pos burocrático
Interés público definido por los expertos	Resultados valorados por los ciudadanos
Eficiencia	Calidad y valor
Administración	Producción
Control	Apego al espíritu de las normas
Especificar funciones	Identificar misión, servicios
Autoridad y estructura	Clientes y resultados
Justificar costos	Entregar valor (valor público)
Implantar responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Construir la rendición de cuentas • Fortalecer las relaciones de trabajo
Seguir reglas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Entender y aplicar normas • Identificar y resolver problemas • Mejora continua de procesos
Operar sistemas administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Separar el servicio del control • Lograr apoyo para las normas • Ampliar las opciones del cliente • Alentar la acción colectiva • Ofrecer incentivos • Evaluar y analizar resultados • Practicar la retroalimentación.

Fuente: Chiavenato, I. (2011). **Administración de Recursos Humanos.**

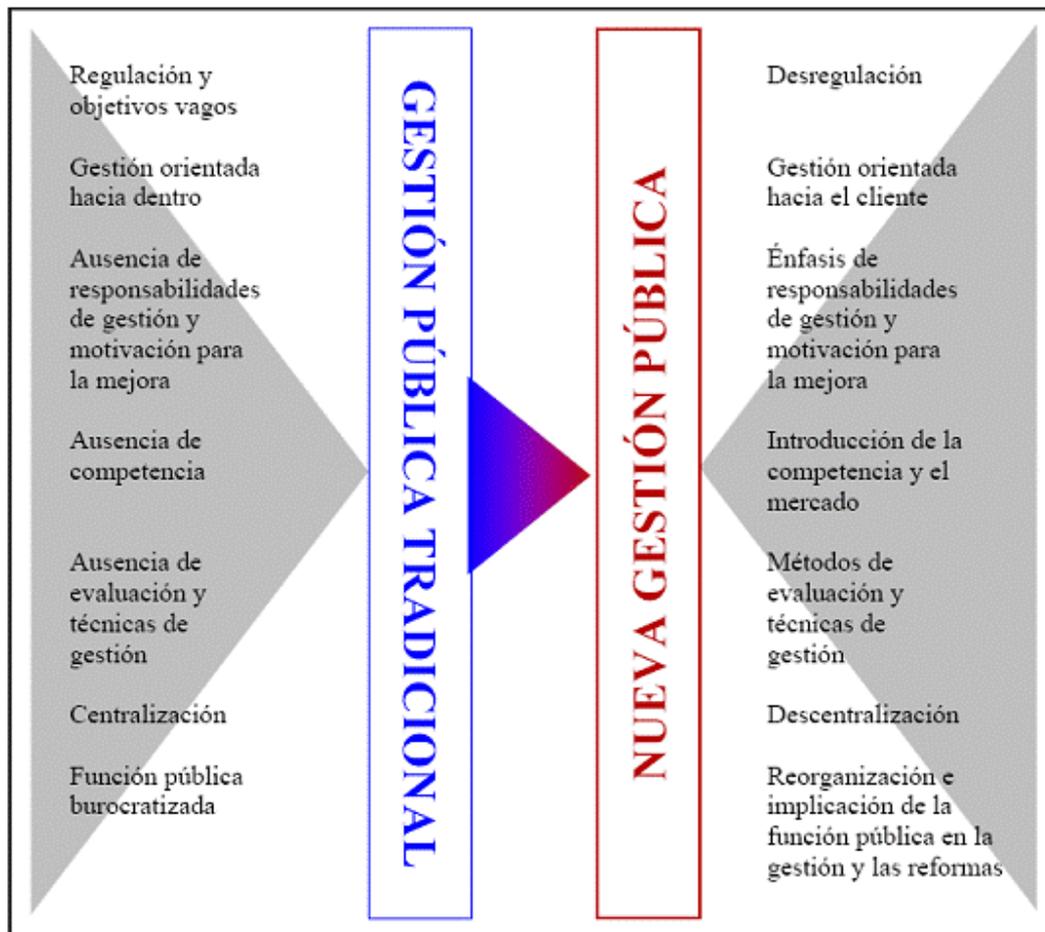
La NGP busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas.

Es un enfoque que intenta incorporar algunos elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas, es decir que la NGP es un búsqueda de lograr una mayor productividad en eficiencia colectiva, porque no sólo se

espera el cumplimiento de metas por parte de la responsabilidad de liderazgo de quienes la dirigen sino y fundamentalmente es cuánto hemos comprometido al ciudadano en aquel éxito. En conclusión la Nueva Gestión Pública está fundamentada sobre:

- a) La formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión.
- b) La gradual eliminación del modelo burocrático hacia una GESTIÓN POR RESULTADOS.
- c) La creación del valor público.
- d) El desarrollo de las instituciones y dimensionamiento adecuado del Estado.
- e) El mejoramiento de las conquistas macroeconómicas y la equidad social.
- La OCDE (1995: 28 y 1997: 37-50) considera que esta nueva forma de gestión de la Administración Pública se caracteriza por las líneas maestras que se exponen a continuación:
- Desregulación. Este planteamiento busca la disminución de reglas y normas en el Sector Público intentando a la vez que las que existan permitan un planteamiento estratégico de la gestión a través de la flexibilidad en su aplicación.
- Descentralización de los poderes de la gestión. La idea de descentralización supone la creación de unidades (entidades, agencias) más reducidas, con flexibilidad en las normas a aplicar y abandonadas a merced del mercado
- Énfasis en las responsabilidades de los gestores y motivación para la mejora.
- El reforzamiento de las capacidades estratégicas del centro, junto con la reorganización e implantación de la función pública en la gestión y las reformas.
- Gestión más orientada hacia el cliente.

- La introducción de la competencia y el mercado.



Teorías de la Investigación

La toma de decisiones considerada como un aspecto de gran envergadura dentro de la vida diaria del hombre, especialmente en lo que respecta al desempeño de una organización, ha sido objeto de estudio por diversos autores. A continuación se presentan desde el contexto macro, las teorías que soportan la presente investigación, considerando lo indicado por

Villegas y colaboradores (2016:158), quienes indican que “Las teorías ayudan al investigador a ver de una manera amplia y en perspectiva al objeto de investigación”.

Teoría de la Planificación Estratégica

Los autores Burgwal y Cuéllar (1999:28), mencionan que la Planificación Estratégica es un concepto que ha evolucionado con el paso del tiempo; pues era utilizado por las antiguas civilizaciones; pero no era visto con una perspectiva empresarial sino como herramienta para crear tácticas de guerra. Pues, los primeros en emplear el término estrategia en el campo del negocio fueron Von Neumann y Morgenstern en su libro la “teoría del juego”.

Por su parte, en el siglo XX se comienza a utilizar en la literatura científica el concepto de Planificación por Taylor y Fayol, quienes querían suplantarlo el empirismo que había en las empresas por un método científico en donde la planificación fungiera como instrumento de dirección. Taylor se dedica a preparación, control y ejecución. Mientras para Fayol administrar era planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En los años cincuenta comenzaron a surgir técnicas de administración como: presupuesto a largo plazo, control financiero, y la planeación a largo plazo; pero casi finalizada la década los enfoques fueron evolucionando por el desarrollo y el intercambio de experiencias, debido a esto surge lo que hoy se conoce como planeación o planificación estratégica.

La planeación trata con el porvenir de las decisiones actuales. Esto significa que la planeación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que tomará el director, la esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una organización tome mejores decisiones en

el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

La planeación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir de antemano qué tipo de esfuerzos de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados. La planeación estratégica es sistemática en el sentido de que es organizada y conducida con base en una realidad entendida.

Para la mayoría de las instituciones la planeación estratégica representa una serie de planes producidos después de un periodo de tiempo específico, durante el cual se elaboraron los planes. También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos. La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario. Es una actitud una forma de vida; requiere de dedicación para actuar con base en la observación del futuro, y una determinación para planear contante y sistemáticamente como una parte integral de la dirección. Además, representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos.

Una tres tipos de planes fundamentales, que son: planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos. La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático y más o menos formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas, para desarrollar planes detallados

con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y propósitos básicos de la organización.

La teoría de la Planificación estratégica, aporta a la presente investigación conceptos esenciales para llevar a cabo con certeza el proceso de toma de decisiones dentro de una organización. De esta forma, muchos de estos conceptos (objetivos, misión e indicadores) se han implementado con éxito dentro del sector público, permitiendo establecer objetivos para alcanzar una realidad deseada. Asimismo, la Planificación Estratégica como una actividad que permite moldear el futuro, tiene el poder de anticipar la iniciativa y la reacción oportuna frente a los cambios del mundo actual, logrando mantener a través del tiempo el funcionamiento de una organización.

Teoría de Decisiones

CIPUBA (2006:46), citando a Miguel Bárbara, indica que Herbert Simón inicia sus estudios en los años 50, sobre la conducta de las personas que toman decisiones, de los cuales se desprende su principal trabajo: la Teoría de la Decisión que se le conoce con el nombre de Teoría de la Racionalidad Limitada. Morales (2010:4), expresa que para Simón la toma de decisiones es un aspecto racional en relación al sentido de intencionalidad, pues todo individuo racionalmente elige una decisión y ejerce una acción para lograr un objetivo, partiendo de este argumento Simón establece que el ser humano cuenta con un aparato cognitivo limitado que no le permite tomar elecciones racionales; siendo el individuo incapaz de realizar procesos mentales que le lleven a tomar una decisión óptima. De esta forma, se reconoce que todo humano está limitado en recursos, tiempo y capacidad para procesar, elaborar todas las alternativas posibles y elegir sobre aquella que le otorgue un máximo beneficio.

A pesar de lo expuesto anteriormente, la idea de racionalidad limitada refleja a un individuo inteligente, pues pese a las limitaciones cognitivas que

de algún modo restringen la autonomía del individuo de controlar el proceso deliberativo; éste sobrelleva de la mejor manera un proceso de decisión, mediante el cual elige una de las alternativas para cada secuencia de comportamiento; de tal forma que la toma de decisiones se da como un proceso serial; es decir paso a paso, en el que se involucran procesos mentales con la información de memoria, las emociones y los estímulos externos, para después filtrarse mediante los juicios de valor del individuo.

De esta forma, la mencionada teoría, ofrece como aporte primordial a la presente investigación un proceso conformado por tres (03) elementos esenciales (Inteligencia, identificar el problema; Diseño, generar alternativas y Elección, evaluar las consecuencias y tomar una decisión), los cuales han sido estudiados, evaluados integrados y perfeccionados por diversos autores con el fin de crear una herramienta que permita hacer frente a los problemas de decisiones que continuamente enfrenta una organización. De esta forma, un problema o situación debe ser valorada y considerada profundamente, a fin de elegir el mejor camino según las alternativas encontradas.

Bases Legales

La optimización de la prestación de bienes y servicios para mejorar la calidad de vida de los usuarios de organismos municipales, se encuentra enmarcado dentro de la legislación venezolana como un derecho irrenunciable de los ciudadanos. De esta forma, entre los instrumentos legales a destacar en la presente investigación se encuentran: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de la Administración Pública (2001), Ley Orgánica de Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (2010) y la Ley de Simplificación de los Trámites Administrativos (2008).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 141, establece que “La Administración Pública está al servicio de

los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad...”. De acuerdo a este Precepto, los organismos que conforman la Administración Pública, y particularmente en este caso, el servicio autónomo de contraloría sanitaria deben contar con instrumentos y/o procesos que permitan la medición y control de la gestión a fin de cumplir con los principios de honestidad, transparencia y rendición de cuentas.

Asimismo, el Artículo 168 de la Carta Magna instituye que “...Las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna...”. De esta forma, el pueblo tiene el derecho de solicitar ante los organismos de la Administración Pública la información que considere necesaria a fin de evaluar el correcto desarrollo de la gestión.

