

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD Dr. RAFAEL BELLOSO CHACIN
DIVISI3N DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRIA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACI3N**

**LA GESTION COMUNICACIONAL CORPORATIVA EN LAS ETNIAS
INDIGENAS.**

**Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de Magister en
Ciencias de la Comunicaci3n.**

**Realizado por:
Silvio Ram3n Mart3nez Guevara
C.I. 4.281.463
Tutor:
Fanny Ram3rez**

Maracaibo, Agosto del 2002



UNIVERSIDAD
Rafael Bellosó Chacín
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
NIVEL: MAESTRÍA

VEREDICTO

Quienes suscriben, MSc. MARIA ISABEL NEUMAN, MSc. MIRIAM MIQUILENA Y MSc. FANNY RAMÍREZ, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE para evaluar el Trabajo de Grado Titulado: LA GESTIÓN COMUNICACIONAL CORPORATIVA EN LAS ETNIAS INDÍGENAS VENEZOLANAS. Que presenta el (la) Maestrante, SILVIO RAMÓN MARTINEZ GUEVARA, titular de la cédula de identidad N°. 4.281.463, bajo la Tutoría de: FANNY RAMÍREZ, titular de la cédula de identidad N°. 4.539.768, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo después de la exposición y defensa correspondiente, lo hemos aprobado con la calificación de diez y siete (17) puntos, asignándole la mención de conformidad con las normas vigentes en esta Institución, para la evaluación de los Trabajos de Grado, para obtener el Grado de **MAGISTER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**.

En fe de lo cual firman, en Maracaibo, 22 de agosto de 2002.


M.Sc. María I. Neuman
C.I. N°. 3.652.343
Univ. o Institución a la que pertenece
LUZ/URBE


MSc. Miriam Miquilena
C.I. N°. 4.992.099
Univ. o Institución a la que pertenece
LUZ


MSc. Fanny Ramírez
C.I. N°. 4.539.768
Univ. o Institución a la que pertenece
URBE

RESUMEN

Silvio Martínez. LA GESTIÓN COMUNICACIONAL EN LAS ETNIAS INDÍGENAS VENEZOLANAS. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Programa de Maestría en Ciencias de la Comunicación. Maracaibo, 2002.

Las políticas corporativas de Pdvsa se enmarcan en las Políticas Sociales del Estado Venezolano, ya que estas políticas corporativas orientan su inversión social hacia el desarrollo y consolidación de los servicios de salud, educación, ambiente e infraestructura. Se enmarca en la propuesta neoliberal, ya que su intervención a nivel social está establecida a través del estímulo y desarrollo de las oportunidades de cada comunidad adyacente a sus áreas operacionales, garantizando las herramientas necesarias para que la comunidad logre un desarrollo económico autosostenible. Es por esto que el evaluar la gestión comunicacional corporativa de Pdvsa, en las comunidades Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá, es importante para la Industria Petrolera ya que su política corporativa está enmarcada en el logro del desarrollo armónico de las comunidades adyacentes de las áreas operacionales de la industria petrolera. El diseño metodológico utilizado para evaluar dicho Programa fue la cualitativa bibliográfica, cuya muestra fue cualitativa basada en la revisión del Programa Integral. El resultado de la investigación se realizó a través de dos etapas de análisis. En la primera etapa, se evaluó la ejecución del programa respondiendo a las interrogantes establecidas en la formulación del problemas. En la segunda etapa, se realizó un análisis comparativo entre la teoría de comunicación corporativa, planteada en el capítulo II, y la política comunicacional de Pdvsa aplicada al Programa Integral. La conclusión de estos dos análisis, permite establecer que Pdvsa no posee una política comunicacional efectiva y eficaz aplicable al entorno de las comunidades adyacentes a sus áreas operacionales. Lo cual permite evidenciar un vacío en la política comunicacional de Pdvsa, ya que la misma está claramente definida sólo en la comercialización de su producto, y va dirigida al cliente interno y los clientes externos que se vinculan directamente con el producto y sus derivados; mas no está definida hacia la relación con su entorno. En este sentido, podemos decir que las políticas corporativas de Pdvsa inmersas en las Políticas Sociales alcanzan un carácter integrador entre las comunidades, las cuales se sienten sujeto y objeto de dichas Políticas Sociales, cuando van acompañadas de una buena gestión comunicacional.

Palabras Claves: Política social, comunicación corporativa, gestión comunicacional, política corporativa.

ABSTRACT

Silvio Martinez. THE CORPORATIVE COMMUNICATIONAL MANAGEMENT ON ETNIAS INDIGENOUS VENEZOLANA. Dr Rafael Belioso Chacin University. Program of Masters in Sciences of the Communication. Maracaibo, 2002.

Corporative Policies of PDVSA are framed in Social Policies of the Venezuelan State, since these corporative policies orient their social investment towards the development and consolidation of the services of health, education, ambient and infrastructure. It is framed in the neoliberal proposal, since its intervention at social level is established through the stimulus and development of the opportunities of each adjacent community to its operational areas, guaranteeing the necessary tools so that the community obtains a autosupportable economic development. It is by that evaluating the corporative communicational management of PDVSA, in Yukpa and Barí communities of the Mountain Range of Perija, is important for Oil Industry since its corporative policy is framed in the profit of the harmonic development of the adjacent communities of the operational areas of the oil industry. The methodologic design used to evaluate this program was qualitative the bibliographical one, whose sample was qualitative cradle in the revision of the Integral Program. The result of the investigation was made through two stages of analysis. In the first stage, the execution of the program was evaluated responding to the questions established in the formulation of the problems. In the second stage, a comparative analysis between the theory of corporative communication was made, exposed in the Chapter II, and the communicational policy of PDVSA applied to the Integral Program. The conclusion of these two analyses, allows to establish that PDVSA does not have an effective and efficacious communicational policy applicable to the surroundings of the adjacent communities to its operational areas. Which it allows to demonstrate an emptiness in the communicational policy of PDVSA, since the same this defined clearly only in the commercialization of its product, and goes directed to the internal client and the clients external who directly tie with the product and its derivatives; it is not defined more towards the relation with its surroundings. In fact, we can say corporative policies of PDVSA immersed in Social Policies reach an integrating character between the communities, which feel like subject and object of those Social Political, when they go accompanied of a good communicational management.

