

**LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA
FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y
EVALUACIÓN.**

Caso: Zona Educativa del Estado Yaracuy



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO
HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y
EVALUACIÓN.**

Caso: Zona Educativa del Estado Yaracuy

Autor (a): Licda. María Beatriz Falcón Gómez

Tutor (a): Msc. Claudia Alexandra Gómez Garrido

San Diego, Febrero 2020

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR(A)

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa de Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha 02/12/2016 acordaron: **PRIMERO:** aprobar (con observaciones que deben ser corregidas en el trabajo final) el proyecto de Trabajo Especial de Grado titulado, **“LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN”**, adscrito a la línea de investigación Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación, elaborado por el(la) ciudadano(a), María Beatriz Falcón Gómez, titular de la cédula de identidad No. 19.063.193, con la previa aceptación del(a) tutor(a) propuesto(a), ciudadano(a) Claudia Alexandra Gómez Garrido, titular de la cédula de identidad No. 12.277.615,. **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicitar su designación formal como tutor(a) por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado.

En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa al(a) ciudadano(a) Claudia Alexandra Gómez Garrido, titular de la cédula de identidad No. 12.277.615 como tutor(a) del Trabajo (Especial) de Grado antes identificado.

Profa. Dra. Eddy Riera de montero
Director(a) General de Estudios de Postgrado

Prof. Edgar león guerra
Coordinador Comisión de Trabajo de Grado

ERM/Ls



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Claudia A. Gómez G.** , titular de la Cédula de Identidad **Nº12.277.615**, en mi carácter de tutor(a) del Trabajo de Grado, titulado : **LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN. CASO: ZONA EDUCATIVA DEL ESTADO YARACUY.**

Adscrito a la Línea de Investigación: **Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación** presentado por el ciudadano **María B. Falcón G.** , titular de la Cédula de Identidad **Nº 19.063.193**, hago constar que he dirigido el proceso de investigación correspondiente, leído el contenido del informe escrito y considero que el mismo reúne los requisitos exigidos para ser evaluado por el jurado que se designe, por lo cual autorizo la entrega de un (01) ejemplar en digital ante la Coordinación del Programa **MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

En San Diego, a los 15 días del mes de febrero de 2020

Msc. Claudia Alexandra Gómez Garrido
C.I.: Nº12.277.615



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE JURADO

En atención a lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, nosotros, miembros del Jurado designado por el Consejo General de Estudios de Postgrado para evaluar el Trabajo de Grado elaborado por la ciudadana : **María B. Falcón G.** titular de la cédula de identidad No. **19.063.193**, titulado **“LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN. CASO: ZONA EDUCATIVA DEL ESTADO YARACUAY.”**, adscrito en la línea de investigación: **Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación**, del Programa de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** bajo la tutoría de **Claudia A. Gómez G.** , titular de la cédula de identidad **Nº 12.277.615** nos damos por constituidos en fecha _____ y acordamos convocar al (la) precitado (a) ciudadano (a), para la fecha _____, hora _____.

Prof. _____ Prof. _____ Prof. _____

C.I: _____ C.I: _____ C.I: _____

Presidente

Miembro

Miembro

Estudiante

María B. Falcón G.

C.I. 19.063.193

Aprobado _____ Reprobado _____ Fecha: _____

OBSERVACIONES:



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado presentado por la ciudadana **María B. Falcón G.** cédula de identidad N° **19.063.193**, titulado: **“LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN. CASO: ZONA EDUCATIVA DEL ESTADO YARACUY.”**, elaborado bajo la supervisión de la tutora, **Claudia A. Gómez G.** cédula de identidad N° **12.277.615**, adscrito a la línea de investigación **Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación**, para optar al grado académico de **MAGISTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**, estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: _____.

NOMBRE, APELLIDO

C.I.

FIRMA DEL JURADO

_____ (Presidenta)	_____
_____ (Miembro)	_____
_____ (Miembro)	_____

En San Diego, a los _____ () días del mes de _____ de 2020



**INFORME FINAL DE TUTORÍAS
DE TRABAJO DE GRADO**

**GRADO ACADÉMICO AL QUE OPTA: MAGISTER EN GERENCIA DE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

NOMBRE Y APELLIDO DEL TUTOR	C.I.	GRADO ACADÉMICO
CLAUDIA A. GÓMEZ	12.277.615	MAGISTER
NOMBRE Y APELLIDO DEL PARTICIPANTE	C.I.	LAPSO DE LAS TUTORÍAS
MARÍA B. FALCÓN G.	19.063.193	2 trimestres
TÍTULO DEL TRABAJO: LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN. Caso: Zona Educativa del Estado Yaracuy		

TUTORÍ A No	FECHA	PUNTOS TRATADOS	FIRMA DEL PARTICIPANTE	FIRMA DEL TUTOR
1	14/06/2019	Revisión del desarrollo y elaboración de los instrumentos (Encuestas)		
2	06/07/2019	Revisión final de las variables e instrumentos		
3	20/07/2019	Revisión análisis estadísticos		
4	05/08/2019	Revisión capítulos I y II		
5	21/08/2019	Revisión Capítulos II y IV		
6	14/09/2019	Revisión Capítulo V		
7	30/09/2019	Revisión final de cada capítulo		
8	19/11/2019	Revisión de Conclusión y		

		Recomendaciones		
9	14/11/2019	Revisión de páginas preliminares (anexo B)		
10	15/01/2020	Revisión Final del Trabajo de Grado		

JUICIO VALORATIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Es importante destacar que este trabajo de investigación se realizó con un gran interés por el objeto de estudio, demostrando así las capacidades investigativas y de análisis de la Licda. María B. Falcón G. Del mismo modo, dicha investigación genera grandes aportes al manejo de las TIC en la Gerencia Educativa, aportando a la gestión educativa herramientas y técnicas que favorecen el desempeño de los colaboradores en determinada área administrativa; para así favorecer los procesos gerenciales y contribuir al desarrollo tecnológico en el sector educativo, administrativo y gerencial de una organización. A través de los aportes y recomendaciones de este Trabajo de Grado se pueden tomar en cuenta para fortalecer las TIC en cada una de las fases de la gestión educativa y en la gerencia organizacional en general. Así como también dicha investigación sirve como un antecedente importante y como fuente de información para otros trabajos académicos relacionados con el tema, considerándolo como un aporte esencial para la comunidad académica de Universidad José Antonio Páez. Brindando un gran aporte a nivel investigativo, dado que sus resultados brinda apoyo en el campo gerencial administrativo, educativo y comunicacional de las organizaciones en general.

Msc. Claudia Alexandra Gómez Garrido

Teléfonos: (0241) – 8710903

DEDICATORIA

A **Dios**, por guiarme siempre y darme la fortaleza para siempre afrontar con alegría y entusiasmo la vida, también por hacer de mí un ser humilde, perseverante y agradecido.

A mis abuelos **Beatriz y Belisario**, por ser más que mis abuelos, mis padres, mis guías, a ustedes les dedico un logro más que con su apoyo, amor y comprensión en cada una de mis decisiones hoy por hoy me han permitido alcanzar esta meta.

A mi madre **Claudia Alexandra Beatriz Elena**, por traerme al mundo, darme educación y enseñanza necesaria para vivir con alegría y agradecimiento cada día de mi vida; gracias por ser más que mi madre, mi amiga, confidente y consejera incondicional. A ti te dedico este triunfo porque con mucho esfuerzo y confianza en Dios, ha estado conmigo apoyándome día a día y educándome para ser mejor mujer, responsable y comprometida con lo que hago, por esto y mucho más este triunfo también es tuyo, Te Amo.

A mis demás **familiares**, Papá, Tíos, y hermanos, por siempre cuidarme y darme el honor de tener su amor y confianza; especialmente a ti hermano Miguel por tus consejos y recomendaciones y por siempre estar ahí cuando te he necesitado, este logro también es de todos ustedes.

AGRADECIMIENTOS

A **Dios** principalmente por darme la vida, bendecirme siempre, llenarme de sabiduría, fortaleza y convicción para la consecución de cada meta planteada.

A mi **Madre**, por todo el amor y apoyo incondicional que se hace presente día a día aun en la distancia, por cada consejo y palabra de aliento para nunca desistir.

A mi casa de estudios **Universidad José Antonio Páez**, por contar con profesores extraordinarios, con una experiencia invaluable, pero por sobre todo con una calidad humana única, gracias por permitirme realizar esto que una vez fue un sueño.

A mi tutora **Claudia Gómez**, por su valiosa colaboración, apoyo y soporte durante la elaboración de este trabajo de investigación, pues todos y cada uno de sus aportes forman parte fundamental del desarrollo de esta creación.

A todos quienes de una forma u otra me apoyaron en todo momento y me orientaron en la realización de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera tan valioso aporte.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR(A)	V
APROBACIÓN DEL TUTOR	VI
ACTA DE CONSTITUCIÓN DE JURADO	VII
VEREDICTO	VIII
INFORME FINAL DE TUTORÍAS DE TRABAJO DE GRADO	IX
DEDICATORIA	XI
AGRADECIMIENTOS	XII
ÍNDICE DE CONTENIDO	XIII
ÍNDICE DE CUADROS	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVII
RESUMEN	XVIII
INTRODUCCIÓN	XX
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General	26
Objetivos Específicos	26
Justificación de la Investigación	26
Limitaciones y Factibilidades	27
	28
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	
Bases Teóricas	30
III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación	33
Población y Muestra	43
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	45

Validez y Confiabilidad del Instrumento	46
Técnica de Análisis de los Datos	47
	47
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADO	
	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
	102
ANEXOS	
	105

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
CUADRO N° 2. Disponibilidad de Tecnologías.....	50
CUADRO N° 3. Utilización de las Computadoras.....	51
CUADRO N° 4. Empleados que No utilizan PC.....	52
CUADRO N° 5. Empleados que No Necesitan PC.....	53
CUADRO N° 6. Equipos con Capacidades Multimedia.....	53
CUADRO N° 7. Existencia de Programas de Capacitación.....	54
CUADRO N° 8. Sistema Operativo Principal.....	55
CUADRO N° 9. Cantidad de Sistema Operativo por versiones.....	56
CUADRO N° 10. Software de Comunicaciones.....	57
CUADRO N° 11. Programas de Capacitación para Software.....	58
CUADRO N° 12. Sistemas de Información.....	59
CUADRO N° 13. Proveedor de Acceso a Internet.....	60
CUADRO N° 14. Velocidad de Acceso a Internet.....	61
CUADRO N° 15. Acceso a la Red Interna de la Empresa.....	62
CUADRO N° 16. Acceso a Internet de los Empleados.....	63
CUADRO N° 17. Capacitación y Formación en TIC.....	64
CUADRO N° 18. Conexión de Acceso a Internet.....	65
CUADRO N° 19. Contrato de Servicios.....	66
CUADRO N° 20. Utilización de Internet.....	68
CUADRO N° 21. Herramientas Tecnológicas.....	68
CUADRO N° 22. Funciones de los Empleados del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa.....	71
CUADRO N° 23. Las TIC y Funciones del Puesto.....	72
CUADRO N° 24. Conocimientos, Equipos y Programas Administrativos.....	74
CUADRO N° 25. Acceso y Eficiencia de las TIC.....	77
CUADRO N° 26. Eficiencia en el Uso de las TIC.....	79
CUADRO N° 27. Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica.....	80
CUADRO N° 28. Acceso a Internet, Información y Plataforma Tecnológica.....	82
CUADRO N° 29. Mejoras, Desarrollo de Competencias y Capacidad de Transmisión.....	84
CUADRO N° 30. Herramientas Tecnológicas y Disponibilidad.....	86
CUADRO N° 31. Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación.....	87

CUADRO N° 32. Uso de las TIC en la Gerencia Educativa.....	89
CUADRO N° 33. Conectividad Online y Comunicación.....	91
CUADRO N° 34. Las TIC en el Intercambio de Información.....	93
CUADRO N° 35. TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño.....	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N° 1. Utilización de las Computadoras.....	51
GRÁFICO N° 2. Empleados que No utilizan PC.....	52
GRÁFICO N° 3. Empleados que No Necesitan PC.....	53
GRÁFICO N° 4. Equipos con Capacidades Multimedia.....	54
GRÁFICO N° 5. Existencia de Programas de Capacitación.....	55
GRÁFICO N° 6. Sistema Operativo Principal.....	56
GRÁFICO N° 7. Cantidad de Sistema Operativo por versiones.....	57
GRÁFICO N° 8. Software de Comunicaciones.....	58
GRÁFICO N° 9. Programas de Capacitación para Software.....	59
GRÁFICO N° 10. Sistemas de Información.....	60
GRÁFICO N° 11. Proveedor de Acceso a Internet.....	61
GRÁFICO N° 12. Velocidad de Acceso a Internet.....	62
GRÁFICO N° 13. Acceso a la Red Interna de la Empresa.....	63
GRÁFICO N° 14. Acceso a Internet de los Empleados.....	64
GRÁFICO N° 15. Capacitación y Formación en TIC.....	65
GRÁFICO N° 16. Conexión de Acceso a Internet.....	66
GRÁFICO N° 17. Contrato de Servicios.....	67
GRÁFICO N° 18. Utilización de Internet.....	68
GRÁFICO N° 19. Herramientas Tecnológicas.....	69
GRÁFICO N° 20. Genero de los Colaboradores que Laboran en el Departamento..	71
GRÁFICO N°21. Rango de edades de los colaboradores.....	72
GRÁFICO N° 22. Las TIC y Funciones del Puesto.....	73
GRÁFICO N°23. Conocimientos, Equipos y Programas Administrativos.....	75
GRÁFICO N° 24. Acceso y Eficiencia de las TIC.....	77
GRÁFICO N° 25. Eficiencia en el Uso de las TIC.....	79
GRÁFICO N° 26. Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica.....	81
GRÁFICO N° 27. Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica.....	82
GRÁFICO N° 28. Mejoras, Desarrollo de Competencias y Capacidad de Transmisión.....	84
GRÁFICO N° 29. Herramientas Tecnológicas y Disponibilidad.....	86
GRÁFICO N° 30. Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación.....	88
GRÁFICO N° 31. Uso de las TIC en la Gerencia Educativa.....	90
GRÁFICO N° 32. Conectividad Online y Comunicación.....	92
GRÁFICO N°33. Las TIC en el Intercambio de Información.....	94
GRÁFICO N°34. TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño.....	95



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN

AUTOR(A): Lcda. María B. Falcón G.
TUTOR(A): Msc. Claudia A. Gómez G.
Año: 2020

RESUMEN:

La utilización de las TIC, contribuyen de manera importante al proceso de innovación de la Gerencia Educativa, debido a que mejoran el acceso y difusión de la información; obteniendo así mayor eficacia en la administración, simplificación y procesamiento de la información. Esto ha estimulado a diferentes sectores de la sociedad a buscar la actualización de equipos tecnológicos; y no sólo eso, sino también al desarrollo de programas especializados para la aplicación de dichas tecnologías en cada una de las funciones laborales y educativas. En éste sentido, el trabajo de grado tiene como objetivo Analizar el uso de las TIC como herramienta fundamental para fortalecer el desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ubicada en San Felipe Estado Yaracuy; a fin de potenciar su desempeño, en donde actualmente la información y las comunicaciones dentro de la organización se ve afectada por lo inoportuno en que llega la información a sus usuarios. Dicha investigación estuvo enmarcada dentro de la línea de investigación Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación; es un estudio descriptivo de campo, debido a eso, se contó con una población conformada por once (11) colaboradores, representando una población finita; se aplicaron instrumentos para la recolección de datos (cuestionarios) para diagnóstico y soporte de dicha investigación. Esta investigación estuvo basada teóricamente, en los aportes de Julio Cabero relacionada a las ventajas de las TIC como medio para la transformación de la información, permitiendo más fácilmente su manipulación y distribución en cualquier actividad humana. Dentro de los principales resultados que se obtuvieron esta cómo a través del uso efectivo de las TIC, se puede mejorar los resultados en la gerencia educativa, apuntando al desarrollo de capacidades en los colaboradores dando apertura a la adopción de nuevas formas y estilos de trabajo.