Por su parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública (2001), en su Artículo 12, expresa “La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza...”. Con el fin de dar cumplimiento a este artículo, los Organismos Públicos pueden y deben hacer uso de las Nuevas Tecnologías, adaptándolas a las necesidades de cada institución con el propósito de lograr un funcionamiento acorde que permita brindar los servicios requeridos por la Comunidad.

A fin de cumplir con una gestión administrativa transparente y responsable la Ley Orgánica de Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (2010), enuncia en su Artículo 37 que “Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión y demás instrumentos o métodos

específicos para el funcionamiento del sistema de control interno”, facilitando con ello la evaluación fácil y rápida de los resultados de la gestión.

Finalmente, la Ley de Simplificación de los Trámites Administrativos (2008), determina en su Artículo 11 que “Los órganos y entes de la Administración Pública, en virtud del principio de cooperación que debe imperar en sus relaciones inter-orgánicas y con las demás ramas del Poder Público, deberán implementar bases de datos automatizadas de fácil acceso”, a los fines de ofrecer una adecuado y rápida atención a quienes requieren los servicios de estas Instituciones. Todos estos enunciados jurídicos son pertinentes para justificar la investigación, ya que marcan pautas legales a considerar al momento de direccionar con eficiencia la gestión pública, permitiendo al investigador afianzarse en el cumplimiento de las mismas al momento de proponer dicho estudio.

Cuadro 1:

Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
TOMA DE DECISIONES	Es aquella que cumple un papel fundamental para el organismo, la conducta de la organización, puesto que suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. (KAST, 1979).	• PROCESO	Identificación del Problema. Reunir Información. Desarrollo de Alternativas. Análisis de Alternativas. Implementación de una Alternativa. Evaluación de la Elección.	Del 1 a 10
DATOLOGIA	Es el estudio coherente y sistemático de los datos para el concierto del conocimiento científico (Bryan Carr, 2010)	• TRATAMIENTO DE DATOS	Captación Asimilación. Transmisión. Almacenamiento. Asociación. Cálculo. Consulta. Distribución	Del 11 al 16
PLANIFICACION ESTRATEGICA	Es el proceso continuo basado en el conocimiento más amplio posible del futuro, considerando que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuáles implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados". (Azocar, 2015)	• ETAPAS	Formulación de la Estrategia. Implantación de la Estrategia. Evaluación de la Estrategia.	Del 17 al 21

Fuente: Rivas, (2018)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, se presenta la descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación empleados en el desarrollo de esta investigación; Martínez (2016), indica que la metodología “se refiere al plan básico que se sigue al realizar la investigación”, es decir, este apartado dará a conocer la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, métodos que permitirán acercarse a la realidad objeto de estudio. De esta forma, el Contexto Metodológico está conformado por el tipo, diseño de la investigación, población, muestra, técnica de recolección de datos, validación, confiabilidad y técnicas de análisis.

Diseño, Modalidad y Tipo de Investigación.

El diseño de la investigación ha sido definido por Hernández, Fernández, Baptista (2014:210), como el “...plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.” En tal sentido, la investigación se sustenta en un diseño no Experimental puesto que según Hernández y Otros, (2014) “se refiere a un espacio determinado”. Así mismo, el trabajo se sustentará en una investigación de campo de carácter descriptivo; la cual es considerada por Rodríguez y Pineda (2016), como la “aplicación del conocimiento en la obtención de datos de problemas reales y en las condiciones en que aparecen”.

Por otra parte, Hernández y Otros (2014), considera que los estudios de campo buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, de igual manera Hurtado, (2012) reitera que las investigaciones de campo “tienen como objetivo lograr la precisión y caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular” (p.413).

En consideración a los objetivos planteados dentro de la presente investigación, la misma está enmarcada en la modalidad de proyecto factible definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016), como “la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social” (P.14).

Población y Muestra

La población es la que proporciona a los investigadores, los elementos que se estudian en sí, y de una u otra manera es a partir de esta, que se conoce el sentido de la investigación. Por lo tanto Tamayo y Tamayo (2012), define la población como “conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, porque sus especificaciones concuerdan con el objeto de análisis “(p.104). De manera que la población es el ambiente al cual se dirige con el fin de estudiarla y esta a su vez proporcionará los elementos que ella contiene para aplicarles las técnicas de recolección de información.

En base, a esta conceptualización y a la problemática objeto del estudio, la población de estudio la representará 14 empleados con funciones gerenciales pertenecientes al Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando. Para Hurtado (2012), la muestra “es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población”. Es decir, un subconjunto representativo que se extrae de la población que se toma para realizar el estudio. En lo que se refiere a esta investigación, por tratarse de una población finita bastante pequeña, no se realizará técnicas de muestreo; en consecuencia, la muestra será igual a la población, fundamentándose en el muestreo censal.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas para la recolección de datos permitieron establecer la relación con el objeto de la investigación, al respecto Palella y Martins (2014:115), las define como “Las distintas formas o maneras de obtener información”, coincidiendo con Arias (2012) al indicar que “Es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Para la presente investigación se empleó la Observación (modalidad Directa) y la Encuesta.

En este contexto, Palella y Martins (2014:115), indica que la Observación consiste en el “Uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia”, en la presente investigación se empleó la modalidad Directa; la cual el autor citado indica que, esta se lleva a cabo “Cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”, a fin de contrastar la realidad observada con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

Por otra parte, el autor indica que la Encuesta “Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador... se utiliza un listado de preguntas escritas que se entrega a los sujetos quienes, en forma anónima las responden...”. Cabe destacar, que el anonimato del encuestado, permitió obtener información con mayor veracidad a la realidad objeto de estudio.

Así mismo, Palella y Martins (2014), refiere “un Instrumento de recolección de datos es, en principio cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”; al considerar la Observación Directa como una de las técnicas de recolección de datos elegida para la presente investigación, para lo cual, se empleó un diario de campo para registrar los aspectos de mayor relevancia observados durante el proceso.

Martínez (2016), indica que un diario de campo “debe permitir al investigador un monitoreo permanente del proceso de observación. Puede

ser especialmente útil... al investigador en él se toma nota de aspectos que considere importantes para organizar, analizar e interpretar la información que está recogiendo”. A través de este instrumento se logró plasmar información precisa sobre el uso y tratamiento de los datos e información manejada por el departamento. Con respecto a la Encuesta, se empleó como instrumento el Cuestionario definido por Palella y Martins (2014:132), como “Una simple lista de preguntas”; las cuales se prepararon cuidadosamente, las cuales se prepararon cuidadosamente, considerando el objeto de estudio. El cuestionario, estuvo conformado por tres (03) partes, y un total de veinte y uno (21) preguntas cerradas de tipo dicotómicas, es decir, con dos (02) alternativas de respuesta.

3.6.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

De acuerdo con Arias (2012) en este punto “se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro y tabulación”. Sostiene Arias (2012) en lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas o estadísticas que se emplearán para descifrar lo que revela los datos recolectados.

Una vez aplicados los procedimientos de validez y confiabilidad del instrumento, se procedió a la aplicación del cuestionario a la población en estudio y los datos recolectados fueron operacionalizados en un plan de tabulación y para facilitar el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva la cual consistió en un proceso matemático lógico expresado en frecuencia y porcentajes; los cuales se representaron en cuadros y gráficos, para una mejor visualización de los resultados del estudio. Seguidamente, se realizó la interpretación de los datos, de acuerdo a la confrontación de los resultados con los objetivos propuestos del estudio

3.7.- Validez y Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez se refiere al “grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (p. 201); es decir, es la capacidad de la escala para medir las cualidades para los cuales ha sido construido el instrumento y no otro parecido. La misma será dada por la evaluación de tres (3) expertos, dos (02) especialistas en el área de competencia de la Administración pública y un (01) especialista en metodología quienes realizarán sus observaciones para cada uno de los ítems contenidos en el cuestionario de acuerdo a los siguientes criterios: Claridad, Pertinencia, Precisión y Coherencia.

En líneas generales la validez evalúa si el instrumento mide lo que debe medir, Palella y Martins (2014:160), indica que mediante la validez se “define la ausencia de sesgos...”; pues determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, la validez del contenido del cuestionario utilizado para la recolección de datos del presente estudio, se llevó a cabo mediante el Juicio de Expertos, para este caso en particular, la validación del contenido del instrumento de recolección de datos, estuvo a cargo de tres (03) expertos, docentes con más de diez (10) años de experiencia en el área. A estos, expertos se les entrego un instrumento contentivo con las instrucciones, los objetivos planteados en la investigación, cuadro de operacionalización de variables y la matriz de validación. Es de resaltar, que los expertos consultados, no realizaron sugerencias, comentarios u observaciones sobre el cuestionario presentado.

Para Palella y Martins (2014:164), la confiabilidad de un instrumento se realiza con el objetivo de “Definir la ausencia de errores aleatorios en un instrumento...”; asimismo, Ruiz (2016), indica que la confiabilidad “es el grado de exactitud con que un instrumento mide lo que se pretende medir”,

es decir, que un instrumento es confiable, cuando aplicado al mismo sujeto en diferentes circunstancias, los resultados obtenidos son aproximadamente los mismos.

En este sentido, para medir la confiabilidad del cuestionario de la presente investigación, se utilizó el Análisis de Homogeneidad de los ítems específicamente la fórmula 20 de Kuder – Richardson (KR-20), el cual es empleado para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas. Palella y Martins (2012:168), indica que “El Coeficiente KR-20, divide el instrumento en tantas partes como ítems tenga”, permitiendo examinar cómo ha sido respondido cada ítem en relación con los restantes.

Dónde:

K =Número de ítems.

= Sumatoria de proporciones de aciertos por desaciertos.

S²T= Varianza del total de aciertos.

Finalmente, el resultado obtenido se interpretó considerando los valores orientados a la confiabilidad presentado por Morales (2008:207); los cuales se detallan en el Cuadro 6:

Procedimiento

Para el logro de los objetivos propuestos en este estudio, se cubrieron las siguientes etapas:

Etapa Inicial: Su objetivo fundamental fue la elaboración del proyecto de trabajo, para lo cual el investigador determinó el objeto de estudio, realizó revisiones documentales y entrevistas a las y los empleados del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando. Posteriormente realizó asesorías con especialistas en el área y el tutor, para

finalmente elaborar tanto el proyecto como el plan de trabajo.

Etapa de Aplicación: Su objetivo principal fue la recolección de los datos necesarios para fundamentar la propuesta, es decir, realizar el diagnóstico situacional; para lo cual probará el instrumento en una prueba piloto y posteriormente después de realizar las modificaciones si fuese el caso, aplicarla a los encuestados.

Etapa de Análisis: Su objetivo fue realizar el análisis estadístico referido a los datos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario. Esta actividad se realizó en forma computarizada y posibilitó el diseño de los lineamientos para el desarrollo del plan estratégico a partir de las reales necesidades de los potenciales usuarios.

Etapa de Diseño: El propósito de la misma fue el diseño de una propuesta de un plan estratégico de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, el cual estará debidamente sustentado en los datos aportados por el diagnóstico y por el estudio de factibilidad respectivo.

Etapa de edición: Estuvo referida a la elaboración, corrección y publicación del informe final de la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan, analizan y discuten los resultados recogidos a través del instrumento aplicado en esta investigación a la población objeto de estudio. Los datos obtenidos y utilizados para describir sus necesidades de capacitación fueron identificados y medidos, a través de los descriptores estadísticos básicos: sumatorias, frecuencias y porcentajes. Estos resultados fueron analizados en forma descriptiva, de las cuales se presentó el estudio y la interpretación de cada indicador de la variable en estudio para definir todos los aspectos relacionados con la investigación.

