

LAS TIC COMO HERRAMIENTAS GERENCIALES EN EL SECTOR UNIVERSITARIO

Autora: Rivas, Felvir
[**felvir11@gmail.com**](mailto:felvir11@gmail.com)

PALABRAS CLAVE

tecnologías de información y la comunicación (tic), herramientas gerenciales, unellez.

RESUMEN

Las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) representan una base fundamental para la gerencia, es por ello que las instituciones de educación superior están haciendo esfuerzos para incorporar estas herramientas como medio tecnológico. La Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” (Unellez) como institución educativa no puede quedarse inerte ante dichos cambios y así dar respuestas a las necesidades educativas tecnológicas de todos los actores involucrados. En este sentido la presente investigación tiene como objetivo evaluar el impacto de las TIC como herramientas gerenciales en los Programas de la Unellez del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS). El estudio se enmarca en una investigación de campo, descriptiva y transeccional. La muestra estuvo conformada por treinta y cuatro (34) docentes de los diferentes Programas académicos. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y un instrumento tipo cuestionario con preguntas policotómicas que, previa validez y confiabilidad. Los resultados arrojaron que aunque la plataforma tecnológica con la que cuenta la universidad es de alta calidad presenta un bajo uso por parte de los gerentes educativos en los programas. Es por ello que la universidad debería implementar talleres informativos para tomar decisiones estratégicas y tácticas en la gestión mediadas por las TIC.

THE ICT AS MANAGEMENT TOOLS IN THE UNIVERSITY SECTOR

Author: Rivas, Felvir
felvir11@gmail.com

KEYWORDS

information and communication technologies (ict), management tools, unellez.

ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ICT) represent a fundamental basis for management, which is why higher education institutions are making efforts to incorporate these tools as a technological medium. The National Experimental University of the Plains "Ezequiel Zamora" (Unellez) as an educational institution can not remain inert before these changes and thus provide answers to the technological educational needs of all the actors involved. In this sense, the present investigation aims to evaluate the impact of ICT as managerial tools in the Programs of the Unellez of the Vicerrectorado of Planning and Social Development (VPDS). The study is framed in a field research, descriptive and transeccional. The sample consisted of thirty four (34) teachers from the different academic programs. For data collection, the survey technique was applied and a questionnaire-type instrument with polycotomic questions that, prior validity and reliability. The results showed that although the technological platform that the university has is of high quality, it presents a low use by the educational managers in the programs. That is why the university should implement information workshops to make strategic decisions and tactics in the management mediated by ICT.

INTRODUCCIÓN

La evolución tecnológica, la sociedad de la información, la tendencia a la comercialización del conocimiento, la demanda de sistemas de enseñanza y aprendizaje más flexibles y accesibles a los que pueda incorporarse cualquier ciudadano a lo largo de la vida, entre otro, hace que la gerencia en las instituciones universitarias sea innovadora, competitiva, con capacidad de respuesta a la diversidad de necesidades y cambios que implica como fenómeno social, está provocando que dichas instituciones apuesten por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para facilitar y mejorar los procesos en el sector universitario.

Druker (2002), en su obra “Los desafíos de la gerencia para el siglo del modelo educativo, lo cual requiere del establecimiento de nuevas políticas institucionales, nuevos compromisos y responsabilidades por parte de los

XXI”, plantea que el concepto de gerente ha ido evolucionando gracias a los diversos movimientos de ideologías gerenciales, lo cual ha hecho cambiar el esquema de “uniformidad” en el que se basaba, y sin lugar a dudas, las tecnologías de información y comunicación ha cumplido un papel determinante en ello. (Citado en Sánchez, 2013).

La Universidad Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (Unellez), con la aprobación del Reglamento de Estudios a Distancia, por parte del Consejo Directivo el 20 de abril de 2009 según Resolución N° CD/2009/275, Punto 21, da inicio a la modalidad de estudios a distancia contando así con la plataforma educativa Moodle y con ello la incorporación de las TIC dentro

miembros de la comunidad universitaria y la formación y actualización permanente de sus docentes de manera sistémica y sistemática (Azuaje, 2011).