Descriptor: TIC, Gestión Educativa, Desempeño, Comunicación.



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN

AUTOR(A): Lcda. María B. Falcón G.
TUTOR(A): Msc. Claudia A. Gómez G.
Año: 2020

SUMMARY

The use of ICTs, contribute significantly to the innovation process of the Educational Management, because they improve access and dissemination of information; thus obtaining greater efficiency in the administration, simplification and processing of information. This has stimulated different sectors of society to seek the updating of technological equipment; and not only that, but also to the development of specialized programs for the application of these technologies in each of the labor and educational functions. In this sense, the degree work aims to analyze the use of ICTs as a fundamental tool to strengthen the performance of the employees of the Department of Study Control and Evaluation of the Educational Zone, located in San Felipe State Yaracuy; in order to enhance its performance, where information and communications within the organization are currently affected by the inconvenience in which the information reaches its users. This research was framed within the line of investigation of Information and Communication Technology Processes; It is a descriptive field study, because of that, there was a population made up of eleven (11) employees, representing a finite population; Instruments for data collection (questionnaires) were applied for diagnosis and support of said research. This research was theoretically based on the contributions of Julio Cabero related to the advantages of ICT as a means for the transformation of information, allowing its manipulation and distribution in any human activity more easily. Among the main results that were obtained, this how, through the effective use of ICTs, the results in the educational management can be improved, aiming at the development of capacities in the collaborators, opening the adoption of new forms and work styles.

Descriptors: ICT, Educational Management, Performance, Communication.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de información y la comunicación han influido progresivamente en la forma de comunicar, de producir, de interactuar, de hacer ciencia y de producir conocimiento, incluso han intervenido en el proceso de enseñanza – aprendizaje, dando como resultado una transformación progresiva del sistema educativo, no solo en el rol de docentes y alumnos, sino también en la gestión, dirección y administración en la gerencia educativa.

La gerencia educativa tiene como reto en la actualidad aumentar su capacidad de respuesta oportuna, además de adaptarse a presupuestos limitados y ofrecer un servicio de alta calidad, tanto a sus clientes directos (Docentes, Directores, y Representantes) como a su personal interno. En tal sentido, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), constituyen una herramienta esencial para la gerencia educativa con la finalidad de mejorar su eficiencia y la calidad de sus servicios, y potencialmente mejoran la calidad de vida de sus trabajadores por el uso efectivo del tiempo y el equilibrio vida-trabajo.

En tal sentido el desarrollo de las TIC está generando una potencial transformación en la gerencia educativa en cuanto a la administración, dirección, organización, calificación y almacenamiento. Por lo tanto, para que la educación pueda explotar al máximo los beneficios de las TIC en la gerencia educativa, es esencial que tanto los futuros docentes como los docentes en actividad gerencial sepan utilizar estas herramientas y que les permitan optimizar las actividades laborales.

Por las consideraciones anteriores, se tomó esta investigación el cual tiene como objetivo general Analizar el uso de las TIC como herramienta para el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ubicada en San Felipe Estado Yaracuy,

la misma consta de cuatro capítulos, conformados de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se plantea El Problema, el cual está compuesto por el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación. Capítulo II, se encuentra el Marco Teórico Referencial, en donde se encontrará los antecedentes y las bases teóricas que sustentan esta investigación. El Capítulo III, está el Marco Metodológico, en donde se ubica la naturaleza de la investigación, las estrategias metodológicas, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la población y la muestra. Y el Capítulo IV está el Análisis e interpretación de los resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones generadas a través de esta investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los contextos educativos se ha hecho común en la actualidad. Por tal motivo, el uso de la tecnología en los procesos tanto administrativos como de enseñanza aprendizaje constituyen una herramienta de descentralización y de organización como una estrategia orientada a dar mayor autonomía de gestión educativa.

De manera tal, la tecnología ha jugado siempre un papel preponderante en la historia de la humanidad. Por esto, las herramientas tecnológicas constituyen unas metodologías muy importantes para la resolución de problemas o situaciones referidas a la administración de la información; que proporciona a la gerencia educativa herramientas para la organización y sistematización de los procesos educativos.

En la actualidad, se evidencia una constante transformación de las tecnologías la cual está reconfigurando las relaciones sociales, entre los agentes que conforman las sociedades mundiales y en el que están emergiendo las nuevas tendencias de búsqueda de conocimiento y de información, conocidas hoy en día como las TIC. Al respecto, Cabero (1996) establece a las tecnologías de información y comunicación como:

La digitalización consiste en transformar información codificada analógicamente, en códigos numéricos, que permiten más fácilmente su manipulación y distribución. Esto favorece la transmisión de todo tipo de información por los mismos canales, como es el caso de las redes digitales de servicios integrados (RDSI), que facilitan la distribución de todos los servicios necesarios (videoconferencias, programas de radio, transmisión de datos...) por una misma red, con la ampliación de ofertas al usuario, y la disminución de costos. (p. 6)

La utilización de las TIC, tal y como lo indica el concepto anterior, contribuye de manera importante al proceso de Gerencia Educativa, debido a que mejoran el

acceso, organización y difusión de la información obteniendo así mayor eficacia en la presentación, sintetización y procesamiento de la información; esto ha impulsado a varios países del mundo a tener este tipo de tecnologías como también a producirlas.

En tal sentido, es una realidad ineludible, que cada organismo educativo como Zonas Educativas, Circuitos Escolares e Instituciones Educativas deben enfrentar el reto de reinventarse sus estructuras tecnológicas productivas para salir airoso a los acelerados cambios del entorno planetario en todas las dimensiones: económicas, políticas, educativas, entre otras no menos importantes en la entramada red del contexto universal.

En Venezuela, al igual que en otros países, se desarrollan diversas iniciativas para la capacitación del personal que labora en la administración pública como: Ministerio del Poder Popular para la de Ciencia y Tecnología, FONACIT, Ministerio del Poder Popular Para La Educación, CENAMEC, SINACOES, entre otros; como respuesta a este proceso de tecnificación de la sociedad venezolana. Dentro de sus objetivos se plantea apoyar al Ministerio del Poder Popular Para La Educación en la aplicación de las políticas educativas relativas a la divulgación, incorporación y utilización de las TIC en la gerencia educativa. Así como establecer los lineamientos para la administración, sistematización, procesamiento, supervisión y evaluación de recursos orientados a mejorar los procedimientos administrativos haciendo uso de las TIC como recurso.

El uso de las TIC en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del Estado Yaracuy, demanda de todos los actores involucrados en dicho proceso, un conjunto de acciones para adaptarse a la nueva modalidad tecnológica.

La importancia de este Departamento, es que presta un servicio técnico-docente a las Instituciones Educativas, su propósito central es dar cumplimiento y hacer cumplir las normas legales vigentes establecidas en la Ley Orgánica de Educación, sus reglamentos, decretos, resoluciones y circulares referidos a

evaluación del rendimiento escolar emanadas por El Ministerio Del Poder Popular Para La Educación, velar por el desarrollo de los planes y programas de estudio y su correcta aplicación, vigilar la aplicación y cumplimiento de los procedimientos de evaluación y procesar los resultados de rendimiento escolar de cada una de las Instituciones Educativas a través de los Municipios Escolares.

Es por ello, que para las funciones del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, resulta vital para el funcionamiento, organización, sistematización; es preciso prestar primordial atención al personal con el que se cuenta y sus recursos tecnológicos, orientándolo a que den buen uso de las (TIC) dentro de sus funciones, a fin de proporcionar las capacidades requeridas por la organización, proveer una estructura administrativa eficiente, con empleados capaces y con habilidades para: analizar Leyes y Reglamentos de Educación, comprender información de diversa índole, mantener relaciones personales, expresarse verbalmente en forma clara y precisa, redactar correspondencia oficial, organizar el trabajo, realizar cálculos numéricos, generar estadísticas y reportes en tiempo oportuno, destrezas en el manejo de computador y equipos comunes de oficina, gerencia organizacional, con el fin de obtener objetivos personales y organizacionales más eficientes y competitivos.

Sin embargo, existen instituciones públicas que no le dan la debida importancia y uso a las TIC, no logrando mejorar sus resultados y competitividad, específicamente en las funciones del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, bien sea por desconocimiento total o parcial de las importantes oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías en general, poco apoyo por parte de la dirección, retorno de la inversión poco claro, se subestiman las posibilidades que brinda la tecnologías al sector público, falta de personal calificado para esta área, no se remodelan los procesos de la gerencia educativa para la correcta adecuación de las mismas, resistencia al cambio, entre otros.

Tal es el caso, de una institución del sector público, que tiene como objetivo desarrollar las estrategias para velar por el cumplimiento de planes y programas de estudio y procedimientos de evaluación escolar, la cual se encuentra en la av.

Libertador, Municipio San Felipe, Estado Yaracuy, la misma tiene como misión, dirigir y evaluar la gestión de los procesos de registro, procesamiento, custodia y control de la información académica estudiantil; así como la unificación de criterios en cuanto al rendimiento y evaluación de los circuitos escolares, a fin de asegurar un eficaz sistema de información académica estudiantil.

En este sentido, tiene como visión, ser una organización con elevado nivel de desempeño personal y profesional dentro de un ambiente de respeto, compromiso y responsabilidad, optimizando los procesos basados en la aplicación de la reingeniería de los sistemas educativos, así como la utilización de tecnología de punta que facilite la consecución de sus objetivos teniendo como elementos clave la formación, el mejoramiento continuo, la productividad y la calidad.

La problemática, en este Departamento de Control de Estudios y Evaluación, en relación al uso de las TIC, se encuentra en las funciones a cargo, en donde las comunicaciones dentro del departamento se ven afectada por la demorada en la entrega de documentos solicitados por Directivos, Supervisores de Circuitos Escolares y Público en general. Los procedimientos del departamento son llevados en documentos impresos, cuando bien pueden agilizar y reducir costos con darle mejor uso a las herramientas tecnológicas con las que cuentan, migrando por ejemplo a formatos en digitales. La entrega de resoluciones, reglamentos y circulares se hacen de manera tardía, cuando este departamento cuenta con acceso a internet, por lo que se puede implementar la comunicación en línea y mejor aún en tiempo real.

Por las consideraciones anteriores, en la presente investigación se hace necesario realizar un análisis del uso de las TIC como herramienta para el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ubicada en San Felipe Estado Yaracuy.

. Es por ello, que surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas existentes en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación para el desempeño de la Gerencia Educativa?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de las TIC y el desempeño del Departamento de Control de Estudios y Evaluación?
- ¿Cuáles son los instrumentos o recursos tecnológicos que pueden ser utilizados para mejorar el desempeño del profesional docente y administrativo en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación?

Objetivos de la Investigación

1.1 Objetivo General

Analizar el uso de las TIC como herramienta para el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ubicada en San Felipe Estado Yaracuy.

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las TIC utilizadas dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.
2. Describir el uso que le dan los colaboradores en el desempeño de sus funciones a las herramientas TIC dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.
3. Señalar las TIC de uso idóneo para fortalecer el desempeño del profesional docente que cumple funciones administrativas en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.

1.2 Justificación de la Investigación

En pro de justificar la presente investigación, se parte de que las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), corresponden a una serie de instrumentos que se aplicaran como apoyo al intercambio de información y facilitan la comunicación entre personas y organizaciones, buscando optimizar los medios de comunicación y transmisión de información, así como mejorar procesos al desarrollar tareas y cálculos en menor tiempo, con menos errores y de la mejor manera, contribuirían así en la competitividad de las instituciones y empresas, en tal sentido su adecuado conocimiento y uso mejorarían el desempeño de las funciones del profesional docente y administrativo, aumentando su productividad y competitividad dentro de la gerencia educativa, siendo para el caso de estudio el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa institución pública del sector educativo, ya que poseen muy poco conocimiento en relación a las TIC y su aplicación a la gerencia educativa.

Es evidente que en la actualidad las empresas se encuentran la búsqueda de lograr la automatización de las oficinas, y encaminarla hacia la oficina sin papeles y dónde sus procesos se han mas automatizados, ofreciendo el beneficio de transparencia, rapidez, fiabilidad y mayor detalle en la información. Resulta claro, el por qué los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, debería estar pensando constantemente en la forma en que usará la información en su institución y en cómo puede utilizar las TIC, para hacer que esa información se aproveche en forma más productiva y competitiva.

En este sentido, es importante el estudio de estas nuevas tendencias en el sector educativo, pues como futuros investigadores se debe estar a la vanguardia del conocimiento y sus nuevos canales de aprendizaje y desarrollo, a manera de desempeñar un trabajo eficaz y eficiente no sólo en materia del Gerenciamiento de la Comunicación Organizacional, sino también en la integración de nuevos avances necesarios para alcanzar el éxito en este siglo.

Por otro lado, la investigación sirve como un antecedente importante o fuente de información para otros trabajos académicos relacionadas al tema, pues es un aporte esencial para la comunidad académica de la Universidad José Antonio Páez, ya que el uso de las TIC, es parte importante para el ejercicio de las funciones dentro de la Gerencia Educativa, como hecho social y laboral ya que se posiciona como parte primordial al momento de contar con información rápida, organizada y disponible en cualquier momento. Así mismo, dicha investigación estaría sirviendo de gran aporte a nivel científico, dado que sus resultados pueden dar apoyo a investigaciones en el campo gerencial educativo y comunicacional de las instituciones públicas.

En esta perspectiva, es necesario señalar que la investigación que se pretende realizar se encuentra insertada en la línea de Investigación: Procesos Tecnológicos de Información y Comunicación; contribuyendo con el programa de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional.

En definitiva, este escenario es propicio también para el desarrollo de nuevos conocimientos pues se presentan algunas consideraciones que se puedan tomar en cuenta tanto por estudiantes del área, como profesionales que sean o no gestores de las TIC, en instituciones del Sector Educativo, universidades, entre otras, que los caracterice la necesidad de mejorar el uso de las TIC, el gerenciamiento educativo y ampliar conocimientos en el área.

1.3 Limitaciones y Factibilidades

El presente Trabajo de grado determinó la importancia del uso adecuado de las TIC por parte de los colaboradores en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa, institución pública del sector educativo.

La falta de interés por la actualización y utilización de las nuevas tecnologías en los procedimientos del Departamento, constituye uno de los principales impulsos para la factibilidad de este proyecto, por ende, será necesario invertir en

capacitación alineada a generar empoderamiento y competencias técnicas para todo el personal que labora en el departamento de control de estudios; de igual manera la necesidad de recursos monetarios para cubrir las jornadas de capacitación.