Una vez finalizada esta tarea, se pudo llegar a las conclusiones, en función de los objetivos que se plantearon para resolver el problema de investigación. En tal sentido, se presentan a continuación los resultados.

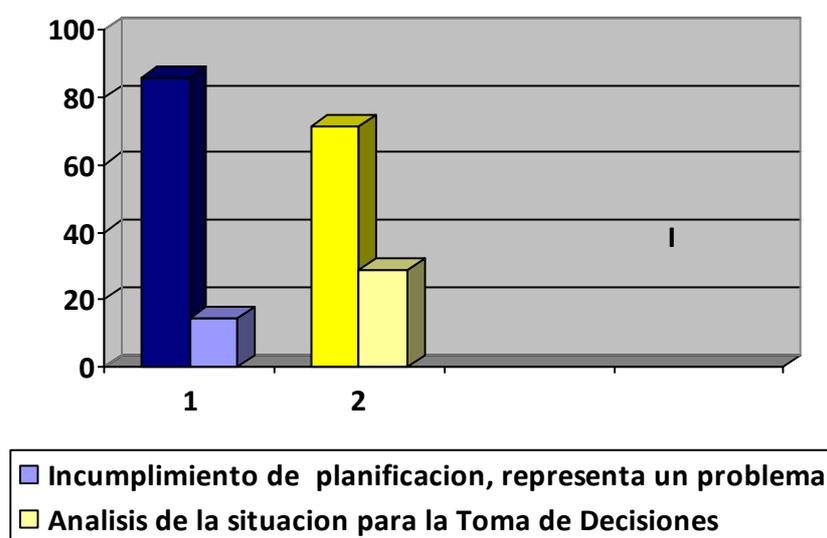
Cuadro 2.

Toma De Decisiones. Dimensión Proceso De acuerdo al indicador Identificación del problema

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
1. ¿El incumplimiento de las actividades planificadas, puede representar un problema?	12	85,71	2	14,29
2. Al presentarse una circunstancia que requiera la toma de decisiones, analiza el entorno para conocer la realidad	10	71,42	4	28,57
Promedio		78,57		21,43

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Grafico 1. Distribución Porcentual de la Variable Toma De Decisiones con respecto al indicador Identificación del problema



Fuente: Rivas (2018).

De acuerdo a los resultados presentados en el cuadro 2, se evidencia que el 85,71% de los 14 empleados encuestados con funciones gerenciales pertenecientes al Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, reconoce que el incumplimiento de las actividades planificadas trae consigo problemas a la institución. Por otra parte, el 71,42 de los encuestados indican que a la hora de tomar una decisión, llevan a cabo un estudio del entorno, con el objeto de analizar los posibles Factores que influye en el mismo. De esta forma, el promedio favorable 78,57% obtenido evidencia la importancia de la identificación del problema dentro del proceso de toma de decisiones.

Con lo indicado anteriormente, se observa que la muestra concuerda con los autores Robbins y Coulter (2014:121), quienes consideran transcendental determinar el problema real, sin llegar a confundirlo con los posibles

síntomas; escenario que al presentarse, puede traer como consecuencia la emisión de una respuesta al problema equivocado. Por esta razón, se considera que definir el problema es una situación compleja, que requiere el análisis de los diversos factores que influyen en el mismo.

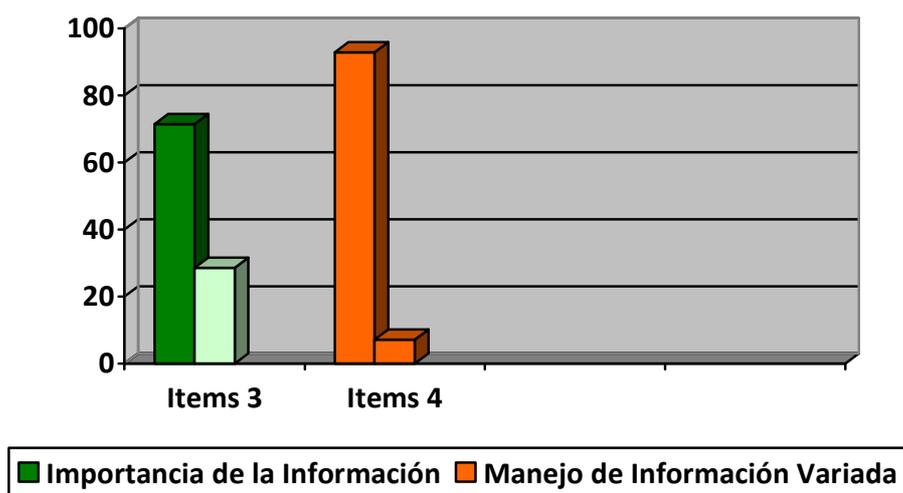
Cuadro 3.

Dimensión Proceso de acuerdo al indicador Reunir Información

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
3. ¿Tiene importancia la información en el proceso de toma de decisiones?	10	71,42	4	28,57
4. ¿El manejo de información variada, puede disminuir el riesgo de tomar una mala decisión?	13	92,85	1	7,14
Promedio		82,14		17,86

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Grafico 2. Distribución Porcentual de la Variable Toma De Decisiones con respecto al indicador Reunir Información.



Fuente: Rivas (2018).

A la hora de tomar partido en un proceso de toma decisiones, es de vital importancia contar con la información adecuada, criterio en el cual el 71,42% de la muestra coincide, según lo reflejado en el cuadro 3. De igual forma se evidencia, que el 92,85%, considera necesario el manejo de información variada, para disminuir el riesgo de tomar una mala decisión. De acuerdo, al promedio favorable 82,14% obtenido, se refleja la relevancia del indicador reunir información. De esta forma, al contrastar los resultados con el deber ser, plasmado en el contexto teórico, se aprecia la existencia de una relación entre ambos, pues la búsqueda de información en las fuentes adecuadas, permitirá reducir el grado de incertidumbre de un proceso decisorio.

Sin embargo, pese a lo planteado, es necesario resaltar que la información a emplear debe guardar relación directa con la situación existente, a fin de facilitar la toma de decisiones y mantener claro el objetivo.

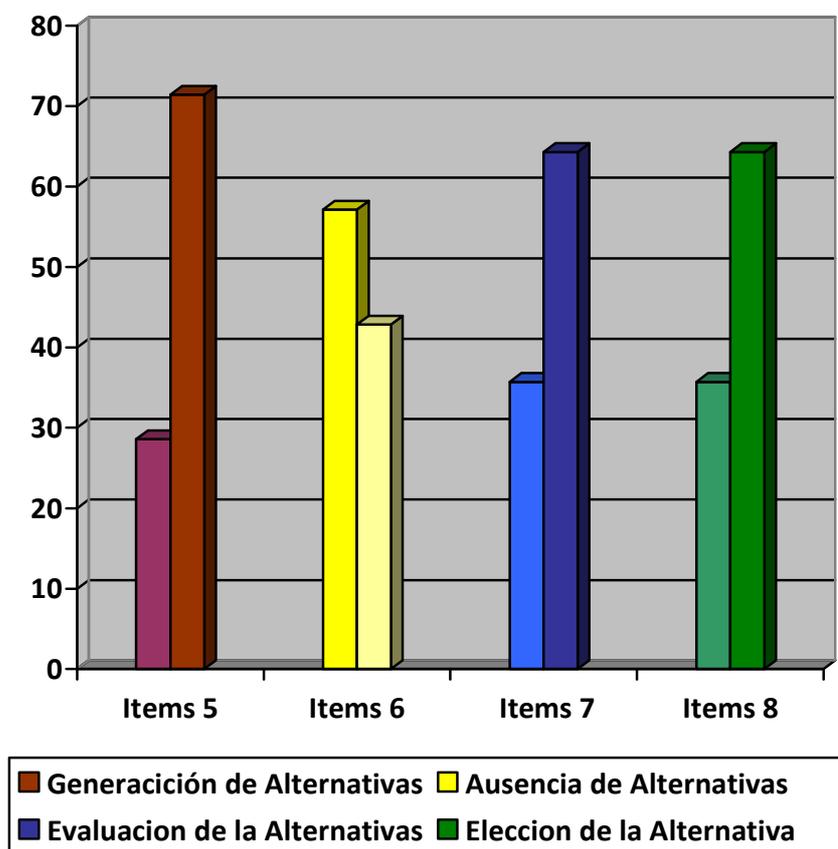
Cuadro 4.

Dimensión Proceso de acuerdo al indicador Desarrollo y análisis de Alternativas

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
5. Al identificar un problema, genera alternativas para dar solución al mismo.	4	28,57	10	71,42
6. La falta de alternativas, puede afectar la toma de decisiones.	8	57,14	6	42,86
7. Al tomar una decisión, evalúa las alternativas existentes.	5	35,71	9	64,29
8. Considera que la alternativa elegida puede generar nuevas decisiones	5	35,71	9	64,29
Promedio		39,28		60,72

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Grafico 3. Distribución Porcentual de la Variable Toma De Decisiones con respecto al indicador Desarrollo y Análisis de Alternativas



Fuente: Rivas (2018).

El desarrollo de posibles alternativas de solución a un problema, es un paso significativo dentro de la toma de decisiones; esto se puede corroborar en el cuadro 4, en los ítems 5 y 6; donde el 71,42% y 42,86% respectivamente indicó que al identificar un problema, no genera alternativas para dar soluciones al mismo, ocasionando con esta, que la ausencia de la misma afecte el proceso decisorio gerencial. Así mismo, posterior a identificar las posibles alternativas, la persona responsable de tomar la decisión debe realizar un análisis exhaustivo de cada una de ellas,

posición que no es reconocida al examinar los resultados de la encuesta donde el 64,29% del personal señala que a la hora de tomar una decisión, se limitan a evaluar las alternativas existentes y así poder considerarlas para que puedan dar origen a nuevos procesos de toma de decisiones; obteniendo con ello un promedio general desfavorable de 60,72%, lo cual recalca el poco conocimiento de los encuestados ante la relevancia del indicador análisis de alternativas.

Por lo tanto es importante destacar a Perdomo (2015), quien refiere que la mayor cantidad de alternativas pone a disposición del responsable del proceso, la opción de encontrar aquella que resulte más satisfactoria a la situación. Aclarando que un número exagerado de alternativas hace que la elección sea más difícil; por lo que debe existir un equilibrio. Es por ello, que es necesario la valoración cuidadosa de alternativas disponibles para dar respuesta al problema de forma adecuada. Con este análisis se determinan las fortalezas y debilidades de cada una; paso que se puede aligerar una eficiente identificación del problema, pues el objetivo a alcanzar mostrará posibles alternativas de solución, que se complementarán con la información recolectada y la experiencia del tomador de decisiones.

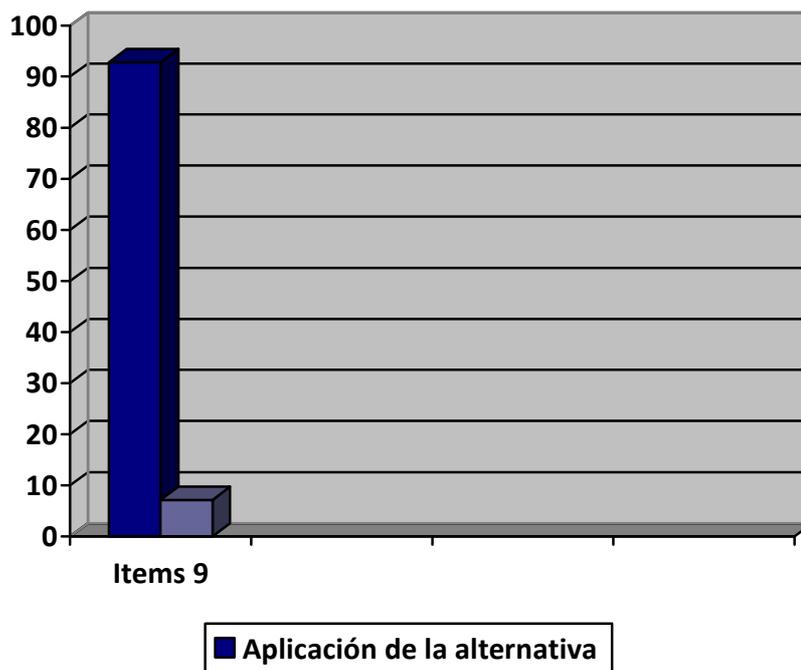
Cuadro 5.