Así, la Unellez cuenta con una base tecnológica que de una forma u otra ha modificado sus actividades cotidianas. Se identifican dos (2) acciones que sustentan los trabajos de formación, investigación y extensión; y el académico, fuente de creación y divulgación de conocimientos; generador de procesos educativos y base de su desarrollo.

La presente investigación se desarrolló con el objeto de investigar cómo ha impactado el uso de las TIC como herramientas gerenciales en los Programas de la Unellez del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS). Debido a lo anterior, las preguntas planteadas en esta investigación son las siguientes: ¿Cómo es la plataforma tecnológica utilizada en la Unellez (VPDS)? ¿Cuáles herramientas de gestión hacen uso de las TIC en los Programas de la Unellez (VPDS)? ¿Cuál es la incidencia del uso de las TIC como herramientas gerenciales de los Programas de la Unellez (VPDS)?

espacios en los que se ha visto reflejado el uso de las TIC: el administrativo, bajo el cual se coordinan y ejecutan todas las

En atención a lo expuesto, se plantean los siguientes objetivos: a) Describir la plataforma tecnológica utilizada en la Unellez (VPDS). b) Caracterizar las herramientas de gestión que hacen uso de las TIC en los Programas de la Unellez (VPDS). c) Determinar la incidencia del uso de TIC en la gestión de los Programas de la Unellez (VPDS).

Esta investigación requiere un estudio de campo que utiliza dos (2) tipos de investigación: la investigación exploratoria y la investigación descriptiva, a través de las cuales será posible la obtención de información tanto cualitativa como cuantitativa, sin embargo, el alcance es esencialmente descriptivo. Se define la población y muestra como los jefes de programas y de subprogramas académicos del VPDS de la Unellez, la cual está constituida por treinta y cuatro (34) docentes.

Se espera que el presente trabajo sirva de insumo a los niveles gerenciales de la Unellez (VPDS) para formular políticas de gerencia que favorezcan su inserción en los procesos de transformación constructiva de la realidad social, en atención a los fines que tiene fijado. Pues las instituciones educativas tienen el deber de promover una actitud gerencial que asegure el permanente desarrollo de las personas y las comunidades laborales, con iniciativa, creatividad y trascendencia.

El gerente debe comprometerse con su desarrollo personal y con el desarrollo de su institución. En las instituciones educativas, tanto el gerente como todas las personas tienen que entrenarse para tomar las mejores decisiones y poder resolver los problemas y avanzar, cada vez que sea necesario, logrando una gestión de calidad del servicio educativo, mejorando la interrelación entre las funciones pedagógicas, administrativas y de extensión a la comunidad entre los directivos, docentes y alumnos de la institución.

ANTECEDENTES y SUPUESTOS TEÓRICOS.

Antecedentes.

La fuente de la investigación se ubica en la universidad pública del estado Barinas, la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (Unellez), considerada como la universidad pública más importante de los llanos venezolanos. Fue creada por Decreto Presidencial 1.178 del 7 de octubre de 1975. Tiene su sede principal y rectorado en la ciudad de Barinas, estado Barinas y vicerrectorados en los estados Portuguesa (Vicerrectorado de Producción Agrícola, VPA), Apure (Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional, VPDR) y Cojedes (Vicerrectorado de Infraestructura y Desarrollos Industriales, VIPI).

El Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) ubicado en la parte alta del estado Barinas, cuenta con cinco (5) Programas Académicos: a) Programa de Ciencias de la Educación, b) Programa de Ingeniería, Arquitectura

y Tecnología, c) Programa de Ciencias Sociales, d) Programa Ciencias del Agro y del Mar, e) Programa de Ciencias de la Salud para un total de treinta y cuatro (34) docentes.

En este marco referencial, la Unellez es una organización de educación superior que se encuentra sometida a un proceso de transformación cuyas estructuras administrativas deben estar a la par con los cambios que demanda la tecnología en nuestra sociedad actual.