En relación a la factibilidad de este trabajo de investigación se visualizó realizable, ya que se cuenta con la aprobación y apertura de la gerencia general de Control de Estudios para la mejora y optimización de los recursos materiales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Para realizar la investigación se llevó a cabo una búsqueda de estudios previos que cuenten con relación y propósito similar, con el objetivo de documentar e indagar sobre las TIC, para la búsqueda del fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, para así dar paso a las bases teóricas y dar respuesta a las interrogantes que se trazaron en el Planteamiento del Problema. A continuación, se presentarán algunas investigaciones que ofrecerán una contribución importante a este estudio.

2.1. Antecedentes

Los siguientes trabajos investigativos evidencian la utilización de las TIC en la sociedad actual y sus implicaciones en la gerencia educativa y en las organizaciones del siglo XXI. En este orden de ideas, se tomó como antecedente la tesis realizada por Jiménez (2015) titulada **ANÁLISIS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA VENEZOLANA**. Trabajo de postgrado para optar al título de Magister en Gerencia y Tecnología de la Información de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en San Diego, Estado Carabobo. No publicada.

Su propósito fue indicar el problema de la rigidez de la organización académico y administrativo con la dificultad para cambiar el paradigma actual, lo cual dificulta la adopción de mejores prácticas gerenciales y el entendimiento de que la era de la información se sustenta por el conocimiento intensivo, asociado a las tecnologías de información. Esta tesis se relaciona con la presente investigación ya que señala La adopción de las Tecnologías de Información y Comunicación y el mejoramiento de las que ya existen, implica modificar la conducta humana y la aceptación de un cambio. Así como también, la introducción de cambios en una organización es difícil porque puede producir ansiedad y resistencia en el

personal por diferentes razones como la pérdida de poder o de status, los cambios en la naturaleza del trabajo, el cambio en las relaciones interpersonales o la incertidumbre laboral.

El trabajo se estructuró en cuatro (4) capítulos. El capítulo I se refiere al problema a analizar. En el capítulo II cubre el marco teórico compuesto de cuatro partes: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de términos básicos y las bases normativas o legales. El capítulo III, comprende el marco metodológico donde se presentó el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, señalando que de acuerdo con el problema planteado y en función de los objetivos previstos, la investigación se corresponde con el tipo de histórico documental. En el Capítulo IV, se presenta el resultado y análisis del uso de las TIC empleada por los profesionales docentes en funciones administrativas dentro de la gerencia educativa.

La metodología utilizada por Jiménez (2015), fue recopilada y aplicada a través de un proceso Benchmarking, con la cual se logró detectar mejores prácticas gerenciales con soporte en la planeación tecnológica vinculada a la planificación estratégica, en organizaciones universitarias destacadas de la región latinoamericana. También se recolectó información a partir de la aplicación de encuesta estructurada a cuarenta informantes representantes de la gestión universitaria de Universidad Central de Venezuela (UCV).

Es por ello que la investigación de Jiménez (2015) sirve como referencia, ya que su marco teórico muestra aspectos de suma relevancia de los cuales nutren a esta investigación y se emplea de guía para la elaboración de la presente, por otro lado, dicha investigación tomada como antecedente recomiendan la aplicación de estrategias que permitan mejorar los procesos comunicacionales a través de redes sociales, video conferencias, correos electrónicos, mensajería de textos, entre otros.

Las TIC en la sociedad actual, revista digital TUYÚ Technology (2017) el propósito de este artículo, es resaltar la importancia de las tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI; con la finalidad de obtener competitividad a largo plazo. La metodología utilizada fue de carácter informativo, basado en la relevancia que ofrecen estas tecnologías al sistema organizacional para afianzar el sostenimiento en el mercado con base a las bondades ofrecidas por ellas. En tal sentido el artículo concluyó que las TIC, Tienen una serie de características que las convierten en indispensables dentro de las organizaciones en la sociedad actual. Este tipo de tecnologías no solo ayuda a las compañías a adaptarse a un entorno dinámico y cambiante, sino que le otorgan una ventaja competitiva. Hoy en día, desde los altos directivos hasta cualquier empleado de la organización que sea, está familiarizado con las TIC y no concibe trabajar sin ellas, brindan reducción de costos, mejoran la rapidez en la comunicación, establecen interactividad entre las partes involucradas y proporcionan un valor agregado a la organización.

Este artículo sirve como referencia a la investigación, ya que muestra de una manera los beneficios y ventajas que puede tener la organización a largo plazo con la implementación adecuada de las TIC y así mejorar la estructura comunicacional. El uso efectivo de las TIC ayudará a una mejor interactividad de las personas que hacen vida en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa, ya que fomentan el trabajo en equipo, y a la rapidez de solucionar problemas en los procesos inherentes del departamento. Además, se puede observar que las TIC agregan valor a las actividades operacionales y de gestión educativa en general, permitiendo a las instituciones obtener objetivos personales y organizacionales más eficientes y competitivos.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar a la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre personas e instituciones. Así lo expresa López (2017) Cuando nos habla de La sociedad del conocimiento y las TIC en donde hace énfasis en el desarrollo progresivo de las TIC en la vida humana y el funcionamiento de las sociedades. Del mismo modo, indica que las TIC deben producir beneficios y ventajas en las

actividades humanas asegurándonos de que al usarse nos brinden un desempeño superior. De tal forma, que a las TIC han venido a aportar un nuevo valor agregado a la sociedad del conocimiento haciendo de los procesos en las organizaciones sean automatizados, y a su vez generen veracidad, rapidez, seguridad y confianza en la ejecución de procedimientos dentro del ámbito educativo.

Dicha investigación nos muestra la importancia de las TIC en la sociedad y en el sistema educativo, indicando los diferentes cambios que se deben dar tanto en las organizaciones educativas y en los procesos educativos. De la misma manera demuestra que a través de las TIC se logra la optimización de los recursos, la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje, en relación con las nuevas fuentes de información y mejora la sintonía entre educación y sociedad.

Y concluye afirmando López (2017) que El sistema educativo debe adaptarse a los cambios sociales y replantearse el papel que actualmente desempeñar el profesional docente, así como las competencias que debe poseer para desenvolverse en una sociedad de información. Indicando del mismo modo que, las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías como herramienta didáctica, son de sin igual importancia y es necesario aprovechar todas sus potencialidades para formar personas justas, capaces y cooperativas.

Existe relación entre lo anteriormente mencionado y nuestra investigación, ya que demuestra que cada vez más los integrantes de las instituciones u organizaciones nutren su gestión con el uso de las TIC, y es precisamente por los cambios que vive día tras día la sociedad en todos los aspectos: económico, psicosocial, político, tecnológicos, culturales. En tal sentido se sigue evidenciando el efecto positivo que ejerce las TIC dentro del ámbito educativo tanto en la gerencia educativa y en los procesos de enseñanza aprendizaje.

2.2 Bases Teóricas

El objetivo en esta etapa es establecer un marco teórico y conceptual, que permitirá conocer y entender todo lo relacionado las Tecnologías de Información y Comunicación en el desempeño de los procesos administrativos que se desarrollan en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación, conocer sus ventajas y los recursos tecnológicos que se pueden aprovechar para maximizar el potencial humano en la gerencia educativa.

2.2.1 Teoría de la Información y Comunicación

Numerosos autores provenientes de distintos campos disciplinares analizan los procesos de transformación que caracterizan a las sociedades desde finales del siglo XX, cuando el avance de las tecnologías de la información y la comunicación resulta prevaeciente. Igualmente, coinciden en sostener que el siglo XXI se caracterizan por las crisis y los cambios, así como también por las vertiginosas innovaciones a las que las sociedades se ven sometidas, marcando la emergencia de nuevas formas de fragmentación y de organización social.

La búsqueda del hombre por mejorar su forma de vida, es lo que ha influido en los constante cambios de innovadoras tecnologías, donde la transmisión, almacenamiento y transferencia de información, se desarrolla en cantidades infinitas desde cualquier rincón del universo, con el firme propósito de lograr en el consumidor de ellas, entornos más cómodos, flexibles, exigentes, innovadores, predecibles y agradables, facilitando la simplificación de los procesos.

La evolución de las tecnologías en el desarrollo de la sociedad ha permitido crear nuevas formas de comunicación. En este sentido, se puede considerar que las tecnologías de información y comunicación son un concepto dinámico. Los usos de las TIC no paran de crecer y de extenderse, y es en el siglo XXI, donde se acentúa la era digital.

2.2.1.2 Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Las tecnologías de información y comunicación constituyen hoy en día los nuevos canales de comunicación, que interviene en todo el entorno y afecta de alguna manera la vida. Estas nuevas tecnologías forman cada vez más parte de las culturas, por lo tanto, es importante tener los conocimientos apropiados para darles el uso adecuado y obtener así, los mejores beneficios de intercambio y obtención de información. Las TIC, se ha convertido en un factor dominante tanto de las organizaciones como en la vida personal. Al respecto, Castellanos (2015) afirma lo siguiente:

Comunicar en la actualidad, ya no corresponde a un asunto de discreción, la información en esta era tecnológica es un proceso inmediato y global, por ello las empresas deben mantener un canal abierto que permita a los receptores entender antes que presumir. (...) Los cambios en los procesos comunicacionales actuales, orientan hacia el sugerir, es decir el enfoque de la información consiste en brindar los detalles de lo que se quiere, explicar por qué se quiere y comprometer en las responsabilidades del público que constituye la audiencia y responsable de la ejecución de la propuesta de trabajo. Este proceso se fundamenta en la confianza que debe tenerse en los integrantes de la organización. La manera de efectuar el proceso es diversa, siempre existe una prevención en quien genera la información de hasta qué punto decir, pero esto es necesario para la creación de ambientes leales y comprometidos. (p.6)

Las TIC permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de datos, mediante voz, imágenes, videos, sonidos, animación e información que son señales de naturaleza acústica, entre otros. En este sentido se puede definir que las TIC aportan medios para poder transmitir la información de una manera rápida y con nuevos estilos que hacen que los mensajes obtengan mayor realidad y calidad, que rompen las barreras de tiempo y el espacio. La educación y la gerencia educativa como elemento esencial del desarrollo social debe estar al tanto de este nuevo escenario y responder a las necesidades formativas que el estudiante requiere y debe saber aprovechar la interactividad que proporciona las TIC.

Automatización e interconexión: pueden funcionar independientemente, su combinación permite ampliar sus posibilidades, así como su alcance. Diversidad:

las tecnologías que giran en torno a algunas de las características anteriormente señaladas y por la diversidad de funciones que pueden desempeñar. Por todas estas características las TIC penetran en todos los sectores sociales, sean los culturales, económicos o industriales, afectando al modo de producción, distribución y consumo de los bienes materiales, culturales y sociales.

El aprovechamiento de las TIC nos augura una mejora de la productividad en general, atendiendo a la creciente multiculturalidad de la sociedad. En este escenario las TIC constituyen poderosas herramientas para el desarrollo de las potencialidades. De tal manera, que los beneficios de estas nuevas tecnologías nos permiten un trabajo donde la innovación metodológica potencializan las habilidades y destrezas de los colaboradores a cargo de la gerencia educativa, de igual manera contribuye a un ambiente más dinámico y organizado.

2.2.1.3 Importancia de las TIC

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un factor de vital importancia en la transformación de la nueva economía Global y en los rápidos cambios que están tomando lugar en la sociedad. En las últimas décadas, las nuevas herramientas tecnológicas de la información y la comunicación han producido un cambio profundo en la manera en que los individuos se comunican e interactúan en el ámbito de los negocios, y han provocado cambios significativos en la industria, la agricultura, la medicina, la educación, el comercio, la ingeniería y otros campos. También tienen el potencial de transformar la gerencia educativa en cuanto a la administración, dirección, organización, calificación y almacenamiento. Por lo tanto, para que la educación pueda explotar al máximo los beneficios de las TIC en la gerencia educativa, es esencial que tanto los futuros docentes como los docentes en actividad gerencial sepan utilizar estas herramientas. Las instituciones y los programas de formación deben liderar y servir como modelo para la capacitación tanto de futuros docentes como de docentes en actividad, en lo que respecta a nuevos métodos pedagógicos y nuevas herramientas de aprendizaje. También deben tomar la iniciativa para determinar la mejor forma de utilizar las nuevas tecnologías en el contexto de las

condiciones culturales y económicas y de las necesidades educativas del país. Para alcanzar estas metas, las instituciones de capacitación docente deberán trabajar de manera efectiva y en estrecha relación con El Ministerio del Poder Popular para de Educación y Zonas Educativas estatales, gremios docentes, organizaciones comunitarias o empresariales y otros grupos interesados en el sistema educativo.

2.2.3 Departamento de Control de Estudios y Evaluación

El departamento de Control de Estudios Evaluación es un servicio de carácter técnico - docente. Su propósito central consiste en cumplir y hacer cumplir las normas legales vigentes establecidas en la Ley Orgánica de Educación sus reglamentos, decretos, resoluciones y circulares referidos a evaluación del rendimiento escolar. Asimismo, velar por el desarrollo de los planes y programas de estudios y su correcta aplicación, asistiendo a los directivos y docentes en el mejoramiento de métodos y técnicas en el procedimiento de enseñanza. Vigilar, planificar y analizar, los resultados obtenidos en el rendimiento del año escolar, organizar todo lo concerniente al calendario escolar para el buen desarrollo de las actividades de tipo académico, lo cual lo hace a través de la oficina ubicada en Zona Educativa y a través de los Circuitos Escolares.

Misión: Dirigir y evaluar la gestión de los procesos de registro, procesamiento, custodia y control de la información académica estudiantil; así como la unificación de criterios en cuanto al rendimiento y evaluación de los circuitos escolares, a fin de asegurar un eficaz sistema de información académica estudiantil. **Visión:** Ser una organización con elevado nivel de desempeño personal y profesional dentro de un ambiente de respeto, compromiso y responsabilidad, optimizando los procesos basados en la aplicación de la reingeniería de los sistemas educativos, así como la utilización de las nuevas tecnologías que facilite la consecución de sus objetivos teniendo como elementos clave la formación, el mejoramiento continuo, la productividad y la calidad.

Las funciones, misión y visión del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, permite a través del cumplimiento y el buen desempeño el desarrollo

de la gerencia educativa hecha por los docentes colaboradores; a su vez permite establecer una mejor comunicación y prestar un servicio eficiente a los usuarios de dicho departamento. De allí, la importancia del uso de las (TIC), ya que hoy en día las organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas exigen incorporar en la tecnología para migrar a la optimización y digitalización de los procesos, el modelo con relación a esto, busca la mejora continua del capital humano y agregar nuevos valores a los activos a la gerencia educativa para lograr sus objetivos.

2.3 Bases Legales

Las TIC, se fundamentan legalmente de la siguiente manera, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), en los siguientes artículos:

Artículo 102. La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la ley.

Por la parte educativa en el Art. 102, en el cual se consagra la educación como un derecho humano y donde el estado asume como un deber el conocimiento científico y tecnológico entre otras cosas, se plantea el derecho de toda persona a la educación en igual condiciones y oportunidades.