Dimensión Proceso de acuerdo al indicador Implementación de Alternativas

ITEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
9. Aplica la alternativa que considera adecuada para dar solución al problema	13	92,86	1	7,14
Promedio		92,86		7,14

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure

Grafico 4. Distribución Porcentual de la Variable Toma De Decisiones con respecto al indicador Implementación de Alternativas



Fuente: Rivas (2018).

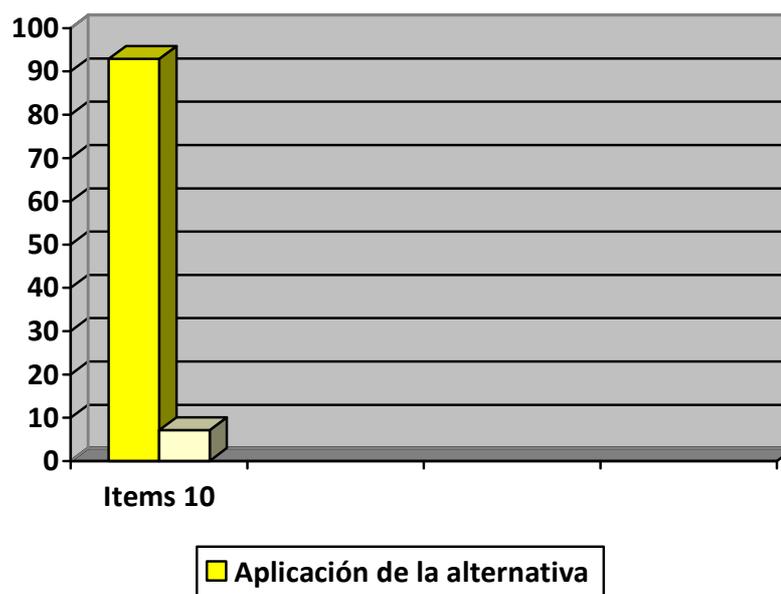
Tal y como se puede apreciar en el cuadro 5, el 92,8% de la muestra lleva a cabo el cumplimiento de la alternativa que considera adecuada para solucionar el problema; lo que representa un porcentaje favorable del cumplimiento del indicador implementación de una alternativa. Estos resultados, coincide completamente con el deber ser plasmado en el contexto teórico de la presente investigación, donde se describe, como la etapa donde se lleva la decisión a la acción.

Cuadro 6.**Dimensión Proceso de acuerdo al indicador Evaluación de la elección**

ITEMS	NO		SI	
	F	%	F	%
10. Evalúa si la alternativa aplicada dio respuesta al problema.	13	92,86	1	7,14
Promedio		92,86		7,14

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Gráfico 5. Distribución Porcentual de la Variable Toma De Decisiones con respecto al indicador Evaluación de la Elección



Fuente: Rivas (2018).

Con relación a los resultados plasmados en el cuadro 6, se evidencia que el 92,86% de la muestra, no evalúa si la aplicación de la alternativa dio respuesta al problema, de esta forma, el promedio favorable de 92,86%, revela que la muestra emplea el indicador evaluación de la elección. En

concordancia con lo expuesto anteriormente y a lo reflejado en el contexto teórico, un proceso de toma de decisiones no debe culminar con la implementación de la alternativa; pues el propósito de este, es solventar la situación presentada, aunque se requiera dar inicio a un nuevo proceso. En este caso, es necesario destacar, que la identificación del problema real es básica para obtener buenos resultados.

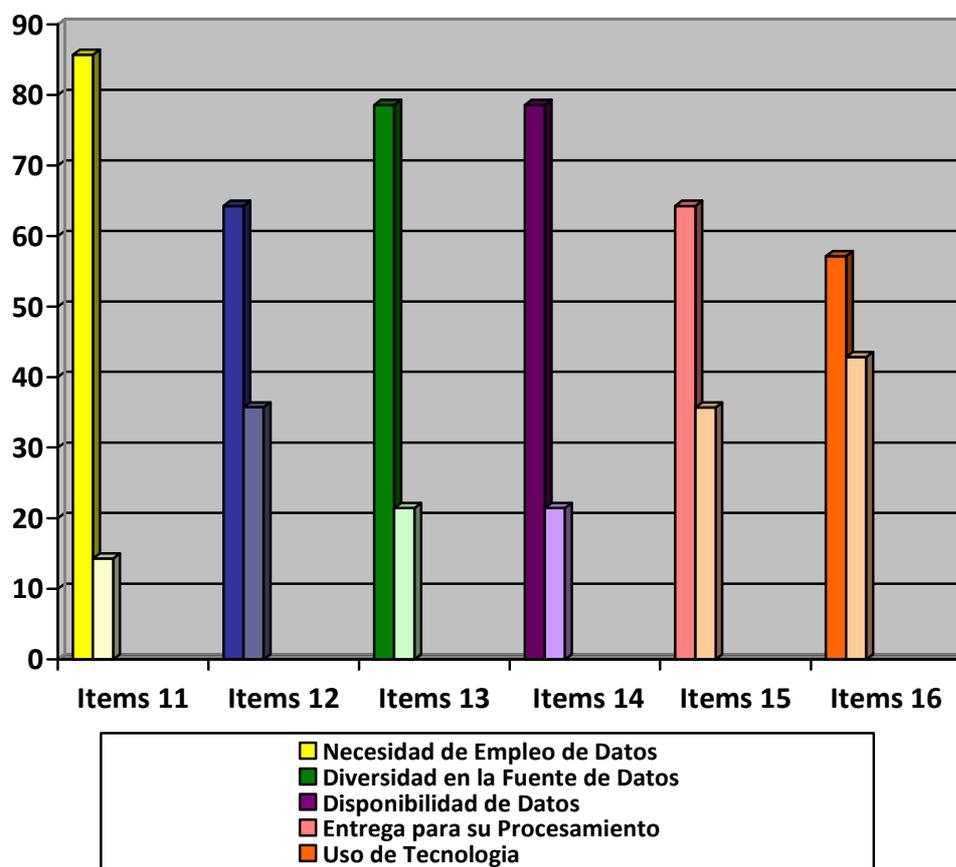
Cuadro 7.

Dimensión Tratamiento de Datos

ITEMS	NO		SI	
	F	%	F	%
11. Considera necesario el empleo de datos en el proceso de toma de decisiones.	12	85,71	2	14,29
12. El entorno (trabajadores, usuarios, comunidad, otros...) ofrece datos relevantes para la toma de decisiones.	9	64,28	5	35,72
13. La dependencia emplea diversas fuentes para obtener datos	11	78,57	3	21,42
14. Considera que tiene a disposición los datos necesarios para la toma de decisiones.	11	78,57	3	21,42
15. Los datos son entregados a las personas y/o dependencias para ser procesados.	9	64,28	5	35,71
16. Se emplea la tecnología para almacenar los datos y mantener un respaldo actualizado	8	57,14	6	42,85
Promedio		71,42		28,58

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Grafico 6. Distribución Porcentual de la Variable Datología con respecto a la Dimensión Tratamiento de Datos



Fuente: Rivas (2018).

Los resultados evidenciados y graficados, plasman los porcentajes arrojados en los ítems 11, 12, 13, 14, 15 y 16, correspondientes a la dimensión Tratamiento de Datos; mediante los cuales, se obtuvo el promedio desfavorable 71,42% de esta dimensión. Con este resultado, se evidencia que la muestra objeto de estudio, no considera los datos a pesar que su tratamiento es vital para el funcionamiento de la institución.

Para esta Variable solo se definió la dimensión Tratamiento de Datos, motivo por el cual, se toma el promedio desfavorable 71,42% de esta, y se contrasta con los valores presentados para su evaluación. A través de este resultado, se muestra que la Dependencia del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, no hace uso de los diferentes elementos (captación, asimilación, transmisión, almacenamiento, asociación, cálculo, consulta y distribución), para llevar a cabo un tratamiento de datos, que le permita mejorar la calidad informativa de los mismos.

En concordancia con lo expuesto, se tiene una fundamentación teórica, donde se reconoce la importancia de los datos y se les ubica como recursos intangibles de una organización; pues representan la materia prima de la información. En este sentido, la capacidad de tratar y transformar los datos en información relevante, es tan importante como el resultado de una buena decisión.

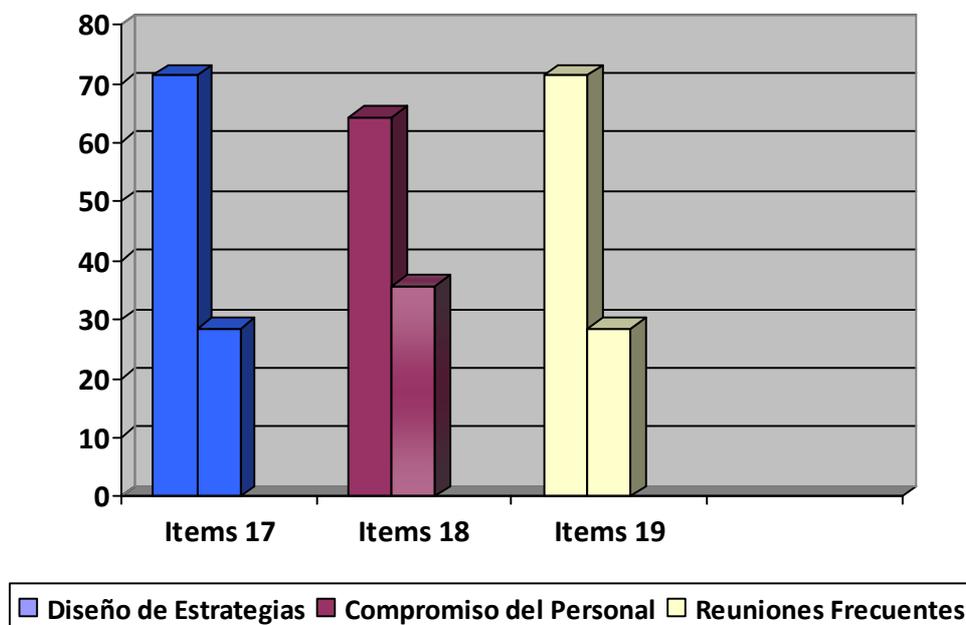
Cuadro 8.

Dimensión Etapas para el indicador formulación e implementación de estrategias

ITEMS	NO		SI	
	F	%	F	%
17. Se diseñan estrategias para cumplir con los objetivos de la dependencia.	10	71,42	4	28,58
18. El personal se encuentra comprometido con los objetivos establecidos.	9	64,28	5	35,71
19. Se realizan reuniones frecuentemente con el personal, para asignar actividades	10	71,42	4	28,58
Promedio		69,04		30,96

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Grafico 7. Distribución Porcentual de la Variable Planificación Estratégica con respecto a las Dimensiones Formulación e implementación de estrategias



Fuente: Rivas (2018).