En atención a ello, es pertinente resaltar el gran auge generado por la incorporación de la tecnología en el contexto educativo promoviendo que la gestión en las instituciones universitarias requieren del uso de tecnologías, tal cual como lo señalaron Poriet y Martínez (2014) en su trabajo titulado **“Competencias Tecnológicas en la Gerencia Educativa”**, cuyo objetivo fue identificar las competencias básicas en tecnologías de información y comunicación que posee el docente en el ejercicio de funciones gerenciales en una universidad venezolana. Las competencias

básicas en TIC fueron aquellas referidas a conocimientos, habilidades y actitudes básicas que posee el gerente en TIC. Entre las más relevantes que poseen fueron las instrumentales o técnicas, las referidas a procesamientos de textos y las actitudinales. En relación con las competencias que poco desarrollan se destacan las correspondientes a tratamiento de imagen, expresión/creación multimedia, y las inherentes a la realización de cálculos y gráficos estadísticos.

Dichos autores señalan que a través de las competencias en TIC el gerente universitario pueda conocer, hacer, ser y convivir en su práctica gerencial, usando adecuadamente las tecnologías, en la medida que identifique las ventajas y beneficios que proporcionen; igualmente estando consiente de las limitaciones que podrían presentarse en el uso de las TIC y sin dejar de lado un aspecto muy relevante, como estar en capacidad de crear entornos de interacción y comunicación, mediante la utilización de nuevas tecnologías y su uso como herramientas de apoyo para el

desempeño de sus funciones gerenciales.

Niebles, Hernández y Cardona (2016) en el artículo titulado “**Gestión Tecnológica del Conocimiento: Herramienta Moderna para la Gerencia de Instituciones Educativas**” exponen una reflexión teórica orientada a analizar la gestión tecnológica del conocimiento, como herramienta moderna para la gerencia de las organizaciones educativas. Las estrategias más empleadas para la gestión del conocimiento, aunque no muy estables, fueron: la utilización de espacios colaborativos, los sistemas de recuperación de información, la gestión y utilización de expertos, así como los sistemas basados en conocimiento; en contraste, son escasas las técnicas de gestión documental.

Entre las recomendaciones para aprovechar los beneficios de la gestión tecnológica del conocimiento en una organización plantean desarrollar actividades de dinámicas con los docentes, de forma que se consolide el conocimiento de las emociones que

conduzcan a un mayor optimismo y motivación.

SUPUESTOS TEÓRICOS.

Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC)

De acuerdo con Schiavo (2007), se puede definir a las TIC como aquellas “tecnologías capaces de producir, almacenar y transmitir información digital y, asimismo, de funcionar en red como plataforma organizativa de las diversas actividades humanas y sociales que soportan, en el espacio tiempo que ellas mismas generan” (p.93).

Gerencia y las TIC

En el compendium en línea de la revista Redalyc señalan que la gerencia comprende las funciones de planificación, coordinación, organización y control en pro de los objetivos de la organización. A fin de ejercer dichas funciones los responsables de la misma requieren y utilizan herramientas de diversa índole, entre las que se encuentran: productos innovadores, técnicas, modelos, así como métodos basados en las últimas tendencias

experimentadas en el actual entorno de negocios. Dichas herramientas representan mecanismos habilitadores de modernos esquemas de trabajo basados en criterios de eficiencia y calidad.

Por otro lado, resaltan que el conocimiento que posea el gerente, independientemente de su área de acción, sobre las potencialidades de este tipo de herramientas TIC, le permite no sólo mejorar la calidad de ejecución de sus funciones, sino también fungir como agente multiplicador de dicho conocimiento entre los participantes de los equipos de trabajo que lideriza. Sin embargo, se deben tomar en cuenta algunos aspectos para garantizar un uso adecuado de las mismas. Por un lado, establecer normas y procedimientos que propicien el uso racional de las mencionadas herramientas. Es decir, evitar la improvisación y el fundamentar su selección sólo en el criterio de moda o novedad.

Herramientas Gerenciales

Las herramientas gerenciales son aquellos instrumentos que facilitan a los gerentes a la

planificación, la organización, la dirección, el control y la evaluación de las organizaciones y procesos, para alcanzar los objetivos establecidos en el tiempo determinado (Vásquez, 2016). Según Thompson (2011), son una serie de técnicas modernas que les permite a los gerentes tomar decisiones cruciales y oportunas ante algún tipo de disparidad o desequilibrio en los procesos productivos, económicos, políticos y sobre todo sociales que constituyen la naturaleza y esencia de la empresa. Domínguez (2015), señala que las herramientas gerenciales fueron diseñadas para facilitarle al gerente su labor y desempeño dentro de una empresa u organización, para garantizar exitosamente el ejercicio gerencial.

METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación

La investigación inicialmente es exploratoria, ya que es necesario visualizar y dimensionar el tema u objeto de investigación, la cual se llevará a cabo mediante observaciones directas y entrevistas aplicadas a los gerentes de la

Universidad. Una vez recogida dicha información se procederá a la investigación descriptiva, la cual permitirá determinar si el uso de las TIC influye en la gestión de los

obtiene la información en su entorno normal y le brinda confiabilidad a los datos recogidos. Por otra parte, tomando en cuenta la dimensión temporal, el trabajo

Programas Académicos de la Unellez (VPDS).

Por lo tanto, el método de investigación más conveniente para los objetivos propuestos es el estudio de campo, ya que de esta manera se presentado es de tipo transeccional (Hernández et al, 1991) debido a que los datos se recolectarán en un período de tiempo determinado.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Tecnología de Información y Comunicación (TIC).

Variable Dependiente: Herramientas gerenciales

Tabla 1.

Variables e indicadores de la investigación.

Variables	Definición teórica	Indicadores
TIC	Son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramienta, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados (Sánchez, 2010).	Plataforma Tecnológica. Planificación. Organización. Dirección. Evaluación.
Herramientas de Gestión	Se define a todos aquellos instrumentos que facilitan al directivo o gerente la planificación, organización, control y evaluación de una organización y sus procesos eficientes, con	Sistemas de Apoyo.

	miras a alcanzar los objetivos establecidos en la búsqueda continua del más alto desempeño posible. (González, 2015).	Comunicación.
--	---	---------------

Fuente: propia del autor (2018)

Población y Muestra

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados se define la población como los jefes de programas y de subprogramas académicos del VPDS de la Unellez. La población de esta investigación correspondiente al año 2018, está constituida por doce (12) docentes del Programa Ciencias de la Educación, ocho (8) docentes Ingeniería, Arquitectura y Tecnología, cinco (5) docentes Ciencias Sociales, cinco (5) docentes Ciencias del Agro y del Mar, cuatro (4) docentes Ciencias de la Salud para un total de treinta y cuatro (34) docentes. La muestra fue conformada por los treinta y cuatro (34) docentes que forman la población por ser ésta muy pequeña fue tomada en su totalidad.

Método de recolección de información

Para esta investigación se tomó como fuente de información los

resultados de la encuesta realizada por medio de un cuestionario a los jefes de los programas y subprogramas académicos. Las características técnicas de esta investigación en relación con la condición de la encuesta se exponen en la ficha técnica (Tabla No. 2).

El diseño del cuestionario comienza por la formulación de los ítems específicos según los objetivos de la investigación (Anexo No. A) tomando en cuenta los indicadores de las variables involucradas. Para el tratamiento de los datos se trabajó con el paquete estadístico SPSS 22.0.

Validez y Confiabilidad

Usando el paquete estadístico SPSS 22.0 se determinó la confiabilidad del instrumento dando como resultado 0,863, es decir con una confiabilidad muy alta. A partir del valor obtenido de la confiabilidad del instrumento, se calculó la validez mediante la raíz

cuadrada de la confiabilidad, dando como resultado 0,9289.

Tabla 2. *Ficha Técnica del Estudio*

Universo	Jefes de Programas y de Subprogramas
Ámbito Geográfico	Regional
Tamaño Muestral	34
Error Muestral	5%
Nivel de Confianza	95%
Selección	Toda la población
Trabajo de Campo	Se realizó entre mayo y julio del 2018

Fuente: propia del autor (2018).

Resultados y Discusión

Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis del mismo. A continuación se presenta el análisis descriptivo, el cual facilitó

synetizar los datos para luego distribuirlos en cuadros, donde se implementa una técnica de análisis lógico denominada deducción. Los resultados se muestran en el orden de aplicación de los catorce (14) ítems del cuestionario aplicado

Variable: TIC.

Indicador: Plataforma Tecnológica.

Tabla 3.

Opinión en referencia a la plataforma tecnológica de la universidad.