Luego, para especificar claramente el punto de partida en el aspecto legal de las TIC, en los artículos 108 y 110 de la (CRBV), donde se establece lo siguiente:

Artículo 108. Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley. **Artículo 110.** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

Como se observa en los artículos anteriores, el estado garantizará los servicios de radio, televisión, redes de biblioteca y de informática, reconociendo así el acceso universal de la información en todos los sectores como pieza clave para el desarrollo económico del país, establece que los medios de comunicación social públicos y privados contribuirán con la formación ciudadana y las instituciones educativas deben incorporar los conocimientos y aplicación de las nuevas tecnologías; y el Art. 110 dice que el estado reconoce la tecnología y sus aplicaciones como medio para el desarrollo del país en todos sus aspectos y dispondrá de los recursos necesarios para su desarrollo y prevé la participación de los entes privados. Las Tecnologías de Información y Comunicación deben ser insertadas como herramientas principales para el proceso del desarrollo económico, social, y político del Estado venezolano. Para ello, el Gobierno destinará los recursos necesarios y será obligatorio para el sector público y privado. Es así como las TIC constituirán instrumentos obligatorios para fomentar el avance tecnológico y científico del país.

2.3.1 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología y Comunicación (LOCTI)

La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, es la base legal de las TIC que orienta, organiza y establece los proyectos que se llevarán a cabo en

materia de tecnología, a fin de fomentar la correcta implementación de los mecanismos que establezca la ley, en su artículo 01, establece a esta ley como el instrumento que orienta en materia de ciencia y tecnología para fomentar la investigación científica y fomentar e impulsar el desarrollo nacional.

Artículo 1. La Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Como lo expresa el artículo para desarrollar en lo que se refiere a las TIC se crea la ley, de Ciencia, Tecnología e Innovación la cual le confiere legalidad a las estrategias para la actividad tecno-científica y de invasión. La cual es considerada como promoción, estímulo y fomento de la investigación científica y la apropiación social de la noción del ciudadano. Con esta ley se le confiere el carácter de legalidad a las Tecnología de Información y Comunicación (TIC).

2.3.2 Decreto Número 825. Sobre Internet como Prioridad (2002)

En tal sentido el decreto 825 de la presidencia de la República establece el uso de la INTERNET como política prioritaria para el desarrollo de la nación y el decreto 3390 establece el uso del SOFTWARE libre como uso obligatorio para la administración pública nacional.

Artículo 5. El Ministerio de Educación Cultura y Deporte dictará las directrices tendentes a instruir sobre el uso de las de Internet, el comercio electrónico, la interrelación y la sociedad del conocimiento. Para la correcta implementación de lo indicado, deberán incluirse estos temas en los planes de mejoramiento profesional del magisterio.

Lo expresado en el texto del artículo señala la vía a Internet para el uso debido en las instituciones dependientes del Ministerio del Poder Popular para la educación debe ser planificada para su dotación anualmente, con sus respectivos logros a alcanzarse. Este plan será presentado en coordinación con los ministerios de infraestructura, de planificación y desarrollo plan para la dotación en los planteles educativos y bibliotecas públicas. Es necesario, indicar que la disponibilidad para el manejo y uso de Internet depende de factores como la existencia de buenas conexiones y redes dentro de las instituciones las cuales dependen a su vez de plataformas como CANTV y otras operadoras que garantizan su uso.

2.3.3 Decreto 3390 Sobre Software Libre (2004)

Artículo 4. El Ministerio de Ciencia y Tecnología, adelantará los programas de capacitación de los funcionarios públicos, en el uso del Software Libre desarrollado con los Estándares Abiertos, haciendo especial énfasis en los responsables de las áreas de las Tecnologías de Información y Comunicación, para lo cual establecerá con los demás órganos y entes de la Administración Pública Nacional los mecanismos que requieran.

Los que expresa el artículo los funcionarios públicos deben capacitarse en relación al uso del Software Libre, siendo dicha capacitación, indispensable para aquellas personas que están al frente de las áreas de las TIC, para la preparación será en acuerdo con otros entes de la Administración Pública. De igual forma el Departamento de control de estudios y evaluación, tiene su fundamentación legal en: Ley Orgánica de Educación, Reglamento de la Ley Orgánica de Educación, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los Decretos emanados por el Ministerio del Poder Popular para la Educación y el Ejecutivo Nacional.

Finalmente, cabe destacar que estos decretos avalan las Tecnologías, comenzando por el decreto 825, que declara el acceso y el uso de internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico y social del país, así como también en uno de sus artículos señala que el Ministerio de Educación Cultura y

Deportes para ese entonces, dictará las directrices tendientes a instruir sobre el uso de internet. Es decir, no sólo incorporarlo sino regularlo para su correcto funcionamiento; así mismo el decreto 3390, impulsa el software libre en todas las instituciones de administración pública, desarrollado con estándares abiertos, primordialmente para no limitar a las personas que no cuenten con una licencia privada especialmente las instituciones educativas.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo, complementa todos los pasos a seguir durante el proceso de la investigación, referente al Análisis del uso de las TIC como herramienta fundamental para fortalecer el desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa ubicada en San Felipe Estado Yaracuy. En tal sentido, el marco metodológico es definido por Balestrini (2006) como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p.125).

Por las consideraciones anteriores, a continuación, se abordó y se realizó un estudio para responder al problema planteado, de modo que el marco metodológico, se refiere al plan básico que debe seguirse para realizar la investigación, en él se contempla el tipo de investigación, el diseño de la misma y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, población y muestra, así como también la técnica de análisis de datos.

3.1 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva, la cual es precisada según Delgado de Smith (2008) como: “Buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se exponga a un análisis”. (p.208) Es por ello que la investigación buscó describir y analizar las TIC como un fenómeno emergente en la actualidad. Ya que dicho estudio se efectuó partiendo de un diagnóstico de necesidades que justificó la propuesta de estrategias basadas en Las TIC como herramienta fundamental para fortalecer el desempeño de los

colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa.

3.2 Diseño de la Investigación

Es necesario que las investigaciones de tipo descriptiva, estén sustentadas en investigaciones de tipo documental y diseño de campo, en este sentido, Arias (2006) establece que:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27).

Es importante destacar entonces que la investigación, se apoyó en un estudio documental fundamentado en la exploración y recolección de información obtenidos de trabajos e investigaciones de diversas fuentes y autores que se recopilan y anteceden a este estudio realizado.

Por su parte, la investigación de campo no es más que la recolección de datos por parte del investigador, justamente en el área donde se desenvuelve o desarrolla el estudio; es decir, interactúa con el contexto donde se ha establecido dicha investigación; de manera tal, que se recolectaron los datos e información directamente desde el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa, ubicada en San Felipe, Estado Yaracuy. De acuerdo al Manual para la Elaboración, Inscripción, Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez (2014) refiere que:

Las Investigaciones con diseño de Campo se apoyan en informaciones provenientes y/o recabadas en el contexto a investigar, en ellas se analizan de manera sistemática los problemas que surgen de la realidad. Su propósito puede ser: describirlos, interpretarlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza, determinar los factores que la constituyen, predecir su ocurrencia, identificar los elementos que

constituyen un fenómeno en su ambiente natural. Estas investigaciones pueden ser cualitativas, cuantitativas; se usan datos primarios, pero también se aceptan datos censales o muestrales no recabados por el investigador, siempre y cuando se usen registros originales de los mismos. Los datos provienen, entre otros, de: entrevistas, cuestionarios y observaciones. (p.6)

Dentro de esta perspectiva, el estudio se desarrolló en tres fases: a) Diagnóstico de la situación actual del uso de las TIC dentro del Departamento de Control de estudios y evaluación de Zona educativa. b) Se verificó el uso que le dan los colaboradores en el desempeño de sus funciones a las herramientas TIC dentro del Departamento de Control de estudios y evaluación de Zona educativa. c) Diseño de estrategias basadas en el uso idóneo de las TIC para fortalecer el desempeño del profesional docente que cumple funciones administrativas en el Departamento de Control de estudios y evaluación de Zona educativa.

3.3. Población y Muestra

Según Arias (2006) considera que población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). Es por ello, con la finalidad de lograr los objetivos planteados en la presente investigación se tomó como población los empleados del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona educativa del estado Yaracuy, considerándose como finita. Al respecto señala Balestrini (2006), que la población finita es “cuando el número de elementos se puede expresar numéricamente o se pueden contar o cuantificar”. (p.138)

Dentro de este orden de ideas, se consideró la población como finita y, por consiguiente, no se aplicaron criterios muestrales; y se concretó la investigación a la parte elegida de la población, siendo para este caso once (11) colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, el instrumento fue aplicado al total de la población. A continuación, se detalla cómo está constituida la población objeto de estudio:

CUADRO N° 1. POBLACIÓN Y MUESTRA

CARGO	CANTIDAD
- Jefa del Departamento	1
- Director de Evaluación Curricular	1
- Coordinador de Planes y Programas	1
- Coordinador de Circuitos Escolares	2
- Coordinación de Validación y Seguimiento	1
- Coordinador de Planificación Docente	1
- Auxiliares Administrativos	4
TOTAL	11

Fuente: Elaboración propia (2020).

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos a utilizadas en esta investigación son las siguientes: técnica de observación, documentación e instrumentos de recolección de datos como el cuestionario y la entrevista, con el fin de obtener la información necesaria para dar respuesta los objetivos planteados en el capítulo I.

Como toda investigación descriptiva, se buscó recopilar en la etapa preliminar, información pertinente y necesaria para la revisión de diferentes enfoques, teorías, datos, herramientas que contribuyan a ir delineando las bases teóricas de la investigación. Este tipo de instrumento permitió precisar la información con claridad y confiabilidad, pues se realizó en el colectivo donde estuvo enmarcada la investigación y por ende la problemática, en este caso este instrumento se aplicó en el sector educativo específicamente en el departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.

Según Delgado de Smith (2008) la entrevista es “una conversación efectuada entre dos personas por lo menos, en la cual uno es el entrevistador y otro es el entrevistado; estas personas dialogan entorno a un problema o aspecto determinado, teniendo un propósito profesional”.(P.286) Fue de gran soporte este instrumento ya que brindó una visión aproximada de la problemática desde un punto de vista de quienes lo viven día a día, construyendo así información base

para evaluar el fenómeno de estudio en relación a las tecnologías de información y comunicación (TIC) del Departamento de Control de Estudios y Evaluación.

3.5 Validez y Confiabilidad

3.5.1 Validez

Está referida al grado en que un instrumento mide lo que realmente se pretende medir y está en relación directa con los objetivos de la investigación. En este sentido, Chourio (1999) sostiene que: “La validez de un instrumento de recolección de datos se puede considerar como la capacidad de éste para medir lo que se pretende medir con él” (p. 189). De manera tal, que es un proceso en el cual los instrumentos a utilizar en esta investigación fueron revisados por expertos, demostrando así la importancia de dicho instrumento al momento de la recolección de datos.

Para determinar la validez del instrumento para la recopilación de datos existen varios procedimientos cualitativos, entre los cuales se pueden mencionar: Validez de construcción, de contenido, de predicción, y la validez de juicios de expertos. En esta investigación se contó con los juicios de la experta en materia de educación y la opinión del experto en metodología de investigación correspondiente a seminario III, quienes dieron sus ideas, y determinaron que los ítems miden los objetivos específicos del trabajo.

3.5.2 Confiabilidad

Todo instrumento debe tener consistencia, para ello es necesario que sea confiable, cada vez que se aplique a grupos con características parecidas los resultados también sean similares, de tal manera Hernández (1998), la define como: “El grado de uniformidad que un instrumento cumple con su cometido” (p.97), lo cual implica estabilidad, consistencia y exactitud, medir lo mismo en diferentes ocasiones.

La confiabilidad hace referencia al grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos

en dos ocasiones al mismo grupo de individuos bajo condiciones muy semejantes. Para los efectos de interpretación, Chourio (1999) señala que, “la fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución o respuesta es de Alpha de Cronbach”: (p.189)

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right]$$

Dónde:

α = coeficiente de confiabilidad

K = es la cantidad de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$ = sumatoria de las varianzas por ítems

$\sum S_t^2$ = es la varianza de los valores totales

En efecto, es a través de la formula anteriormente indicada que se calculó la confiabilidad del Instrumento a utilizar para la recolección de datos.

Al sustituir los valores, arrojo un coeficiente de 0,86 indicativo de alta confiabilidad (Ver anexos, confiabilidad del instrumento).

3.6 Técnica de Análisis de Datos

En efecto, en esta fase se realizó la interpretación de los resultados obtenidos de las variables de estudios y teorías representativa a la realidad investigada, y dentro del marco del tipo de investigación se muestra un análisis cuantitativo y reflexivo, tal y como refiere Balestrini (2006), autor que afirma que:

El análisis e interpretación de los datos, no se constituye en una fase que se improvisa posteriormente a la recolección y al procesamiento de los mismos. Dentro de esta perspectiva, a fin de proceder positivamente en todo lo relativo a esta etapa, es recomendable antes de recolectar los datos, introducir un análisis anticipado, donde se planifique previamente lo que se hará cuando se recolecten éstos, y

considerar, a partir de una exhaustiva reflexión, por parte del investigador (p. 170).

En otras palabras, se obtuvo un análisis producto de la interpretación de los cuestionarios que se aplicaron a los colaboradores del departamento de Control de Estudios y Evaluación. Es importante señalar dentro de las técnicas de análisis, que las respuestas que se obtuvieron representan un valor porcentual; así como también se graficó según los resultados arrojados por los cuestionarios a través del cual se explicó el comportamiento de los colaboradores objeto de estudio en el Departamento de control de estudio y evaluación de Zona Educativa del estado Yaracuy, dichos resultados se presentan en cuadros y gráficos por dimensiones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se realizó un análisis e interpretación de los resultados con el fin de dar respuesta al objetivo general el cual es Analizar el uso de las TIC como herramienta para el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ubicada en San Felipe Estado Yaracuy.

De allí, la información obtenida en el cuestionario aplicado a los 11 colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, arrojó una serie de datos que se presentan a continuación analizadas en cuadros y gráficos, a fin de señalar en forma clara y sencilla los resultados obtenidos. Es por ello, que para darle respuesta al objetivo n°1, *Diagnosticar las TIC utilizadas dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa*, se procedió primeramente a la aplicación de un cuestionario y entrevista al Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, que consta de veintidós ítems (22), en donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

Ítem n° 1. ¿Dispone actualmente su Departamento de estas Tecnologías?

CUADRO N° 2. Disponibilidad de Tecnologías

	Computador de Escritorio	Ordenadores portátiles	Ordenadores conectados a internet	Correo electrónico	Intranet	Red de área local	Extranet	Teléfonos fijos corporativos	Teléfonos móviles corporativos	Fax
SI	72%	9%	81%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
CANTIDAD	8	1	9	11	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n°1, de si dispone o no actualmente su Departamento de estas Tecnologías, Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, respondió que si existen en su mayoría todas de las alternativas tecnológicas

propuestas para este departamento, de las cuales se encuentra ocho (8) computadores de escritorio; un (01) ordenadores portátiles; nueve (9) ordenadores conectados a internet; once (11) correos electrónicos; un (01) Intranet, Red de área local y Extranet; un(1) Teléfonos fijo corporativo; de igual modo un (1) Teléfono móvil corporativo y un (01) Fax.