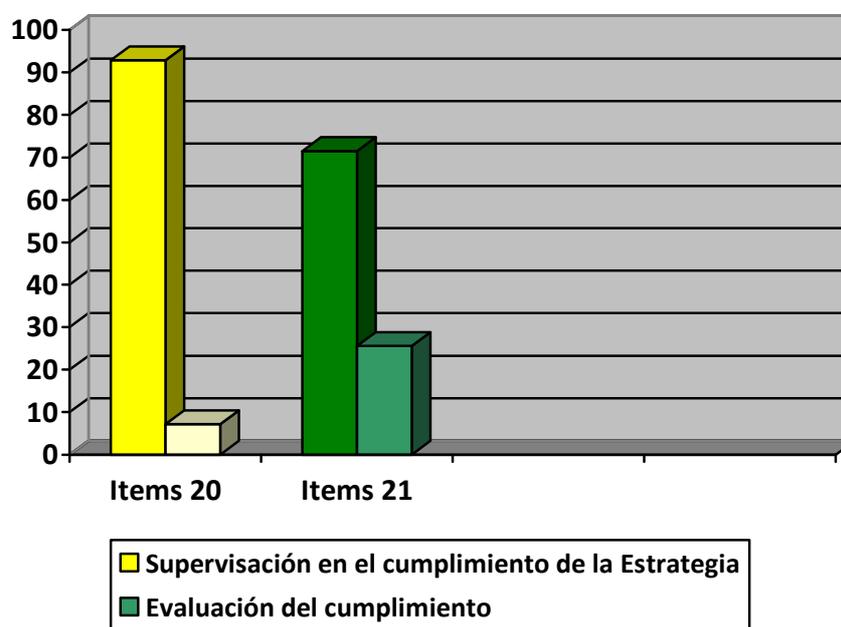
Los resultados detallados en el cuadro 7, evidencian que el 71,42% de la muestra concuerda con la inexistencia del diseño de estrategias para cumplir con los objetivos de la dependencia; el 64,28% de la misma indica que no existe un compromiso del personal con estos objetivos, y 71,42% expone que el número de reuniones con el personal para asignar actividades es nulo. De estos resultados, se obtiene un promedio desfavorable del 69,04% para el indicador Implementación de la Estrategia; la cual es considerada por el autor, la etapa de acción, donde se trabaja para desarrollar una cultura comprometida con los objetivos de la institución y en esta dependencia prácticamente no es desarrollada.

Cuadro 9.**Dimensión Etapas para el indicador evaluación de la estrategia**

ITEMS	NO		SI	
	F	%	F	%
20. Es supervisado el cumplimiento de las actividades en la dependencia.	13	92,86	1	7,14
21. Se evalúa el cumplimiento de las metas de la dependencia.	10	71,42	4	28,58
Promedio		82,14		17,86

Fuente: Rivas (2018). Elaborado con base a datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría sanitaria, del Estado Apure.

Grafico 8. Distribución Porcentual de la Variable Etapas con respecto a la Dimensión Evaluación de la estrategia.



Fuente: Rivas (2018).

Al finalizar un proceso, es necesario conocer si el mismo alcanzó los resultados esperado; en este sentido, el cuadro 9 muestra un promedio desfavorable de 82,14% para el indicador Evaluación de la estrategia; donde el 92,86% indica que la dependencia Sanitaria no supervisa el cumplimiento de las actividades y un 71,42% de la misma, indica que la dependencia no evalúa el cumplimiento de la metas. De acuerdo a los resultados obtenidos, y al deber ser plasmado en el contexto teórico, se reconoce la importancia de evaluar las estrategias, a fin de corroborar si las mismas cumplieron con los objetivos propuestos. De esta forma, las estrategias deben tener la capacidad de adaptarse a los cambios del día a día, pues el éxito de hoy no garantiza el éxito de mañana.

Es de esta manera como los resultados observados detallan los promedios desfavorable de los indicadores correspondientes a la Variable Planificación Estratégica en su dimensión, de los cuales, se obtuvo el promedio digno de analizar de 82,14% de esta dimensión, partiendo de este valor, se divisa la poca aplicación de las etapas dentro del contexto administrativo de la Contraloría Sanitaria, lo cual le permite llevar una situación bastante limitada. Con lo antes expuesto, se evidencia que esta dependencia carece en su gerencia los conceptos y las etapas básicas de un Proceso de Planificación Estratégica, la cual es considerada como una guía que permite gestionar recursos con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos de una organización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Considerando los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, a continuación se establece las conclusiones referentes a la datología como proceso estratégico en la toma de decisiones en la dependencia del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, del Municipio San Fernando, Estado Apure, las cuales apoyan los objetivos de la investigación:

En relación al diagnóstico de la situación actual del proceso de toma de decisiones en el departamento del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, del Municipio San Fernando, Estado Apure se evidencio que la Toma de decisiones, cumple un papel fundamental en el desarrollo administrativo y eficiente del ese organismo, puesto que en atención a la consideración de varias alternativas de solución se puede abordar situaciones difíciles que conlleven al éxito organizacional.

En cuanto a la caracterización de los elementos de la datología como proceso estratégico en la toma de decisiones gerenciales, tema principal para el desarrollo de la propuesta, se presentan situaciones que requieren ser consideradas, la primera se encuentra relacionada directamente con los datos, pues los encargados de tomar decisiones no emplean las diversas fuentes para la obtención de los mismo, como ejemplo inmediato se tiene los aportes del personal; de igual forma, se detecta que los datos almacenados no mantienen un respaldado acorde, en su mayoría no son actualizados, generando con esto, desconfianza en los mismos.

La segunda situación, se evidencia dentro del proceso de planificación estratégica, donde no existe un compromiso por parte de la gerencia con respecto a la difusión de los valores de la institución, y en consecuencia el compromiso del personal con los objetivos, no es el adecuado. Ambas

situaciones, compromete el rendimiento de la institución, siendo afectado directamente el fin para el cual fue creada, ofrecer una adecuada prestación de bienes y servicios.

Por tal motivo, el investigador concluye que es imperante la necesidad de diseñar un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones para el departamento del Servicio Autónomo de la Contraloría sanitaria del Estado Apure, puesto que este modelo permite combinar elementos necesarios para llevar a cabo un tratamiento de datos adecuado. En resumen, la propuesta se presenta como un método para apoyar la planificación estratégica, la cual requiere en cada una de sus etapas, el uso de información oportuna, con el fin de tomar decisiones eficientes con el menor grado de incertidumbre.

Así mismo, es importante resaltar que la identificación de las teorías que fundamentan la investigación, permitió seleccionar el soporte teórico que apoya la propuesta, tomando de las mismas terminologías básicas para el desarrollo del modelo como base fundamental, de allí se tiene la Teoría de Decisiones, la cual indica que el ser humano se mantiene en la búsqueda de mejorar el proceso de toma de decisiones; es de aquí, donde se toma las etapas necesaria para este proceso: inteligencia (identificación del problema), diseño (generación de alternativas) y elección (evaluación de las consecuencias y posterior toma de decisión).

Por su parte, la Teoría de la Planificación Estratégica, ofreció elementos relevantes como método viable para anticipar el futuro, destacando la: planeación, preparación, organización, control, ejecución, la referencia de dos teorías fundamentales es más que suficiente para apreciar la sustentación del estudio.

Recomendaciones

Partiendo de los hallazgos encontrados y de las conclusiones obtenidas, se debe hacer énfasis en el desarrollo de un modelo de datología

que apoye el proceso de toma de decisiones en el departamento de Servicio Autónomo de la Contraloría Sanitaria del Estado Apure, que a su vez pueda establecerse como marco de referencia para otras organizaciones del sector público. Por todo esto, y en aras de generar alternativas de solución efectivas a las situaciones encontradas, se presentan las siguientes recomendaciones:

La institución objeto de estudio, debe reconocer la importancia de los datos dentro de su administración, pues el tratamiento adecuado de los mismos, traerá consigo un sinnúmero de beneficios a la hora relacionados con la información oportuna, la planificación adecuada, tomar de decisiones acertadas, el cumplimiento de los objetivos propuesto.

En este sentido, se aconseja la implementación del modelo de datología desarrollado, el cual permitirá agilizar los diferentes aspectos relacionados con el tratamiento de datos. Es de resaltar, que este no acarrea ningún costo adicional, pues no requiere de recursos (humano, tecnológico...) con características especiales.

Es indispensable, que la institución desarrolle estrategias para prevenir la resistencia al cambio por parte del personal involucrado en la aplicación del proceso de datología. Además, es necesario difundir a todo el recurso humano, la justificación de la implantación del modelo y los beneficios que este trae para la institución en general.

CAPITULO VI PROPUESTA

MODELO DE DATOLOGIA COMO PROCESO ESTRATEGICO EN LA TOMA DE DECISIONES PARA EL SERVICIO AUTONOMO DE CONTRALORIA SANITARIA DEL MUNICIPIO SAN FERNANDO, ESTADO APURE

Presentación de la Propuesta

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en entornos cambiantes con tendencia hacia la competitividad, lo cual genera panoramas de incertidumbre, que obliga a los líderes o gerentes a emplear diversas estrategias para mantener el buen funcionamiento de la misma. Es aquí donde la toma de decisiones juega un papel relevante, pues llevar un proceso adecuado en el momento oportuno puede ser la diferencia entre el Éxito o el fracaso. A esta realidad, no escapa el sector público, pues un proceso decisorio acertado, le permitirá cumplir con la adecuada prestación de bienes y servicios, fin para el cual fueron creadas.

Concibiendo la importancia de la toma de decisiones, es necesario resaltar que el eje central para llevar un adecuado proceso es la información, recurso intangible que permite al gerente elegir la alternativa que mayor beneficio genere a la organización; por lo cual, se asume que la información veraz y oportuna constituye un elemento primordial dentro del proceso de toma de decisiones.

En tal sentido, la calidad de la información dependerá de la calidad de los datos y del tratamiento que estos reciban, los cuales son considerados la materia prima de la información. Por esta razón, y considerando los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos, se propone un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de

decisiones, en el departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, que permita el análisis e interpretación de los datos para su transformación en información útil para el usuario.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones, en el departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, Estado Apure.

Objetivos Específicos

Establecer los pasos y/o etapas para llevar a cabo un proceso de tratamiento de datos.

Describir los pasos y/o etapas a seguir en un proceso de tratamiento de datos.

Desarrollar un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones en el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del estado Apure..

Justificación de la Propuesta

El objetivo de toda organización, radica en alcanzar la excelencia, al responder adecuadamente al logro de las metas trazadas, especialmente si atiende necesidades y requerimientos del entorno. Una forma de lograrlo, es el empleo efectivo de información veraz, oportuna y exacta que permita la toma de decisiones acertada. Sin embargo, los constantes cambios y los grandes volúmenes de información hacen que el proceso decisorio se torne

cada vez más complejo; enfrentando dificultades como: sobre abundancia de información no relevante; escasa fiabilidad, incoherencia y desactualización de la misma, todo esto como consecuencia de la inexistencia de un tratamiento de datos eficiente.

De esta forma, los datos como materia prima para la información, representan un recurso intangible de gran valor a la organización, pues el uso adecuado de los mismos permitirá generar información útil en la toma de decisiones necesaria para perpetuar una organización en entornos cambiantes. La calidad de la información, dependerá del tratamiento que reciban los datos, el cual tiene como objetivo satisfacer los requerimientos de Información de las organizaciones para una mejor gestión.

Por esta razón, al no existir una organización y cuidado pertinente en el análisis de datos, este sólo provocará frustración e incertidumbre en quien tiene la responsabilidad de tomar decisiones; que en muchos casos más que contribuir a la generación de información veraz, contribuirá a la confusión y ambigüedad, con resultados como redundancia y desorganización informativa que afectará directamente la organización, pues toda mala decisión va seguida de otra mala decisión.

Por lo antes expuesto, y considerando los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, se propone desarrollar un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones; el cual pueda ser utilizado como guía por el personal que labora en esta institución, y posiblemente como referencia para otras investigaciones y/o instituciones.