Ítem1: En la universidad usted tiene acceso a Internet

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0
No	0	0	0,0	
Total	34	100,0	100,0	

Ítem2: La universidad cuenta con Wifi

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	11	32,4	32,4	32,4
No	23	67,6	67,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Ítem3: La universidad le facilita herramientas tecnológicas para realización de sus actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	50,0	50,0	50,0
No	17	50,0	50,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018).

Con respecto al ítem 1, el cien por ciento (100%) de los docentes

manifestaron que si tienen acceso a Internet en la universidad.

En el ítem 2, el treinta y dos coma cuatro por ciento (32,4%) de los docentes manifestaron que la universidad cuenta con wifi y el sesenta y siete coma seis por ciento (67,6%) que no.

En el ítem 3, el cincuenta por ciento (50%) de los docentes manifestaron que la universidad le facilita herramientas tecnológicas para la realización de sus actividades mientras que el otro cincuenta por ciento (50%) que no.

Variable: TIC.

Indicador: Planificación

Tabla 4.

Opinión en referencia a la utilización de las TIC en el proceso de planificación de sus actividades.

Ítem4: Cree usted que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de planificación de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	
Total	34	100,0	100,0	

Ítem5: ¿Cómo califica usted el uso de las TIC en el proceso de planificación de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	5,9	5,9	5,9
Regular	5	14,7	14,7	20,6
Bueno	17	50,0	50,0	70,6

Excelente	10	29,4	29,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018).

Con respecto al indicador planificación en el ítem 4, el cien por ciento (100%) de los docentes manifestaron que si creen que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de planificación de sus actividades.

En el ítem 5, el veintinueve coma cuatro por ciento (29,4%) calificó de excelente el uso de las TIC en el

proceso de planificación de sus actividades, el cincuenta por ciento (50%) lo calificó de bueno, el catorce coma siete por ciento (14,7%) regular y el cinco coma nueve por ciento (5,9%) deficiente.

Variable: TIC.

Indicador: Organización.

Tabla 5.

Opinión en referencia a la utilización de las TIC en el proceso de organización de sus actividades.

Ítem6: Cree usted que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de organización de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	
Total	34	100	100,0	

Ítem7: ¿Cómo califica usted el uso de las TIC en el proceso de organización de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	8,8	8,8	8,8
	Regular	7	20,6	20,6	29,4
	Bueno	12	35,3	35,3	64,7
	Excelente	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018)

Con respecto al indicador organización en el ítem 6, el cien por ciento (100%) de los docentes manifestaron que si creen que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de organización de sus actividades.

En el ítem 7, el treinta y cinco por ciento (35,3%) calificó Variable: TIC.

Indicador: Dirección

Tabla 6.

Opinión en referencia a la utilización de las TIC en el proceso de dirección de sus actividades.

de excelente el uso de las TIC en el proceso de organización de sus actividades, el treinta y cinco por ciento (35,3%) lo calificó de bueno, el veinte y seis por ciento (20,6%) regular y el ocho por ciento (8,8%) deficiente.

Ítem8: Cree usted que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de dirección de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	
Total	34	100,0	100,0	

Ítem9: ¿Cómo califica usted el uso de las TIC en el proceso de dirección de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	5,9	5,9	5,9
Regular	8	23,5	23,5	29,4
Bueno	12	35,3	35,3	64,7
Excelente	12	35,3	35,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018).

Con respecto al indicador dirección en el ítem 8, el cien por ciento (100%) de los docentes manifestaron que si creen que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de dirección de sus actividades.

En el ítem 9, el treinta y cinco coma tres por ciento (35,3%) calificó de excelente el uso de las TIC en el proceso de dirección de sus actividades, el treinta y cinco coma tres por ciento (35,3%) lo calificó de bueno, el veintitrés coma cinco por ciento (23,5%) regular y el cinco coma nueve por ciento (5,9%) deficiente.

Variable: TIC.

Indicador: Evaluación

Tabla 7.

Opinión en referencia a la utilización de las TIC en el proceso de evaluación de sus actividades.

Ítem10: Cree usted que el manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de evaluación de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	34	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	
Total	34	100,0	100,0	

Ítem11: ¿Cómo califica usted el uso de las TIC en el proceso de evaluación de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	2	5,9	5,9	5,9
Regular	10	29,4	29,4	35,3
Bueno	11	32,4	32,4	67,6
Excelente	11	32,4	32,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018).