Ítem nº 2. ¿Los empleados saben utilizar las computadoras?

CUADRO Nº3. Utilización de las Computadoras

ÍTEM Nº 2	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	11	0	11
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

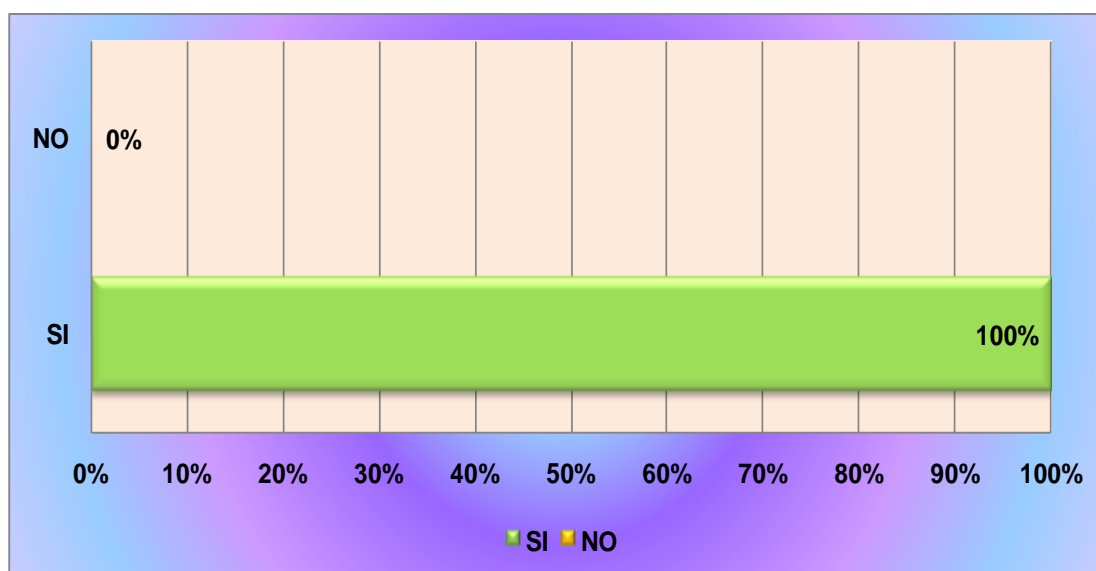


GRÁFICO Nº 1. Utilización de las Computadoras. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 2, si los empleados saben utilizar las computadoras, el jefe del departamento respondió que todos los colaboradores si saben utilizar las computadoras, lo que implica que los once (11) empleados si saben manejar estos equipos.

Ítem N° 3. ¿Existen empleados que no utilizan PC en el puesto de trabajo?

CUADRO N° 4. Empleados que No utilizan PC

ÍTEM N° 3	NO	SI	TOTAL
FRECUENCIA	10	1	11
PORCENTAJE	91%	9%	100%

Elaboración propia (2020).

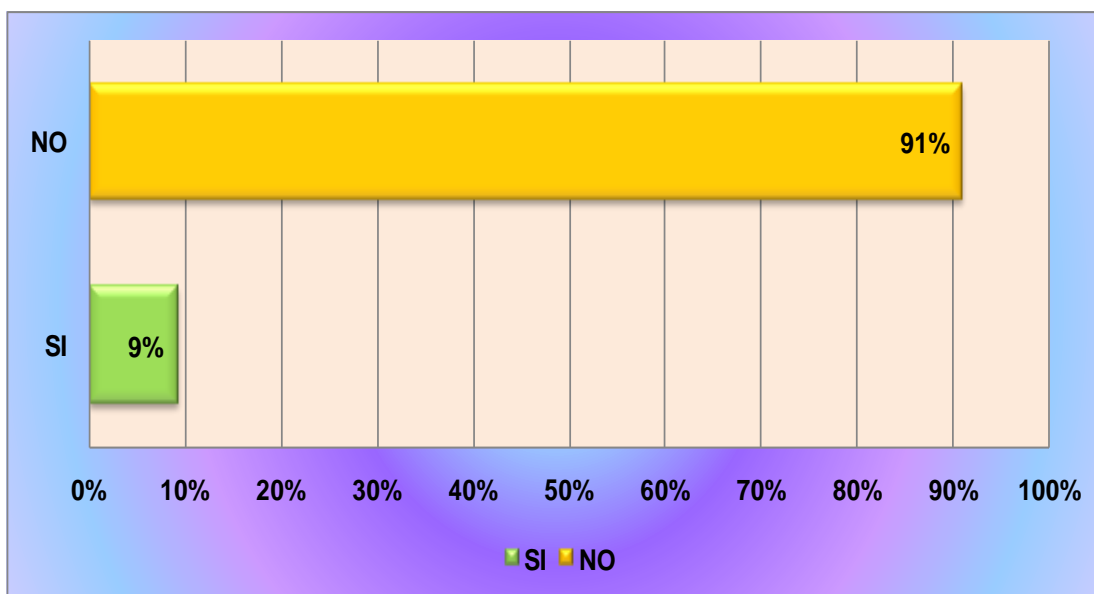


GRÁFICO N° 2. Empleados que No utilizan PC. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

Como se observa en el gráfico n°2, de cuantos empleados no utilizan la computadora en su puesto de trabajo Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, respondió que solamente uno (01) no utiliza el PC, en total de la muestra objeto de estudio.

Ítem N° 4. ¿Hay empleados que no necesitan PC?

CUADRO N° 5. Empleados que No Necesitan PC

ÍTEM N° 4	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	1
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

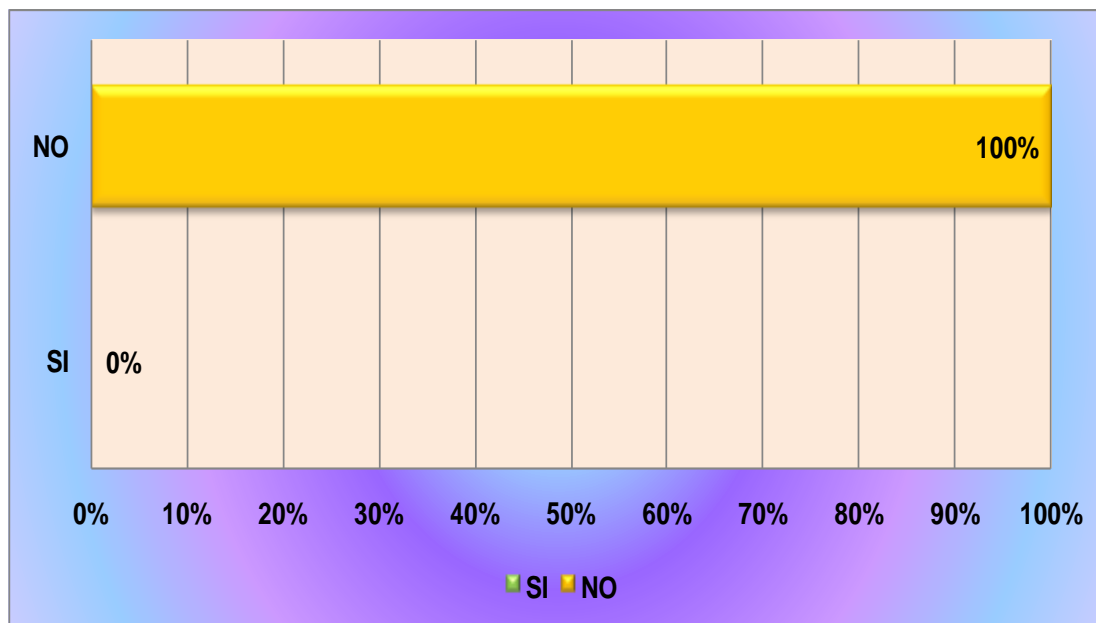


GRÁFICO N° 3. Empleados que No Necesitan PC. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n° 4, de sí o no ¿Hay empleados que no necesitan PC?, el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación respondió que solo uno (1) no necesitan utilizar el PC; mientras que diez (10) si necesitan PC.

Ítem N° 5. ¿Tienen equipos con capacidades multimedia?

CUADRO N° 6. Equipos con Capacidades Multimedia

ÍTEM N° 5	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	1	0	1
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

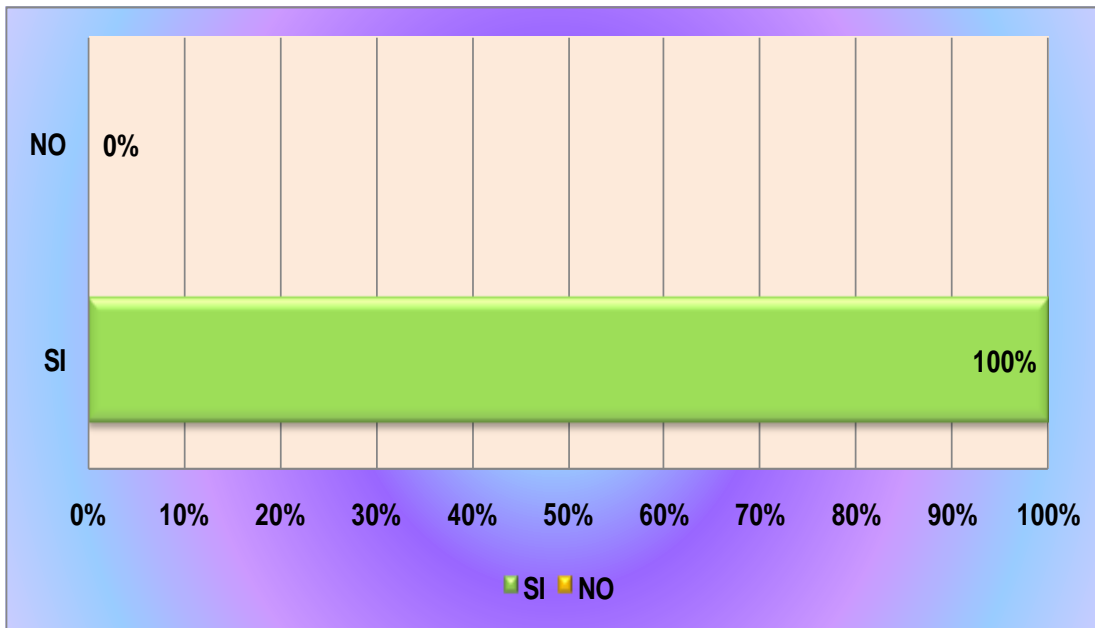


GRÁFICO Nº 4. Equipos con Capacidades Multimedia. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 5, que, si tienen equipos con capacidades multimedia, respondió que sí, que todos los equipos utilizados por los empleados del Departamento de Control de Estudios y Evaluación si tienen capacidades multimedia.

Ítem Nº 6. ¿Existen programas de capacitación encaminados a mejorar las habilidades en el uso del hardware en general?

CUADRO Nº 7. Existencia de Programas de Capacitación

ÍTEM Nº 6	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	1
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

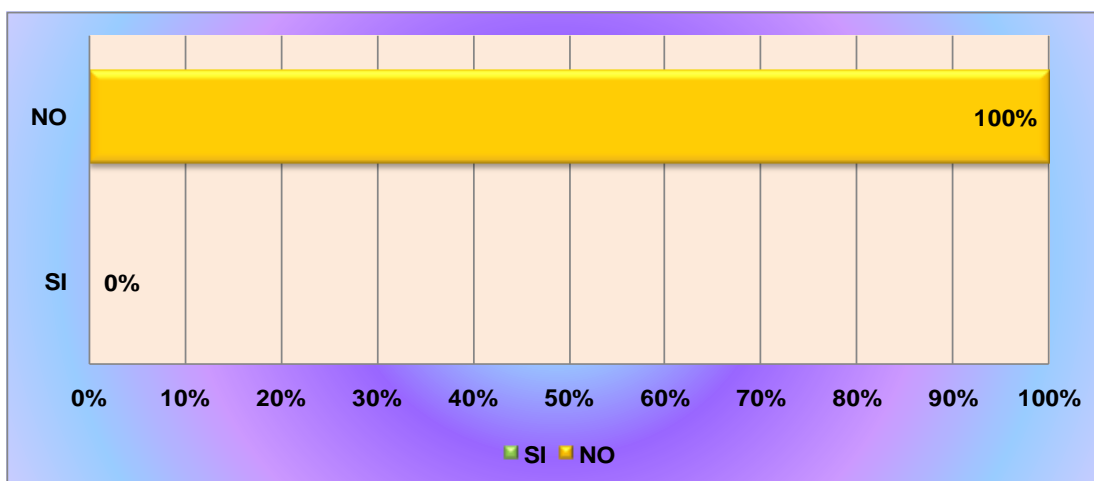


GRÁFICO N° 5. Existencia de Programas de Capacitación. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n° 6, si existen programas de capacitación encaminados a mejorar las habilidades en el uso del hardware en general; la respuesta que se obtuvo es que no existe ningún programa de capacitación para el mejoramiento del hardware y utilización de las TIC dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, por lo tanto esto hace que aunque tengan los equipos necesarios no tienen todas las herramientas para utilizarlos y no aprovechan al máximo los beneficios que otorga las TIC.

Ítem N° 7. ¿Existe algún sistema operativo principalmente utilizado en los PCs instalados?

CUADRO N° 8. Sistema Operativo Principal

ÍTEM N° 7	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	1	0	1
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

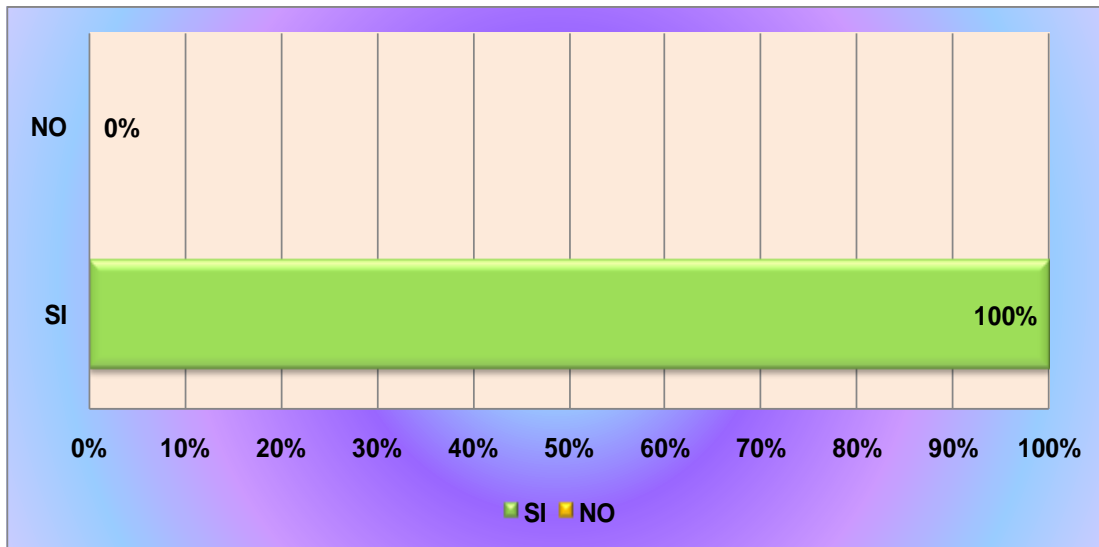


GRÁFICO N° 6. Sistema Operativo Principal. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En el ítem n° 7, de si existe algún sistema operativo principalmente utilizado en los PC instalados: el jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación asegura de que si hay sistemas operativos como Linux y Windows.