Fundamentación de la Propuesta

Desde el punto de vista práctico, la propuesta está fundamentada en la situación actual encontrada en el departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, mediante el análisis e interpretación de los resultados

obtenidos a través del instrumento de recolección de datos aplicado a 14 trabajadores de esta dependencia

Desde el punto de vista metodológico, la propuesta se encuentra enriquecida con la revisión bibliográfica de temas correspondientes al proceso de toma de decisiones, información, datos y datología, lo que garantiza el logro de los objetivos planteados. De igual forma, se encuentra sustentada por la teoría de la Planificación Estratégica, la cual aporta conceptos relevantes y precisos para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones eficiente. La planificación estratégica, permite anticipar el futuro, y desarrollar reacciones oportunas para enfrentar los cambios del mundo actual.

Por su parte, la Teoría de Decisiones, ofrece un proceso que involucra elementos esenciales (Inteligencia, identificar el problema; diseño, generar alternativas y elección, evaluar las consecuencias), para hacer frente a los problemas de decisiones que continuamente enfrenta una organización. Así, un problema o situación debe ser valorada y considerada profundamente, a fin de elegir el mejor camino según las alternativas encontradas.

Alcance de la Propuesta

El desarrollo de un modelo de datología como proceso estratégico para mejorar la toma de decisiones, da reconocimiento a la importancia de dar uso adecuado a los datos como recursos intangibles de una organización; lo cuales permiten reducir la incertidumbre, aumentar la calidad de la información, actuar en escenarios cambiante y perdurar en el tiempo. En este sentido, la propuesta de un modelo de datología, está dirigida al departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, y/o otra institución pública que requiera dar un tratamiento adecuado a sus datos, con el fin de tomar decisiones eficientes y oportunas.

Factibilidad de la propuesta

La factibilidad de proponer el desarrollo de un modelo de datología como proceso estratégico en la toma de decisiones en el departamento del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, es presentada en función del análisis de los tres (03) aspectos presentados a continuación:

1. Factibilidad Operativa: El departamento del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, cuenta con el recurso humano calificado para revisar, evaluar, adaptar y llevar a cabo la aplicación del modelo de datología en el proceso decisorio que realiza la institución. De igual forma, dentro de la gerencia se encuentran personas con la disposición de elevar los niveles de eficiencia y eficacia hacia una mejor prestación de bienes y servicios.

2. Factibilidad Técnica: El departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, cuenta con los equipos y herramientas necesarias para la implementación del modelo (No requiere de tecnología especializada); por lo cual se podrá hacer uso de los recursos tecnológicos, asimismo, el personal que labora en el área administrativa de la organización, cuenta con los conocimientos, habilidades y experiencia mínima para hacer uso del modelo de datología.

3. Factibilidad Económica: Implantar el uso de un modelo de datología dentro del departamento del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, no acarrea ningún tipo de costo, pues, la misma cuenta con los recursos mínimos necesarios para llevar a la aplicación del modelo. Sin embargo, contrario a generar gastos, el modelo puede aportar beneficios, al permitir manejar información veraz y oportuna, que disminuya la incertidumbre a la hora de tomar decisiones de relevancia para la planificación de la gerencia,

el desarrollo de proyectos, la asignación de presupuesto; permitiendo ahorrar tiempo, mediante la información oportuna.

Descripción de la Propuesta

La propuesta del modelo de datología para el apoyo del proceso de toma de decisiones en el departamento del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, se vislumbra viable, al considerar que la organización tiene a disposición personal calificado, que puede asumir la responsabilidad de estudiar, evaluar, ajustar, aplicar y hacer seguimiento del procedimiento hasta lograr el uso correcto del mismo en cada uno de los departamentos. En tal sentido, se espera que la información obtenida a través del proceso de datología, permita a la organización tomar decisiones acertadas en un menor tiempo y con mayor certeza en beneficio de los usuarios y de la Institución en particular; de esta forma, la organización estaría dando un paso enorme, al reconocer el valor que poseen los datos como recursos intangibles, los cuales aportan un sinfín de beneficios para mantenerse dentro del mundo cambiante.

El proceso de datología presentado, se encuentra lejos de ser un modelo riguroso, pues es ajustable a cualquier nivel dentro de la organización y a las diferentes situaciones que amerite una toma de decisiones; puede llevarse de forma manual, empleando recursos básicos de oficina, o de forma automática aprovechando los beneficios que ofrece la tecnología. La planificación estratégica, como modelo empleado por las organizaciones para determinar cómo hacer el mejor uso posible de sus recursos, desarrollar e implementar planes con el propósito de alcanzar sus objetivos, requiere en cada una de sus etapas el empleo de información oportuna, la cual le permita tomar decisiones eficientes con el menor grado de incertidumbre. Es por esto, que manejar una información real permitirá a

los gerentes de la Contraloría Sanitaria tomar decisiones acertadas en beneficio de la organización.

Con base en el proceso de Planificación estratégica de Fred, presentado por Rico (2016), se reconoce como factor primordial el empleo de este recurso intangible en cada una de las etapas desde la Formulación de las Estrategias (reconocer las oportunidades - amenazas externas y las fortalezas - debilidades internas), pasando por la Ejecución de Estrategias (establecer objetivos anuales, diseñar políticas, motivar a los empleados y distribuir los recursos) hasta llegar a la Evaluación de las Estrategias (identificar cuándo ciertas estrategias no funcionan).

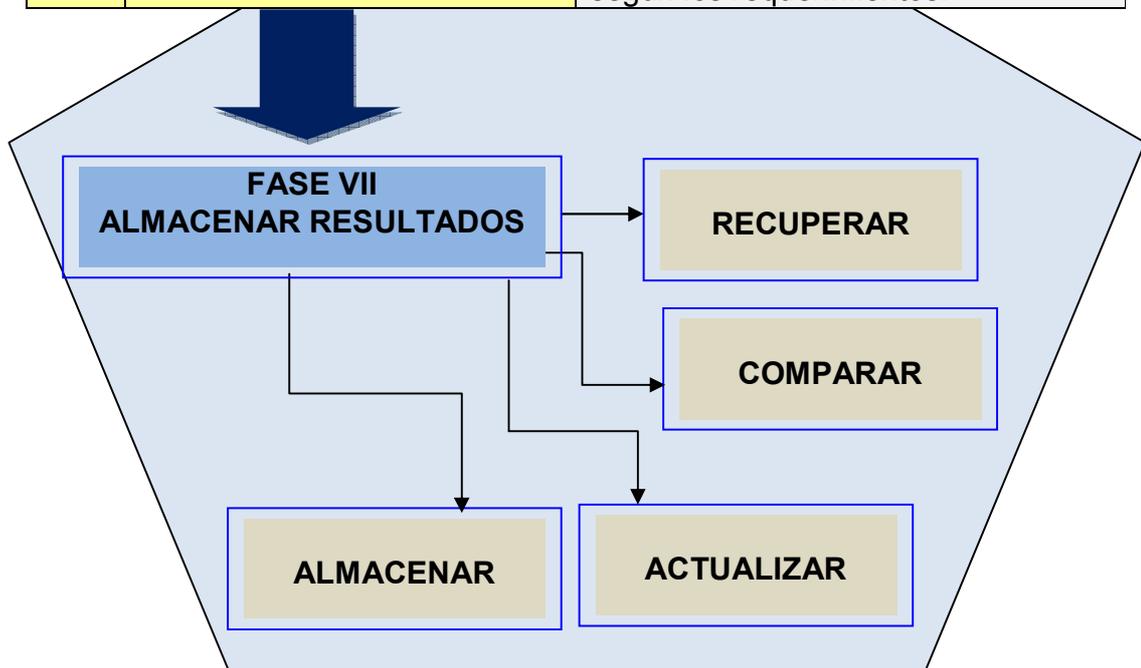
Considerando lo expuesto anteriormente, se reconoce la importancia de la información, lo que conlleva a esta organización a emplear métodos y/o estrategias que sirvan de apoyo para el tratamiento de datos; es aquí donde el proceso de datología juega un papel imprescindible, pues su uso correcto y responsable, influye de forma positiva o negativa en la toma de decisiones y por ende en el desarrollo del proceso de planificación estratégica de la organización.

Objetivo Especifico		Establecer los pasos y/o etapas para llevar a cabo un proceso de tratamiento de datos.			
Lineamientos	Contenido	Acciones Estratégicas	Recursos	Tiempo	Eval.
Difundir la importancia del Modelo de Datalogía como proceso estratégico en la Toma de decisiones	Importancia de la integración en el trabajo. Presentación del propósito de la propuesta.	Bienvenida a los participantes. Presentación de la Propuesta, a través de lecturas reflexivas.			
Proyectar los beneficios de la Datalogía en la toma de decisiones	Establecimiento de relaciones de trabajo, mediante la disertación de la importancia de la datología, fases y etapas	Lectura reflexiva sobre la Toma de Decisiones. Discusión y reflexiones sobre lecturas Sistematización por parte del facilitador, del material contenido sobre los modelos de toma de decisiones y tratamiento de datos Después de aclarar términos básicos, y reconocer el éxito que han obtenido los datos en la resolución de problemas, es importante definir un proceso para el tratamiento de datos que conlleve a la obtención de información veraz y oportuna; en este sentido, se presenta un modelo conformado por siete (07) fases	Recursos tecnológicos: Video Beam, grabadora, música Recursos Materiales: Hojas blancas, Bolígrafos, Trípticos. Recursos Humanos: Personal, investigador facilitador	Corto Plazo (8 horas)	Asistencia y participación grupal e individual. Elaboración Conclusiones y recomendaciones Por parte de los participantes:

Fuente: Rivas, (2018)

MODELO DE DATOLOGIA

FASES		DESCRIPCION
I	DEFINIR EL PROBLEMA	De forma clara y concreta para obtener resultados deseados
II	RECOLECTAR DATOS	Partiendo del problema se realiza la captación de datos usando fuentes disponibles
III	DEPURAR DATOS	Se realiza una limpieza de datos para la calidad de los mismos
IV	ANALIZAR DATOS	Se transforman los datos mediante el análisis para llegar a la consolidación de los mismos
V	INTERPRETAR DATOS	Una vez obtenido los resultados es necesario conocer si los mismos dieron solución al problema presentado
VI	PRESENTAR RESULTADOS	Mostrar los resultados a través de los reportes, informes, tablas, graficas según los requerimientos.



Fuente: Rivas, (2018)

Objetivo Especifico		Describir los pasos y/o etapas a seguir en un proceso de tratamiento de datos.			
Lineamientos	Contenido	Acciones Estratégicas	Recursos	Tiempo	Eval.
Relatar de forma específica las fases del modelo de datología como proceso estratégico en la Toma de decisiones	Presentación de etapas y fases del modelo	Fundamentados en el modelo de datología se explicara cada una de sus fases secuenciales a fin de mostrar un bosquejo específico de la funcionalidad del mismo	Recursos tecnológicos: Video Beam, grabadora, música Recursos Materiales: Hojas blancas. Bolígrafos. Trípticos. Recursos Humanos: Personal, investigador facilitador	Corto Plazo (8 horas)	Asistencia y participación grupal e individual. Elaboración Conclusiones y recomendaciones Por parte de los participantes:

Fuente: Rivas, (2018)

Fase 1 - Definir el problema

Dentro del proceso de datología, representa el paso más importante, pues diseñar una solución apoyada en datos y obtener los resultados esperados, dependerá directamente de la definición del problema de forma clara y concreta. Para cumplir con esta fase, es necesario encontrar el “qué” del problema y reconocer que el mismo debe ser atendido, facilitando con ello, la formulación del “cómo” solucionarlo. En líneas generales, el problema se puede presentar como una situación de inconveniencia y/o estado negativo que hace vulnerable a los afectados; además se puede manifestar por la carencia de algo bueno o una oportunidad de desarrollo no ha sido aprovechada. A la hora de identificar el problema, es necesario comparar la situación a analizar con los niveles deseables y posibles de alcanzar, a fin de

trabajar con el problema real, y no con la “falta” de una solución. Al establecer el problema, es necesario exponerlo a los involucrados para llegar a un acuerdo, y trabajar todos en la solución del mismo.