Con respecto al indicador evaluación en el ítem 10, el cien por ciento (100%) de los docentes manifestaron que si creen que el

manejo de las TIC es una herramienta útil en el proceso de evaluación de sus actividades.

En el ítem 11, el treinta y dos coma cuatro por ciento (32,4%) calificó de excelente el uso de las TIC en el proceso de evaluación de sus Indicador: Sistemas de Apoyo.

actividades, el treinta y dos coma cuatro por ciento (32,4%) lo calificó de bueno, el veintinueve coma cuatro por ciento (29,4%) regular y el cinco coma nueve por ciento (5,9%) deficiente.

Variable: Herramientas Gerenciales.

Tabla 8.

Opinión en referencia a los sistemas de apoyo tecnológico como herramienta gerencial.

Ítem12: Usted utiliza algún sistema de apoyo para la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	10	29,4	29,4	29,4
A veces	18	52,9	52,9	82,4
Siempre	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018).

En el ítem 12 que corresponde a la variable herramientas gerenciales indicador sistemas de apoyo, el diecisiete coma seis por ciento (17,6%) de los docentes utilizan siempre algún sistema de apoyo para

la toma de decisiones, el cincuenta y dos coma nueve por ciento (52,9%) a veces y el veintinueve coma cuatro por ciento (29,4%) casi nunca utiliza un sistema de apoyo.

Variable: Herramientas Gerenciales.

Indicador: Comunicación.

Tabla 9.

Opinión en referencia a los medios de comunicación como herramientas de gestión.

Ítem13: En el proceso de gestión comunicacional hace uso de las TIC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	8	23,5	23,5	23,5
A veces	14	41,2	41,2	64,7
Siempre	12	35,3	35,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Ítem14: ¿Cuáles de las siguientes herramientas TIC hace uso en el proceso de gestión comunicacional?

a. Redes sociales (facebook, twitter, myspace, instagram, etc)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	14	41,2	41,2	41,2
No	20	58,8	58,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

b. Blog

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	13	38,2	38,2	38,2
No	21	61,8	61,8	100,0

Total	34	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

c. Correo Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	20	58,8	58,8	58,8
No	14	41,2	41,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

d. Plataforma Virtual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	14	41,2	41,2	41,2
No	20	58,8	58,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

e. Telefonía móvil (Mensajes de texto, whatsapp)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	50,0	50,0	50,0
No	17	50,0	50,0	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: propia del autor (2018).

En el ítem 13 que corresponde al indicador comunicación el treinta y cinco coma tres por ciento (35,3%) de los docentes manifestaron que siempre hacen uso de las TIC en el proceso de gestión comunicacional, el

cuarenta y uno coma dos por ciento (41,2%) a veces y veintitrés coma cinco por ciento (23,5%) casi nunca.

Con respecto al ítem 14, el cuarenta y uno coma dos por ciento (41,2%) de los docentes utilizan las

redes sociales en el proceso de gestión comunicacional mientras que el cincuenta y ocho coma ocho por ciento (58,8%) no las utiliza. El treinta y ocho coma dos por ciento (38,2%) utilizan el blog en el proceso de gestión comunicacional mientras que el sesenta y uno coma ocho por ciento (61,8%) no lo utiliza. El cincuenta y ocho coma ocho por ciento (58,8%) utilizan el correo electrónico en el proceso de gestión comunicacional mientras que el cuarenta y uno coma dos por ciento (41,2%) no lo utiliza. El cuarenta y uno coma dos por ciento (41,2%) utilizan la plataforma virtual en el proceso de gestión comunicacional de ser de alta calidad presenta un bajo uso por parte de los gerentes educativos en los programas. Las TIC facilitan el uso de las herramientas de gestión y el nivel de utilización en éstas, en promedio es bueno.

En cuanto a las funciones administrativas de planificación organización, dirección y evaluación de los gerentes en la Unellez tienen un nivel bueno de calidad en el momento de considerar las TIC como apoyo,

mientras que el cincuenta y ocho coma ocho por ciento (58,8%) no la utiliza. El cincuenta por ciento (50%) utilizan la telefonía móvil en el proceso de gestión comunicacional mientras que el cincuenta por ciento (50%) no la utiliza.