Ítem N° 8. ¿Cuántos Sistema Operativo por versiones existen en el departamento?

CUADRO N° 9. Cantidad de Sistema Operativo por versiones

ÍTEM N° 8	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	1	0	1
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

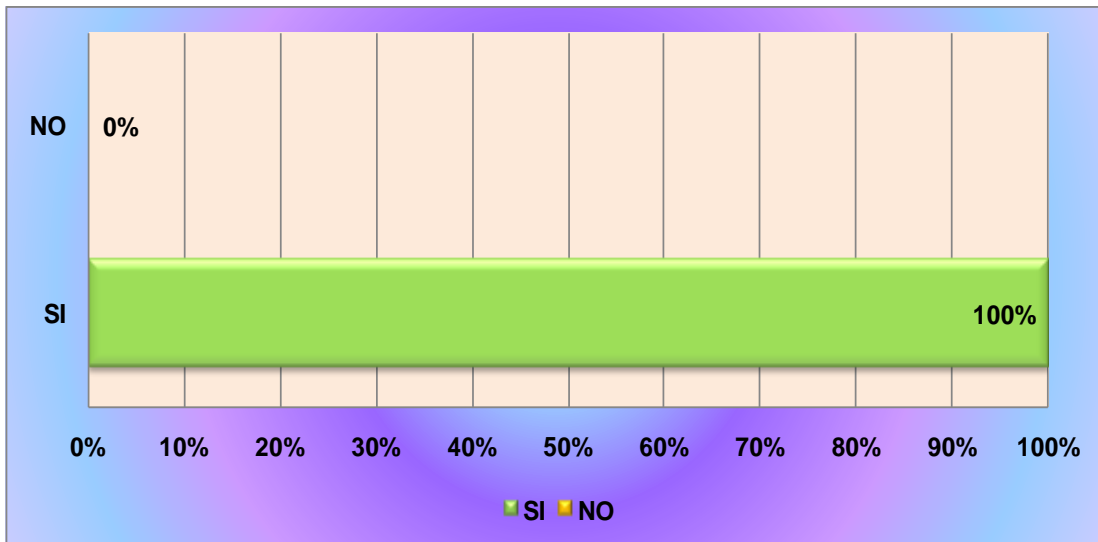


GRÁFICO N° 7. Cantidad de Sistema Operativo por versiones. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy .Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n° 8, de cuántos Sistema Operativo por versiones existen en el departamento: el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación asegura de que existen dos (02) sistema operativo por versiones que son utilizados en el Departamento.

Ítem N° 9. De los siguientes Software de comunicaciones ¿Cuáles utilizan? Browser Correo Electrónico Agenda Software De Mensajería Reproductor Multimedia entre Otros.

CUADRO N° 10. Software de Comunicaciones

	BROWSE R	CORREO ELECTRÓNICO	AGEND A	SOFTWARE DE MENSAJERÍA	REPRODUCTO R MULTIMEDIA	OTROS :
SI	0%	100%	100%	0%	100%	0%
NO	0%	0%	0%	0%	0%	0%
CANTIDA D	0	1	1	0	1	0

Fuente: Elaboración propia (2020).

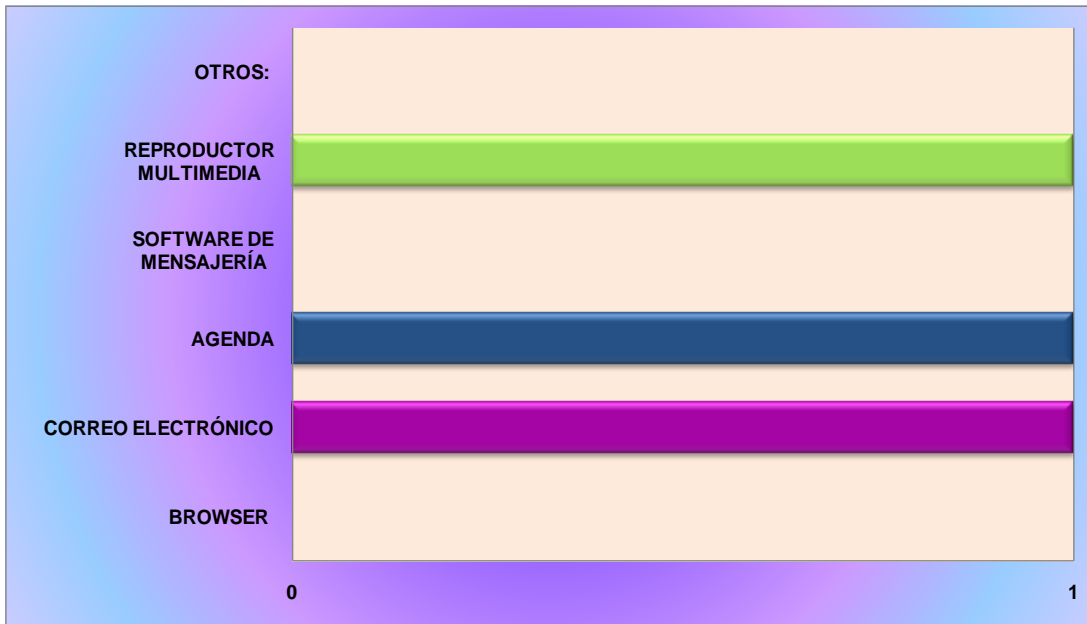


GRÁFICO Nº 8. Software de Comunicaciones. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 9, de los Software de comunicaciones según el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación existen los de reproductor multimedia, correo electrónico y de agenda electrónicas, que son utilizados en el departamento, dentro de las funciones que le competen a cada uno de los colaboradores.

Ítem Nº 10. ¿Existen programas de capacitación encaminados a mejorar el conocimiento de las herramientas de software?

CUADRO Nº 11. Programas de Capacitación para Software

ÍTEM Nº 10	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	1
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

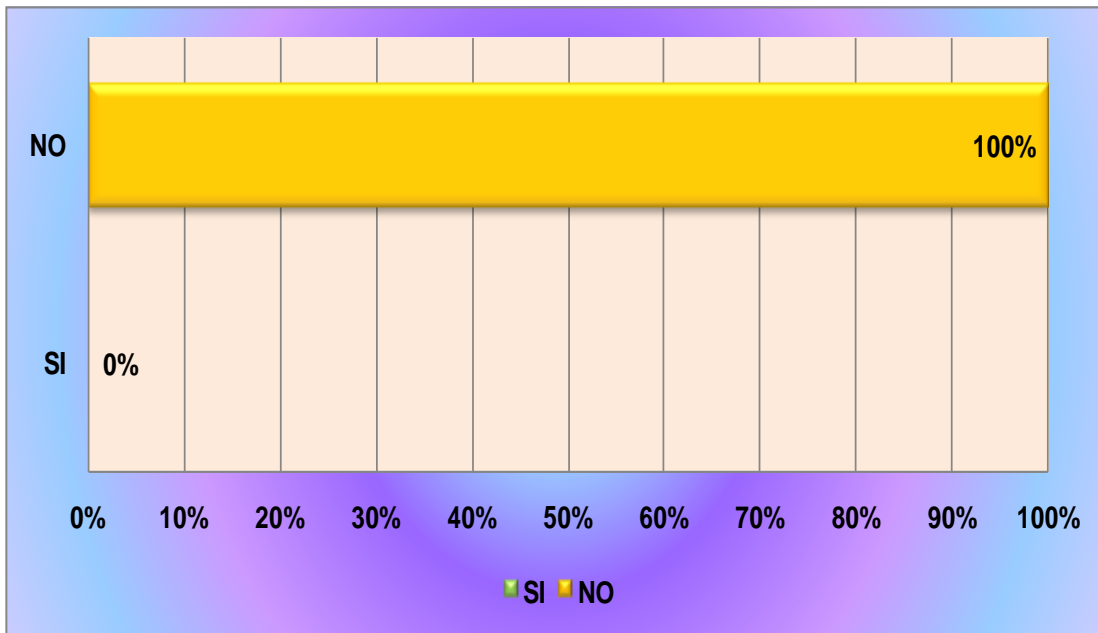


GRÁFICO Nº 9. Programas de Capacitación para Software. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 10, que existen programas de capacitación encaminados a mejorar el conocimiento de las herramientas de software: el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación respondió que no existe capacitación para destinados al mejoramiento del software.

Ítem Nº 11. ¿Existen sistemas de información disponibles para sistematizar las estadísticas mensuales por Distritos escolares desde el punto de vista del cumplimiento de las normativas emanadas por MPPE?

CUADRO Nº 12. Sistemas de Información

ÍTEM Nº 11.	ERP	CRM	EIS/DSS	DATAWARE-HOUSE	LOTUS	DATA PRO	VALERY	AS-400	E-VOLUTION	PROFIT-PLUS	OTROS
FRECUENCIA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

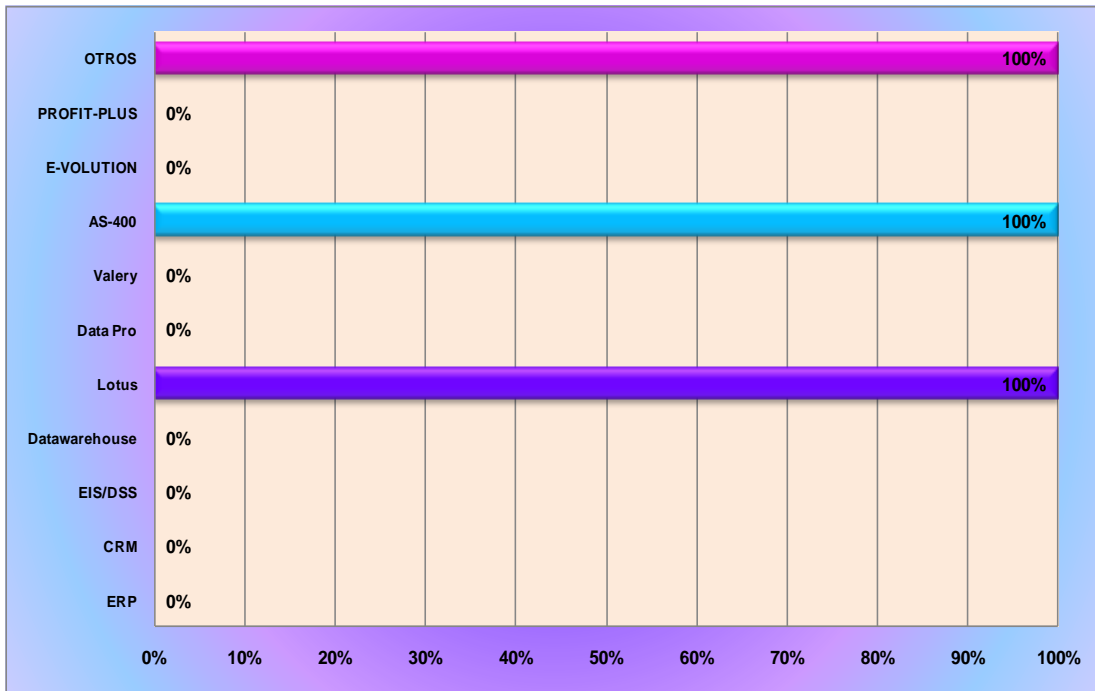


GRÁFICO N° 10. Sistemas de Información. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n° 11, Existen aplicaciones de software disponibles para sistematizar las estadísticas mensuales por Distritos escolares desde el punto de vista del cumplimiento de las normativas emanadas por MPPE: el jefe del departamento indicó que existen sólo Lotus; y AS-400 y otros tal como el Saint.

Ítem N° 12. ¿Cuál es su Proveedor de acceso a internet?

CUADRO N° 13. Proveedor de Acceso a Internet

ÍTEM N° 12.	CANTV	MOVISTAR	MOVILNET	DIGITEL	OTROS
FRECUENCIA	1	0	0	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia (2020).

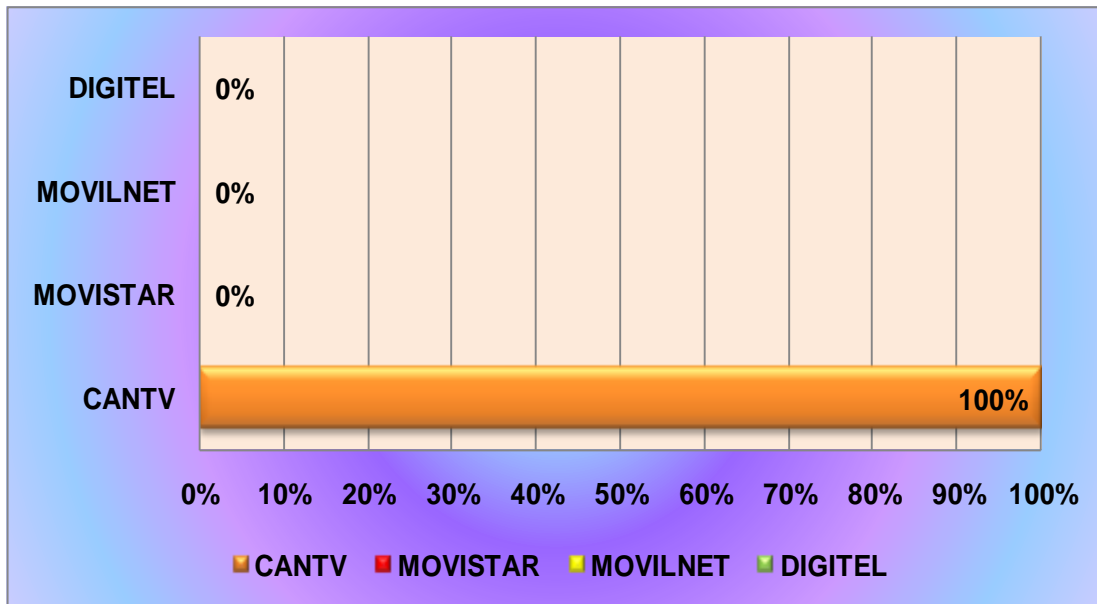


GRÁFICO N° 11. Proveedor de Acceso a Internet. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

Al respecto del ítem n° 12, ¿Cuál es su Proveedor de acceso a internet?, el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación señaló que su proveedor es CANTV, ya que es el proveedor que suministra el Gobierno Nacional a las entidades públicas.

Ítem N° 13. ¿Su acceso a internet tiene una velocidad Alta-Media o Baja?

CUADRO N° 14. Velocidad de Acceso a Internet

ÍTEM N° 13.	ALTA	MEDIA	BAJA
FRECUENCIA	1	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia (2020).