Fase 2 - Recolectar datos

Esta fase se puede llevar de forma manual o automática según las condiciones del usuario. Se considera la fase de captura de datos, porque estos pueden ser extraídos de diversas fuentes (internas o externas), necesarias para el óptimo funcionamiento de una organización. De forma general, las fuentes, pueden ser un documento o material que sirve de apoyo para la toma de decisiones, de allí que Fernández, Zayas y Alfonso (2014), expresa que “son todo objeto o sujeto que genere, contenga, suministre o transfiera información”; estos autores clasifican las fuentes de la siguiente forma:

- **Fuentes documentales:** planes de trabajo, informes, libros, revistas, documentos oficiales.
- **Fuentes personales:** expertos, consultores, investigadores, bibliotecarios, analistas.
- **Fuentes institucionales:** bibliotecas, archivos, medios de prensa, asociaciones profesionales.

Por su parte, Conde, Iturrioz y Garate (2014), mencionan que dentro de una organización, se puede encontrar toda la información derivada de la actividad operativa diaria de la misma; pero también existe datos, que no forma parte del mundo operacional de la institución, sin embargo son decisivos para la misma. De esta forma, para conseguir las metas marcadas y prevenir los futuros cambios del entorno será necesario realizar una recopilación de datos, tanto del exterior como del interior de la organización, para lo cual es necesario conocer y saber gestionar las fuentes de información existentes:

Fuentes internas: Son aquellas que se encuentran dentro de la propia empresa y pueden ser escritas, personales o audiovisuales. Las fuentes internas, se dividen en primarias y secundarias:

Fuentes externas: Permiten satisfacer las necesidades informativas y proporcionar a la gerencia una información actualizada, relevante, fiable y válida imprescindible para la resolución de problemas y una óptima toma de decisiones. Las organizaciones deben conocer lo que ocurre a su alrededor para estar preparadas a la hora de tomar decisiones en entornos cambiantes. Las fuentes externas, se dividen en primarias y secundarias:

Fase 3. Depurar datos

En esta fase, se identifican y clasifican los datos para posteriormente realizar una limpieza de los mismos; mediante esta técnica se busca mejorar la calidad de los datos, pues permite detectar, corregir y prevenir a tiempo posibles errores. En el proceso de datología, es esencial la calidad de los datos, pues indica que son aptos para ser utilizados. En este sentido, se presenta a continuación una serie de características, que determinan la existencia de calidad en los datos:

- **Redundancia mínima:** Solamente los datos necesarios.
- **Sin ambigüedad:** Que permitan una sola interpretación.
- **Credibilidad:** verdaderos y creíbles por los usuarios en un contexto específico de uso.
- **Exactitud:** Datos correctos, fiables y certificados libres de errores.
Integridad: Están protegidos de sesgos o manipulaciones deliberadas por motivos políticos o personales.
- **Reputación:** Verdaderos o considerados altamente creíbles en términos de las fuentes o contenidos de origen.
- **Puntualidad:** Los datos están actualizados y disponibles a tiempo.
- **Compleitud:** Son completos si no les falta una pieza o parte de información.

- **Cantidad apropiada de datos:** La calidad y el volumen habilitado para los datos es apropiado para la tarea actual.
- **Consistencia:** Libres de contradicción y coherente con otros datos en un contexto específico de uso.
- **Eficiencia:** Pueden ser procesados y proporciona los niveles esperados de desempeño al utilizar las cantidades y los tipos de recursos apropiados en un contexto específico de uso.

Fase 4 - Analizar los datos

Después de llevar a cabo una limpieza de datos, es probable que los mismos aún no estén de la forma en que se requieren; por tal razón, es necesario resumir las observaciones, sin afectar la calidad de los datos, y posteriormente transformarlos mediante: análisis estadísticos, operaciones de cálculo, comparación. La transformación permite mezclar varias fuentes de datos, para llegar a la consolidación de los mismos y enriquecer los resultados.

Fase 5 - Interpretar los datos

Los datos por sí solo no emiten ningún tipo de información, es necesaria la interpretación para buscar su significado más amplio. Este aspecto se realiza confrontando los resultados del análisis de los datos con las suposiciones formuladas en la Fase 1; verificando con ellos, si los mismos dieron respuesta al problema presentado. Dependiendo de esto, se dará continuidad al proceso, o se buscará la fuente del error; con el fin de saber si es factible solventar el mismo o reiniciar el proceso.

Fase 6 - Presentar resultados

Realizado el respectivo análisis e interpretación de los datos, es necesario comunicar o mostrar los resultados a través de reportes, informes, tablas, gráficas, otros; con el propósito de hacerlos comprensibles y

aprovechables en su totalidad por los usuarios que requieran el uso de los mismos. En la actualidad, la tecnología ofrece aplicaciones sencillas para presentar la información en diferentes formatos, permitiendo llevarla a otros entornos, sin ninguna limitación. De esta forma, se tiene como los formatos más utilizados el .txt (archivos de texto plano), PDF (Formato de Documento Portátil) o HTML (como las páginas web) que independientemente del dispositivo que se utilice los resultados pueden ser fácilmente visibles.

Fase 7 - Almacenar resultados

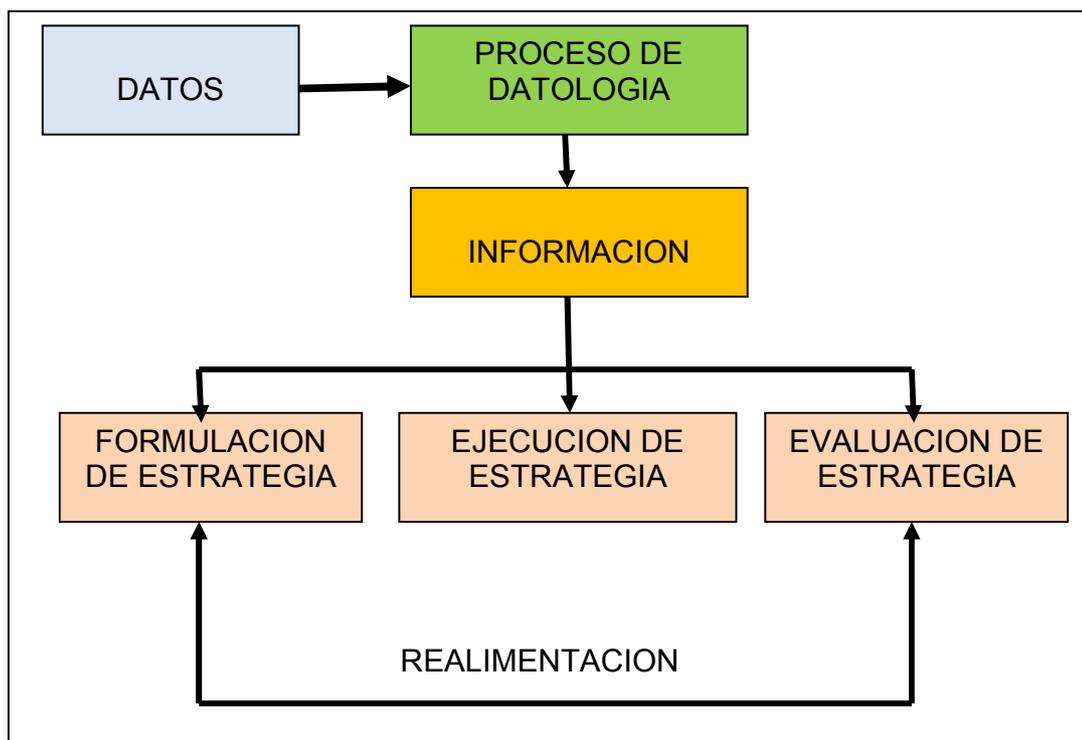
Es imprescindible conservar, proteger y respaldar los resultados obtenidos, a fin de disponer de los mismos en caso de ser requeridos nuevamente. En la actualidad, se tiene a disposición diversas opciones tecnológicas para lograr este fin; contribuyendo a la disminución de grandes volúmenes de papeles y el acceso rápido a los datos e información. Es de resaltar, que el lugar (físico o lógico) donde se almacenen los resultados, debe estar disponible para recuperar (acceso a la información), utilizar (consultar o uso), actualizar (mantener vigente la información) y guarda (almacenar cualquier cambio realizado) la información por parte de los usuarios interesados y autorizados.

Tomando en consideración cada una de las fases antes descritas y teniendo claro que la planificación estratégica, es uno de los modelos empleados por las organizaciones para determinar cómo hacer el mejor uso posible de sus recursos, así mismo permite desarrollar e implementar planes con el propósito de alcanzar sus objetivos, requiriendo en cada una de sus etapas el empleo de información oportuna, la cual le permita tomar decisiones eficientes con el menor grado de incertidumbre.

Es por esto, que manejar una información real permitirá a los gerentes de la dependencia ejn estudio tomar decisiones acertadas en beneficio de la organización, para ello se considera el proceso de Planificación estratégica presentado por Fred, donde se reconoce como factor primordial el empleo de

este recurso intangible en cada una de las etapas o fases desde la Formulación de las Estrategias que permite reconocer las oportunidades - amenazas externas y las fortalezas - debilidades internas, pasando por la Ejecución de las mismas hasta llegar a la Evaluación de las Estrategias donde se puede identificar, cuándo ciertas estrategias no funcionan.

Considerando lo expuesto anteriormente, se reconoce la importancia de la información, lo que conlleva a las organizaciones a emplear un sinfín de métodos y/o estrategias que sirvan de apoyo para el tratamiento de datos; es aquí donde el proceso de datología juega un papel imprescindible, pues su uso correcto y responsable, influye de forma positiva o negativa en la toma de decisiones y por ende en el desarrollo del proceso de planificación estratégica de la dependencia de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando.



Fuente: Rivas, (2018)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijo, M. (2012). **Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público**. Serie Manuales N° 69. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Bello, Y. (2012). **Gerencia de los procesos educativo**. Revista Virtual Calaméo. Disponible: <http://es.calameo.com/read/001379130cc22fbfe672>
- Benítez, M. y Córdova, C. (2014). **Tendencias del Pensamiento Estratégico en la Toma de Decisiones en la Organizaciones**. Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar a título de Licenciado en Administración. Universidad de Oriente.
- Bitoraje, E. (2012). **Indicadores de Gestión: Herramienta informativa del control de la Gestión Pública**. Revista Venezolana de Gestión Pública. Año 2 N° 2. Grupo de Investigación de Gestión y Políticas Públicas. Universidad de los Andes.
- Bonilla, A. (2012). **Análisis de la Gerencia Participativa en el Proceso de Toma de Decisiones de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) Familiares del Sector Transporte, Ubicadas en el Estado Lara**. Trabajo para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia Mención Empresarial. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto.
- Botero, L. (2006). **Teoría de Públicos – Lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación**. 1ra Edición. Colombia: Universidad de Medellín.
- Castellano, H. (2010). **Planificación: Herramientas para enfrentar la Complejidad, la Incertidumbre y el Conflicto**. Reimpresión. Venezuela: Editorial Melvin, C.A.
- Chiavenato, I. (2004). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 7ma. Edición. México: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2011). **Administración de Recursos Humanos**. Novena Edición. Mexico: McGraw-Hill

CIPUBA (2006). **Resultados de Investigación – Gerencia**. N° 2 (2006-2). Decanato de Investigación, Extensión y Postgrado. Universidad Bicentenario de Aragua.