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.

En lo que respecta al objetivo general planteado en esta investigación se logró evaluar el impacto de las TIC en los Programas académicos adscritos en la Unellez del VPDS. La plataforma tecnológica con la que cuenta la universidad a pesar

para el logro de los objetivos gerenciales propuestos.

Referente al uso de los medios de comunicación como herramientas de gestión a veces hacen uso de las TIC, de las cuales entre las herramientas más utilizadas se tienen el correo electrónico y la telefonía móvil y a pesar de que la universidad cuenta con una plataforma Moodle, las aulas virtuales no son consideradas útiles para facilitar la comunicación organizacional y grupal entre los

docentes. Con respecto al uso de los sistemas de apoyo tecnológico como herramienta gerencial es muy poco usado por los gerentes ya que en su mayoría manifestaron que a veces lo usan.

Por lo tanto, la importancia que han adquirido las TIC en el uso de las herramientas de gestión en las instituciones universitarias ha derivado que la comunicación interpersonal sea un factor fundamental la cual está involucrada en todas las actividades de la institución, por parte de los gerentes.

De lo antes expuesto, se recomienda analizar esta investigación con los gerentes de los Programas académicos adscritos en la Unellez del VPDS en cuanto al implemento de las TIC en su gestión lo cual conllevaría al mejoramiento de sus funciones y facilitando la comunicación con los docentes a su cargo. Por otro lado la universidad debería implementar talleres informativos sobre sistemas de apoyo en la toma de decisiones pues estos ayudan a tomar decisiones estratégicas y tácticas en la gestión,

ya que en su mayoría los docentes que ocupan estos cargos gerenciales no saben cómo usar este tipo de sistemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azuaje, D. (2011). **Epistemología de las Ciencias Sociales**. Disponible en: <http://epistemologiauftb.blogspot.com/2011/01/hacia-la-un-modelo-para-la-formacion.html>. [Consulta 2017, Enero 29]

Domínguez, J. (2015). **Herramientas Gerenciales Modernas**. Disponible en: https://www.academia.edu/19742629/herramientas_gerenciales_modernas

Ducker, P. (2002). **Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI**. Grupo Editorial Norma S.A.

Gerencia y Herramientas Basadas en Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC). (2013). Compendium [en línea], 16 (Enero-Junio). ISSN 1317-6099. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88030768001>. [Consulta 2018, Mayo 29]

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (1991). **Metodología**

- de la Investigación.** Editorial McGraw-Hill. México.
- Niebles, W., Hernández, H., Cardona, D. (2016). **Gestión Tecnológica del Conocimiento: Herramienta Moderna para la Gerencia de Instituciones Educativas.** Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, Vol. 7 Núm. 1 (Julio-Diciembre). Disponible en: https://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/investigacion_uitama/article/view/5633. [Consulta 2018, Septiembre 29]
- Poriet, Y., Martínez, O. (2014). **Competencias Tecnológicas en la Gerencia Educativa.** Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. Núm 27, Año 9. 47-67pp. Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/709/70930407003/> [Consulta 2018, Agosto 29]
- Sánchez, A. (2013). **Impacto de las TIC en la Gerencia del Siglo XXI.** Disponible en: <http://www.megatareas.com/doc/14529/Impacto-gerencia-siglo.html>. [Consulta 2017, Enero 29]
- Schivago, E. (2007). **Investigación Científica y Tecnológica en el Campo de las TIC: ¿Conocimientos Técnicos, Contextuales o Transversales?.** Revista CTS. Vol. 3. Núm. 9. 91-113pp. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/924/92430907.pdf>. [Consulta 2017, Enero 29]
- Thompson, J. (2011). **Herramientas Administrativas o Gerenciales.** Disponible en: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2011/03/herramientas-administrativas-o.html>. [Consulta 2018, Mayo 29]
- Vásquez, P. (2016). **Impacto de las Herramientas Gerenciales Frente a la Toma de Decisiones en el Sector Hotelero de la Ciudad de Villavicencio.** Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/52354/1/40330248.2016.pdf>. [Consulta 2018, Mayo 2]