Key words: Social policy, corporative communication, corporative policy, communicational management.

INDICE

| | |
|---|-----|
| Veredicto | i |
| Resumen | ii |
| Abstrac | lii |
| Índice | iv |
| Introducción | 1 |
| CAPITULO I | |
| EI PROBLEMA | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 5 |
| 1.2 Formulación del problema | 10 |
| 1.3 Justificación | 11 |
| 1.4 Objetivos | |
| 1.4.1 Objetivo general | 12 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 12 |
| 1.5 Delimitación | 13 |
| CAPITULO II | |
| MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Antecedentes | 15 |
| 2.2 Una aproximación al concepto de política social | 18 |
| 2.3 El papel del Estado en la política social: la política del bienestar social Vs. El neoliberalismo | 23 |
| 2.4 Importancia del liderazgo en el desarrollo social | 26 |
| 2.5 Política social y desarrollo | 27 |
| 2.6 Participación y capacitación | 31 |
| 2.7 La comunicación corporativa como elemento fundamental en el logro de la política social | 35 |
| 2.8 Petróleos de Venezuela y la inversión social | |
| 2.8.1 Política corporativa de inversión social | 38 |
| 2.8.2 Política corporativa de comunicaciones de Pdvsa | 42 |
| 2.9 Aplicación de la política de inversión social de Pdvsa. Caso: programa integral para las comunidades Yukpas y Barí de la Sierra de Perijá | |
| 2.9.1 Antecedentes | 46 |
| 2.9.2 Metodología | 47 |
| 2.9.3 Descripción del proyecto | 50 |
| 2.9.4 Objetivos del Programa Integral | 51 |
| 2.9.5 Objetivos cumplidos | 52 |
| 2.9.6 Objetivos no cumplidos | 54 |
| 2.9.7 Estrategias | 55 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO III | |
| MARCO METODOLOGICO | |
| 3.1 Elección del diseño o método | 57 |
| 3.2 Muestra | 57 |
| 3.3 Técnica de recolección de datos | 57 |
| 3.4 Recolección, organización y procesamiento de datos | 58 |
| 3.5 Descripción de los datos | 58 |
| CAPITULO IV | |
| ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 60 |
| CONCLUSIONES | 72 |
| RECOMENDACIONES | 80 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 84 |
| ANEXOS | 88 |
| DATOS DEL AUTOR | 91 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo para optar al grado de Magíster en Ciencias de la Comunicación está organizado en cinco capítulos: En el capítulo I **El Problema**, se expone el planteamiento del problema, el cual hace referencia a la política corporativa de Pdvsa enmarcada en las Políticas Sociales de Estado. En la formulación del problema se establecen una serie de interrogantes para definir estrategias comunicacionales de la industria petrolera. La justificación se centra en el hecho que Pdvsa establece programas de Inversión Social en sus áreas operacionales dentro de sus Políticas Corporativas, de allí la importancia de evaluar la política comunicacional de la empresa. Esta investigación se realizó en la Sierra de Perijá del Municipio Machiques de Perijá del Estado Zulia.

En el capítulo II, **Marco Teórico**, se plantean inicialmente los antecedentes de la investigación, una aproximación al concepto de política social, definiendo qué se entiende por política y qué por social y exponiendo de qué forma se operacionalizan dichas políticas. Posteriormente se habla de cuál es el papel del Estado en las políticas sociales, abordando el tema a través de dos propuestas, la del Estado de Bienestar y la propuesta neoliberal. También, se hace referencia a la importancia del liderazgo en el desarrollo social, el cual hace énfasis que para la conducción de un programa social se requiere de un liderazgo establecido.

En este capítulo, se expone también la política social y de desarrollo, en el cual se hace referencia a que toda política social debe estar diseñada con objetivos a largo plazo. Se mencionan las características fundamentales del desarrollo.

Por otra parte, se menciona la participación y capacitación, ya que las políticas sociales se pueden considerar como un tipo de respuesta de carácter público, las cuales deben tener como elemento de importancia la participación y la capacitación para la toma de decisiones.

El eje central de este capítulo se ubica en a la Comunicación corporativa, como elemento fundamental en el logro de la política social, donde se define la comunicación corporativa.

Considerando que se evaluaron las estrategias comunicacionales de Pdvsa, en este capítulo se abordó el tema de Pdvsa y la inversión social; en el cual se expuso la misión, visión y valores de Pdvsa. La política corporativa de inversión social y de comunicación de Pdvsa.

Finalmente, en éste capítulo se abordó la aplicación de la política de inversión social de Pdvsa, en el caso particular del Programa Integral para las Comunidades Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá.

El capítulo III **“El Marco Metodológico”**, establece como diseño o método de la investigación la cualitativa bibliográfica. La muestra es cualitativa basada en la revisión del Programa Integral para las Comunidades indígenas de la Sierra de Perijá, la técnica de recolección de datos es la observación documental o bibliográfica, y la aplicación del análisis FODA. La