Colombo, L. (2006). **Diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión para la Dirección de Investigaciones de la Contraloría General del Estado Lara**. Trabajo presentado para optar al Grado de Especialista en Auditoría. Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto.

Conde, B., Iturrioz, S. y Garate, E. (2012). **Fuentes de información en la empresa**. Revista Digital Eginsoft. Disponible en: <http://eginsoft.com/wordpress/?p=54>. Consultado en: 27/07/2016.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial N° 36.680. 30 de diciembre de 1999.

Contreras, F. y Tito, P. (2013). **La Gestión del Conocimiento y las Políticas Públicas**. 1ra. Edición. Perú: Universidad María Auxiliadora.

Eyzaguirre, N. (2006). **Metodología Integrada para la Planificación Estratégica. Módulo de Planificación Estratégica** – Documento de Trabajo. Perú: Ministerio de Educación – Secretaria de Planificación Estratégica.

Fernández, M, Zayas, R. y Alfonso, I. (2012). **Fuentes de información. Importancia en la identificación de las necesidades de información**. Revista Digital MediCiego. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/mciego/alfin_2012/alfin_folder/2012%20Unidad%203/Conferencias/Conferencia_3.Fuentes_de_informacion.pdf. Consultado en: 27/07/2016.

Fred, D. (2003). **Conceptos de Administración Estratégica**. 9na Edición. México: Pearson Prentice Hall.

García, R. (2006). **El Conocimiento para la toma de decisiones**. Revista Digital Gerentia. Disponible en: 113 http://www.uft.edu.ve/postgrado/gerentia/Documentos_Gerentia_8/Archivos%20PDF%20GERENTIA%208/GERENTIA-8_4_RG.pdf.

Guzmán, J. y Tortolero, F. (2013). **La gerencia publica en la construcción de una nueva relación entre ciudadano y las instituciones gubernamentales en Venezuela**. Trabajo de Curso Especial de Grado

para Optar al Título de Licenciado en Administración. Universidad de Oriente

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). **Metodología de la Investigación. BestSeller. 9na. Edición. México: McGraw- Hill.**

Jaume, R. (2013). **Análisis y diseño de procesos empresariales. Teoría y práctica del modelado de procesos mediante diagramas de flujo.** Citado en: Jaume Ramonet (online). Barcelona, España: Universidad Politécnica de Cataluña (2013). Disponible en: http://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/Diagramas_Flujo_JR_F_v2013.pdf. Consultado en: 20/07/2016.

Ley Orgánica de la Administración Pública. (2001). Gaceta Oficial N° 37.305. 17 de octubre de 2001.

Ley Orgánica de Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela. (2010).Gaceta Oficial N° 6.013. 23 de diciembre de 2010.

Ley de Simplificación de los Trámites Administrativos (2008). Gaceta Oficial N° 38.617 . 22 de julio de 2008.

Luces, R. (2012). **Los Sistemas de Información Gerencial y su contribución en la Toma de Decisiones en la Gerencia de Generación Eléctrica de Proyectos estructurantes.** Trabajo de Grado como Requisito Parcial para Optar al Título de Magister Scientiarum en ciencias Administrativas Mención Gerencial General. Universidad de Oriente. Monagas.

Martínez, L. (2007). **La Observación y el Diario de Campo en la Definición de un Tema de Investigación.** Revista Digital Perfiles Libertadores - Institución Universitaria Los Libertadores. Disponible en: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401121/diario_de_campo.pdf. Consultado en: 01/10/2016.

Matilla, K. (2008). **Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas.** 1ra Edición. Barcelona: Carrera edición, S.L.

Mintzberg, H., Brian J. y Voyer, J. (1997). **El Proceso Estratégico Conceptos, Contextos y Caos.** 1ra. Edición. México: Pearson Prentice Hall.

Morales, M. (2010). **Sistema complejo adaptable y aprendizaje Tecnológico.** Revista Digital SINCO 2010. Disponible en:

http://www.concyteg.gob.mx/formulario/MT/MT2010/MT14/SESION1/MT141_MMORALEST_242.pdf. Consultado en: 30/01/2016.

Morales, P. (2008). **Estadística aplicada a las ciencias sociales – La fiabilidad de los test y escalas**. Edición Digital. Madrid: Biblioteca Comillas Ciencias Sociales.

Naur, P. (1966). The science of datalogy. Communications of the ACM. USA: CACM.

Parella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 1ra. Reimpresión. Venezuela: FEDUPEL.

Peersman, G. (2014). **Sinopsis: Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de Impacto, Síntesis metodológica N°1**. Citado en: UNICEF Office of Research-Innocenti (online). Rencia – Italia: Centro de Investigaciones de UNICEF (2014). Disponibles en: https://www.unicefirc.org/publications/pdf/brief_1_overview_spa.pdf. Consultado en: 30/05/2016.

Perdomo, C. (2011). **Evaluación de los Sistemas de información Gerencial utilizados en los Organismos Públicos del Ejecutivo Regional del Estado Lara, como herramienta para la Toma de Decisiones**. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Costos. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto.

Prada, E. (2008). **Los Insumos Invisibles de Decisión: Datos, Información y Conocimiento**. Revista Digital ENNIO PRADA. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/24881/24191>. Consultado en: 06/06/2015.

Pérez, Y. (2011). **Paradigmas e instrumentos de investigación**. [Página en Línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/paradigmacuantitativo-e-instrumnetos-investigacion/paradigma-cuantitativo-einstrumnetos-investigacion.shtml>. Consultado en: 06/07/2016.

Robbins, S. y Coulter, M. (2004). **Comportamiento Organizacional**. 10ª Edición. México: Pearson Educación de México. Libro en Línea. en: https://books.google.co.ve/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. Consultado en: 08/11/2015.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). **Administración**. 10a Edición. México:Pearson.
- Rodríguez, E. y Pedraja L. (2009). **Análisis del Impacto del proceso de toma de decisiones estratégicas sobre la eficacia de las organizaciones públicas**. Revista Digital Innovar Journal. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v19n35/19n35a04.pdf> Consultado en: 15/11/2015.
- Serna, H. (2008). **Gerencia Estratégica**. 10a Edición. Colombia: 3R Editores.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, G. (1996). **Administración**. 6ta. Edición. México: Prentice Hall.
- Trujillo, Y. (2011). **Gestión para el Funcionamiento Administrativo de las Universidades Privadas Basadas en el Cuadro de Mando Integral**. Trabajo Final de Investigación para Optar al Título de Magister en Gerencia Mención Administración. Universidad Bicentenario de Aragua. San Joaquín de Turmero.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas- Venezuela.
- Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (2009). **Reglamento de Presentación de Trabajos Técnicos, de Grado, Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales** www.unellez.org.edu.ve, consulta Abril 2016.
- Zurbarán, C. (2011). **E-learning y las Tecnologías de la Información y la Comunicación como estrategia Organizacional para mejorar el desempeño laboral del Recurso Humano que labora en la Coordinación de los Servicios Administrativos de la Facultad de Agronomía – UCV**. Proyecto de Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al grado de Magister Mención Gerencia de las Finanzas y de los Negocios. Universidad Yacambú. Maracay.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que siembra

Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional
Secretaría Ejecutiva de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública
Unellez-Apure

(Anexo A)

Cuestionario para Diseñar un modelo de Datología como Proceso estratégico en la Toma de Decisiones para el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria del Municipio San Fernando, Estado Apure.

El presente cuestionario tiene como finalidad indagar la opinión de los trabajadores del departamento de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, acerca del proceso de toma de decisiones; para luego diseñar lineamientos basado en la implementación de un modelo datológico que permita optimizar el funcionamiento de la unidad antes descrita. La

información que usted va a suministrar es completamente confidencial y anónima, sólo será utilizada para fines académicos. No será divulgada ninguna respuesta individual. No es necesario que coloque su nombre, lo importante es conocer sus opiniones. Es de gran importancia que responda todas las preguntas, afirmativa o negativamente, expresando su punto de vista en cada caso. No deje ninguna interrogante sin contestar.

Gracias

Por favor conteste las siguientes interrogantes de forma afirmativa o negativa, marque con una "X" la alternativa de su preferencia:

PARTE I: TOMA DE DECISIONES.

Dimensión: Proceso.

N.	ITEMS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	El incumplimiento de las actividades planificadas, Puede representar un problema.		
2	Al presentarse una circunstancia que requiera la toma de decisiones, analiza el entorno para conocer la realidad.		
3	Tiene importancia la información en el proceso de toma de decisiones.		
4	El manejo de información variada, puede disminuir el riesgo de tomar una mala decisión.		
5	Al identificar un problema, genera alternativas para dar solución al mismo.		
6	La falta de alternativas, puede afectar la toma de decisiones.		
7	Al tomar una decisión, evalúa las alternativas existentes.		
8	Aplica la alternativa que considera adecuada para dar solución al problema.		
9	Considera que la alternativa elegida puede generar nuevas decisiones		

10	Evalúa si la alternativa aplicada dio respuesta al problema.		
----	--	--	--

PARTE II: DATOLOGÍA.

Dimensión: Tratamiento de Datos.

N.	ITEMS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
11	Considera necesario el empleo de datos en el proceso de toma de decisiones.		
12	El entorno (trabajadores, usuarios, comunidad, otros...) ofrece datos relevantes para la toma de decisiones.		
13	La dependencia emplea diversas fuentes para obtener datos		
14	Considera que tiene a disposición los datos necesarios para la toma de decisiones.		
15	Los datos son entregados a las personas y/o dependencias para ser procesados.		
16	Se emplea la tecnología para almacenar los datos y mantener un respaldo actualizado		

PARTE III: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Dimensión: Etapas.

N.	ITEMS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
17	Se diseñan estrategias para cumplir con los objetivos de la dependencia.		
18	El personal se encuentra comprometido con los objetivos establecidos.		

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional
Secretaría Ejecutiva de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública
Unelvez-Apure

19	Se realizan reuniones frecuentemente con el personal, <small>La Universidad que siembra</small> para asignar actividades		
20	Es supervisado el cumplimiento de las actividades en la dependencia.		
21	Se evalúa el cumplimiento de las metas de la dependencia.		

(ANEXO B)

Formato de Validación de Instrumento

Estimado (a) experto (a): _____

Le saludo cordialmente; a continuación se adjunta un cuestionario, para su validación y posteriormente aplicación que servirá de base para el trabajo de Grado, titulado. **MODELO DE DATOLOGÍA COMO PROCESO ESTRATÉGICO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL SECTOR PÚBLICO. CASO DE ESTUDIO: SERVICIO AUTONOMO DE CONTRALORIA** dicotómicas relacionadas con los tópicos en estudio. La validación abarcará aspectos relacionados a la pertinencia, claridad y coherencia del mismo. Esperando su respuesta, y agradeciendo de antemano toda la colaboración que pueda prestar en esta evaluación, queda de usted.

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional
Secretaría Ejecutiva de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública
Unellez-Apure
Armando Rivas

Datos de Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: _____

Cédula de Identidad: _____

Lic. Msc. Dr. (a). En: _____

Egresado (a) de la Universidad: _____

(Anexo C)
TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: En los ítems a evaluar se entiende por:

Redacción: La forma gramatical expresada en el lenguaje formal.

Pertinencia: Es la relación entre los objetivos de estudio y los ítems que se plantean en el instrumento.

Coherencia: Debe ser el vínculo entre los objetivos planteados en el estudio y los ítems sometidos a evaluación.

Relevancia: Es la importancia de los ítems presentado para generar las Conclusiones.

Leyenda:**1= Excelente****2= Buena****3= Regular**

¿Considera usted que el número de Ítems cubre los objetivos planteados en la investigación? SI _____ NO _____

Sugerencias para mejorar el instrumento: _____

Validado por:

Nombre: _____ Firma: _____

N° de Cédula: _____