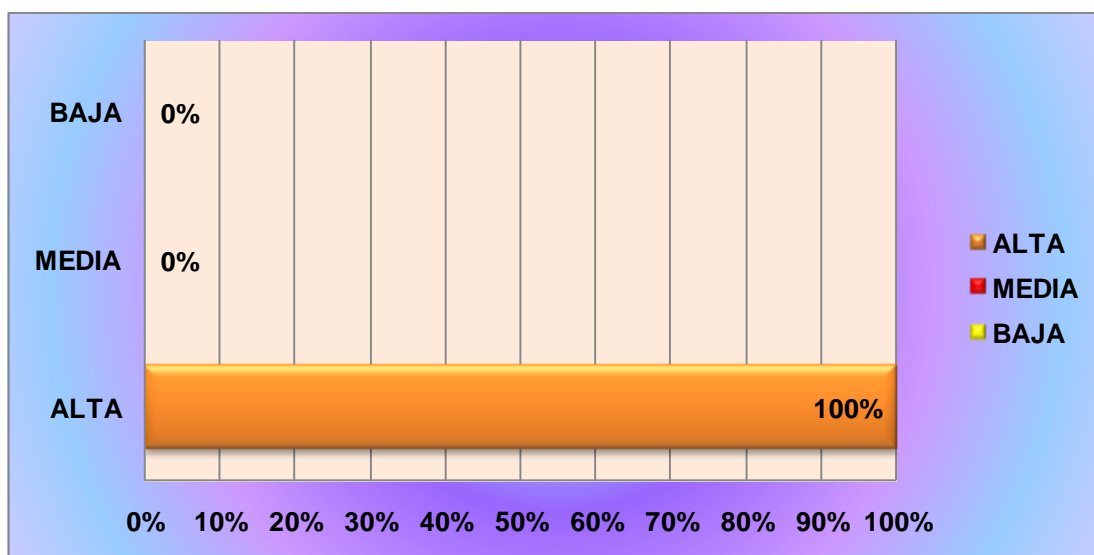


GRÁFICO N° 12. Velocidad de Acceso a Internet. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n° 13, en cuanto al acceso a internet tiene una velocidad Alta-Media o Baja: el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación señala es alta la velocidad de conexión en el acceso a internet.

Ítem N° 14. ¿Existen empleados con acceso a la red interna de la Zona Educativa?

CUADRO N° 15. Acceso a la Red Interna de la Empresa

ÍTEM N° 14.	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	10	1	11
PORCENTAJE	91%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

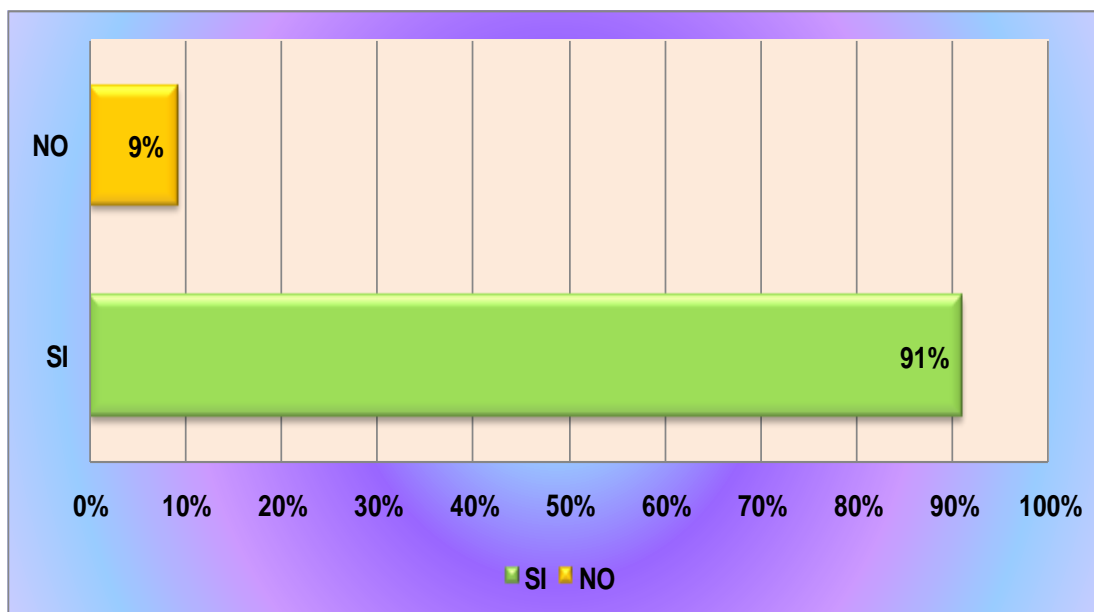


GRÁFICO N° 13. Acceso a la Red Interna de la Empresa. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

Con respecto al ítem n° 14, ¿Existen empleados con acceso a la red interna de la Zona Educativa?, el jefe del departamento indicó que diez de los empleados si tienen acceso a la red interna, mientras que uno no lo tiene.

Ítem N° 15. ¿Hay colaboradores que tienen acceso a internet?

CUADRO N° 16. Acceso a Internet de los Empleados

ÍTEM N° 15.	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	11	0	11
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

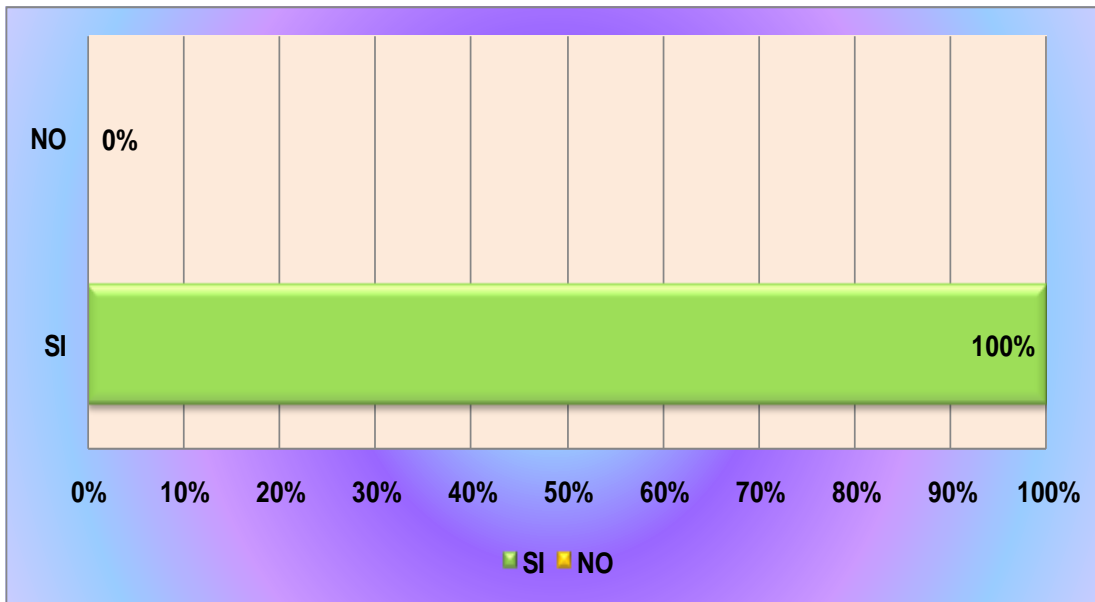


GRÁFICO Nº 14. Acceso a Internet de los Empleados. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 15, ¿Hay colaboradores que tienen acceso a internet?, el jefe del departamento señala que todos los empleados si tienen acceso a internet.

- Ítem Nº 16.** ¿Hay Trabajadores que han recibido Cursos de TIC en el último Año?
Ítem Nº 17. ¿Han asistido a Cursos de Formación en el uso de las TIC (Informática nivel usuario)?
Ítem Nº 18. ¿Han asistido Cursos de Formación Especializados en TIC (Programación, Base de Datos)?

CUADRO Nº 17. Capacitación y Formación en TIC

ÍTEMS Nº 16.17.18	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	11	11
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

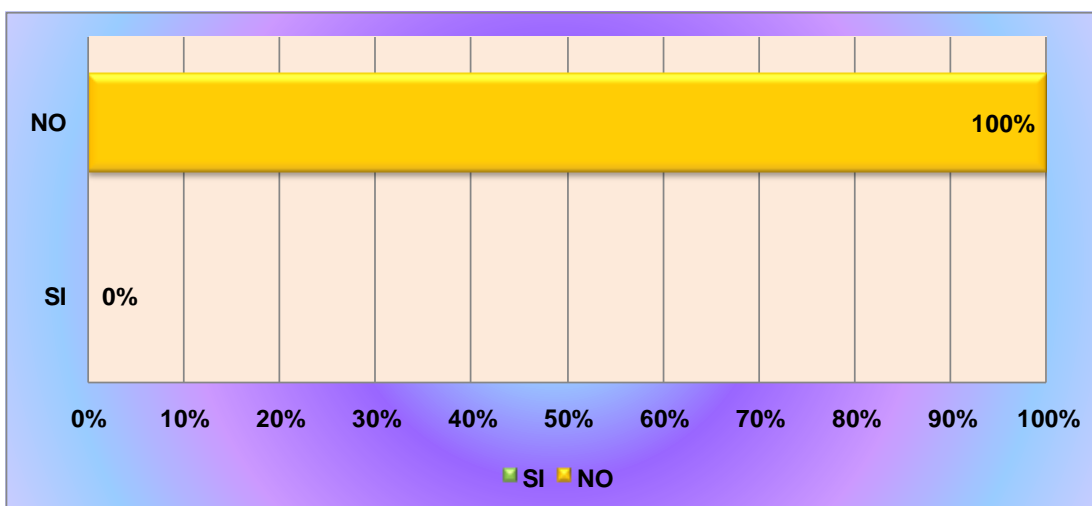


GRÁFICO Nº 15. Capacitación y Formación en TIC. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En cuanto a los ítems nº 16, 17 y 18, relacionados con la capacitación y formación en TIC en su uso y especialización, el jefe del departamento señala que la totalidad de los colaboradores no han recibido formación y capacitación en el uso de las TIC (Informática nivel usuario), así como en Programación, Base de Datos, entre otros.

Ítem Nº 19. ¿Con qué tipo de conexión acceden a Internet? ___ Modem (a través de la línea telefónica normal) ___ Conexión RDSI ___ ADSL x Cable de Fibra Óptica ___ Conexión "sin hilos" (satélite, teléfono móvil) ___ Línea punto a punto

CUADRO Nº 18. Conexión de Acceso a Internet

ÍTEMS Nº 19.	MODEM	CONEXIÓN RDSI	ADSL	CABLE DE FIBRA ÓPTICA	CONEXIÓN "SIN HILOS" (SATÉLITE, TELÉFONO MÓVIL)	LÍNEA PUNTO A PUNTO	EXAMEN MÉDICO	PRUEBAS ORALES	OTRAS
FRECUENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia (2020)

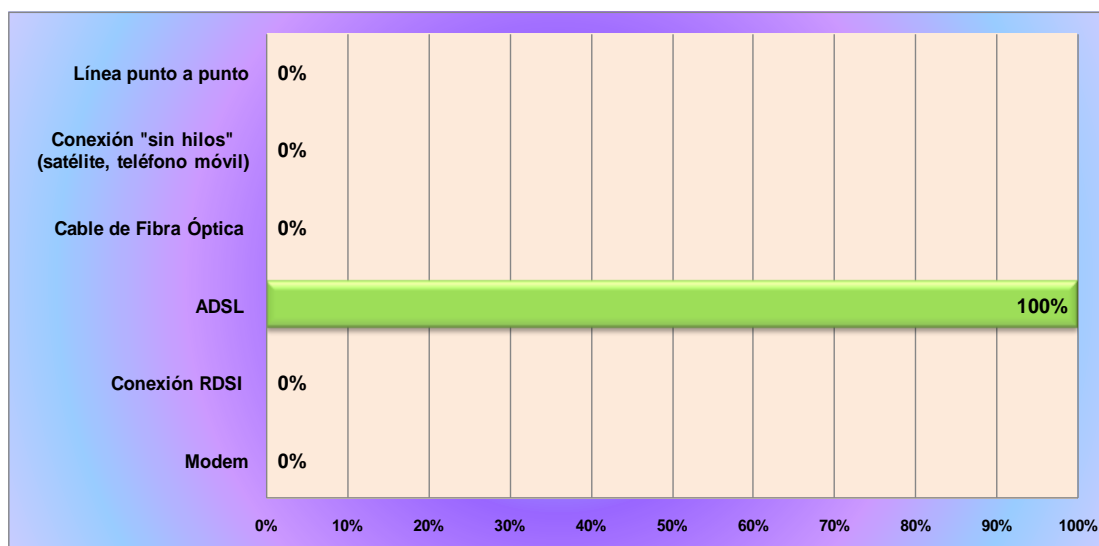


GRÁFICO N° 16. Conexión de Acceso a Internet. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

¿En relación al ítem n° 19, con qué tipo de conexión acceden a Internet?, el jefe del departamento señala que la conexión utilizada es ADSL, que significa Asymmetric Digital Subscriber Line o ADSL (“línea de abonado digital asimétrica”), que es una tecnología de acceso a Internet de banda ancha, lo que implica una velocidad superior a una conexión tradicional por módem en la transferencia de datos.

Ítem N° 20. ¿Ha contratado los Servicios de alguna empresa dedicada al Desarrollo de las TIC? (Hardware, Software, Consultoría, entre otros).

CUADRO N° 19. Contrato de Servicios

ÍTEM N° 20	NO	SI	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	1
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

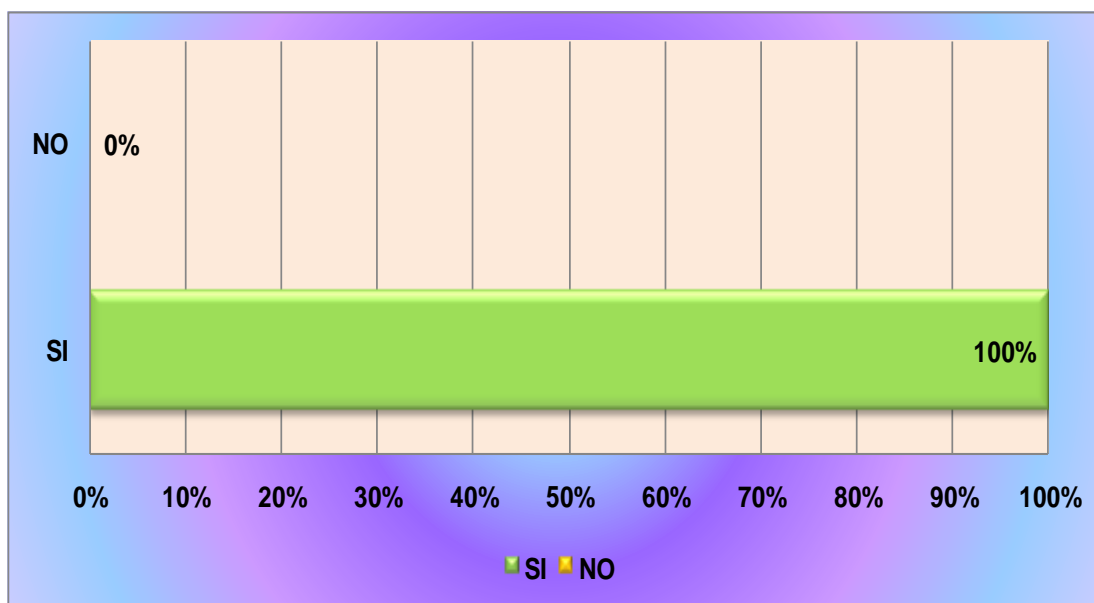


GRÁFICO Nº 17. Contrato de Servicios. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 20, ha contratado los Servicios de alguna empresa dedicada al Desarrollo de las TIC: el jefe del departamento señala que no han contrato los servicios externos de una empresa dedicada a la tecnología de información y comunicación, para mantenimiento, reparación e instalación de software, hardware y redes. Ya que esta dependencia pertenece al Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE) y no son autónomos para contratar dichos servicios. Del mismo modo indicó, que sin embargo han enviado solicitudes al MPPE a través de comunicaciones online, pero hasta la fecha no han recibido respuesta.

Ítem Nº 21. ¿Con qué finalidad utiliza Internet? Para buscar información; Para investigar mallas curriculares; Acceso base de datos de las instituciones educativas; Recepción de información digital; Foros o debates educativos; Videoconferencia; Telefonía por internet; Mensajes a móviles por internet; Para la gestión completa y Capacitación en línea (e-learning)

CUADRO N° 20. Utilización de Internet

ÍTEM N° 21	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	1	0	1
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

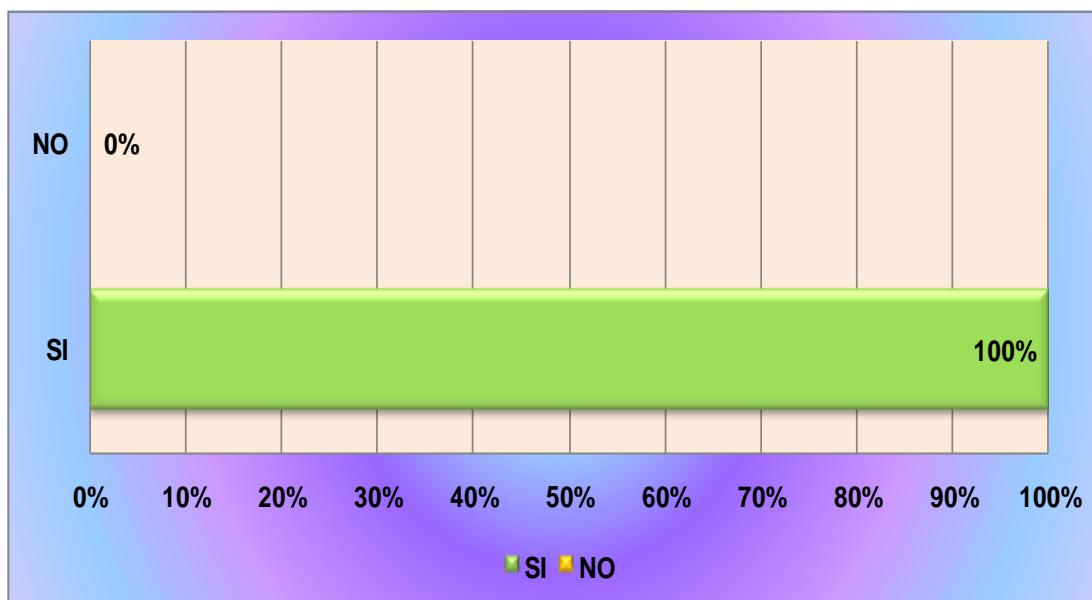


GRÁFICO N° 18. Utilización de Internet. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem n° 21, sobre la utilización de internet, el jefe del departamento, señala que es utilizada para buscar información; Para investigar el mallas curriculares; Acceso base de datos de las instituciones educativas; Para recibir información digital; Foros o debates educativos.

Ítem N° 22. ¿De las siguientes herramientas tecnológicas cuáles existen y utilizan en el Departamento?

CUADRO N° 21. Herramientas Tecnológicas

ÍTEM N° 20.	Computadora	Telefonía Fija	Celular	Internet	Fax	Comunicación en Redes	Impresora	Escáner	Memoria USB	Video proyector	Cámara digital de fotografía o video	Conexión a Internet
FRECUENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia (2020).

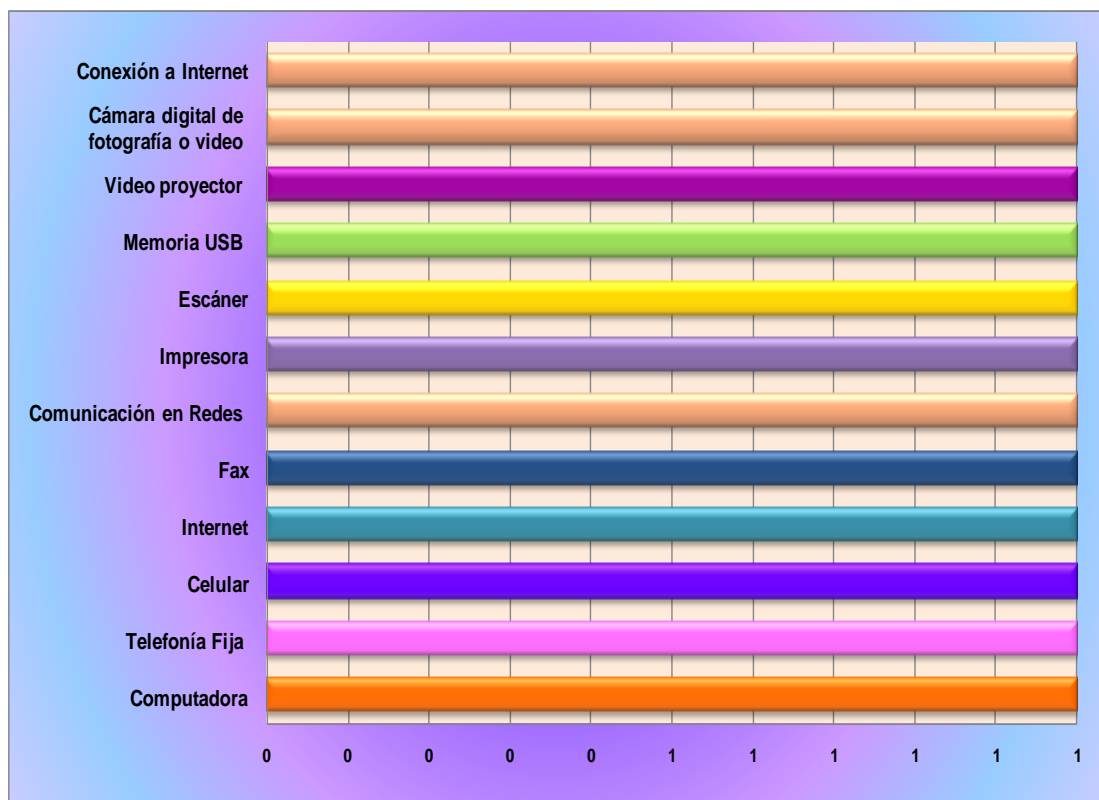


GRÁFICO Nº 19. Herramientas Tecnológicas. Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación

En relación al ítem nº 22, sobre las herramientas tecnológicas utilizadas en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación, indicó que las utilizadas son: Computadora; Telefonía Fija; Celular; Internet; Fax; Comunicación en Redes; Impresora; Escáner, Memoria USB; Video proyector; reproductor de audio digital; Cámara digital de fotografía, video Beam y Conexión a Internet.

Como se puede observar en el cuestionario aplicado al Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yaracuy, con la finalidad de darle respuesta al objetivo nº 1, Diagnosticar las TIC utilizadas dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa, lo cual es necesario que las organizaciones adopten herramientas, que les

permitan, de manera sistemática y guiada, al respecto señala Llanos (2007), “que es recomendable indagar por las evidencias principales de existencia, actualización, regulación, conocimiento y/o uso que se da en la organización a las TIC”. (p.206)

A continuación, se presentan el análisis de los cuestionarios realizados en su totalidad a los 11 (once) colaboradores que cumplen sus funciones administrativas dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del estado Yaracuy, incluyendo nuevamente al Jefe del departamento. Los mismos se presentarán tomando en consideración las siguientes dimensiones: *Identificación de sexo, género y funciones del cargo* ítems 1 al 3; *Las TIC y Funciones del Puesto* ítems 4 al 6; *Conocimientos, Equipos y Programas Administrativos* ítems 7 al 9; *Acceso y Eficiencia de las TIC* ítems 10 al 12; *Eficiencia en el Uso de las TIC* ítems 13 al 15 ; *Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica* ítems 16 al 18; *Acceso a Internet, Información y Plataforma Tecnológica* ítems 19 al 21; *Mejoras, Desarrollo de Competencias y Capacidad de Transmisión* ítems 22 al 24; *Herramientas Tecnológicas y Disponibilidad* ítems 25 al 28; *Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación* ; ítems 29 y 30; *Uso de las TIC en la Gerencia Educativa* ítems 31 al 35; *Conectividad Online y Comunicación* ítems 36 al 39; *Las TIC en el Intercambio de Información* ítems 40 al 42; *TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño* ítems 43 al 45.

Ítem N° 1. Funciones que desempeña

En este ítem se les pregunto las funciones que desempeñan cada persona en su puesto de trabajo dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del estado Yaracuy, a continuación, se realiza un cuadro con las funciones principales que desempeña cada quien:

CUADRO N° 22. Funciones de los Empleados del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa

CARGO	FUNCIÓN PRINCIPAL
- Jefe de Control de Estudios y Evaluación	- Dirigir y evaluar los procesos de registro y control.
- Director de Evaluación Curricular	- Planificar y analizar, los resultados obtenidos en el rendimiento del año escolar.
- Coordinador de Planes y Programas	- Sistematizar la información emanada del MPPE.
- Coordinador de Circuitos Escolares	- Asistir a los directivos y docentes supervisores.
- Coordinación de Validación y Seguimiento	- Registrar la información académica estudiantil.
- Coordinador de Planificación Docente	- Organizar todo lo relacionado al año escolar y sus normativas vigentes.
- Auxiliares Administrativos	- Atención al público, organizar, archivar documentos del departamento.

Fuente: Elaboración propia (2020).

En cuanto al ítem referido a la edad y e genero de los colaboradores, se señala gráficamente las respuestas: **Genero de los Colaboradores que Laboran en el Departamento**

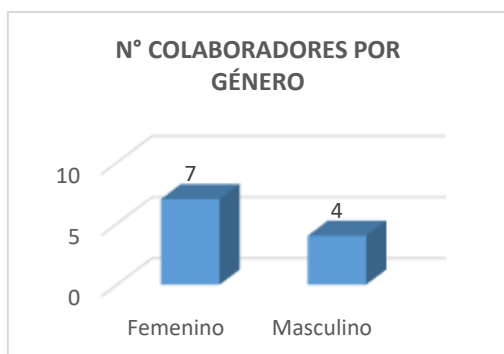
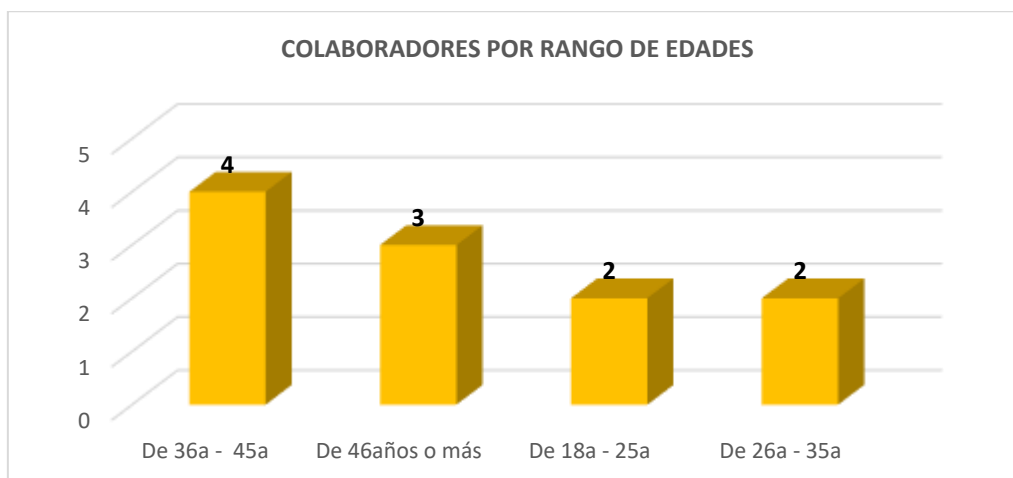


GRAFICO N° 20. Genero de los Colaboradores que Laboran en el Departamento, Elaborado con datos suministrados por el Jefe del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de San Felipe Edo. Yzacuy.

Elaboración propia (2020).

GRÁFICO N°21. Rango de edades de los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia (2020).

Las TIC y Funciones del Puesto

Ítem N° 4. ¿Las TIC, significa Tecnología de Información y Comunicación?

Ítem N° 5. ¿Utiliza equipos tecnológicos para las funciones que desempeña?

Ítem N° 6. ¿Considera importante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en la ejecución de sus funciones?

CUADRO N° 23. Las TIC y Funciones del Puesto

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	9	82%	2	18%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
5	0	0%	2	18%	8	73%	1	9%	0	0%	11	100%
6	2	18%	9	82%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

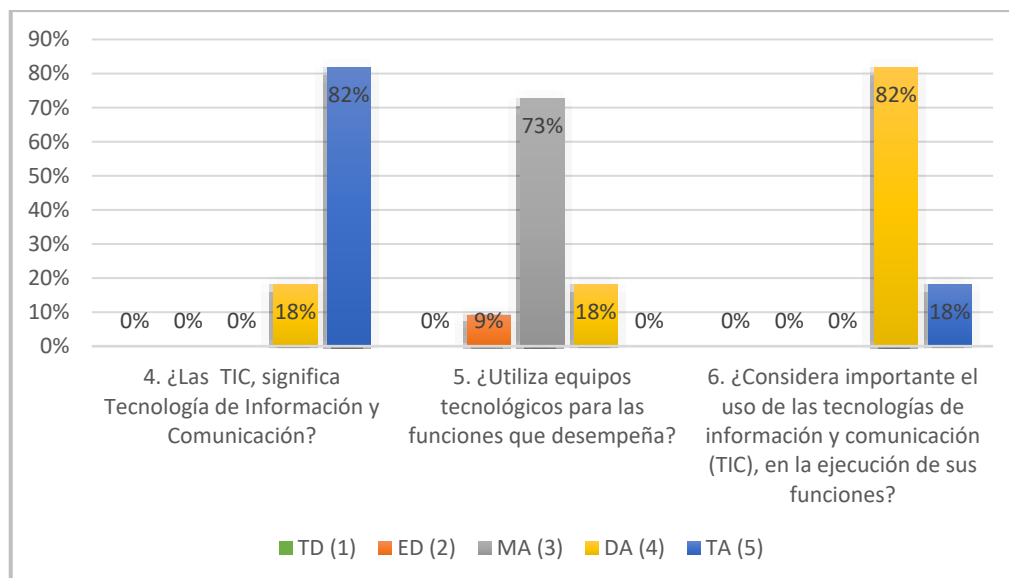


GRÁFICO Nº 22. Las TIC y Funciones del Puesto. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico nº 22, se observa la respuesta suministrada por los empleados del departamento objeto de estudio, en donde en el ítem nº4, las TIC, significa Tecnología de Información y Comunicación el 82% respondió estar en totalmente de acuerdo y solo un 18% está de acuerdo, de conocer que significa las TIC, al respecto señalan Mendoza, Ramírez y Finol (2011), que:

Las TIC`s (Tecnología de la Información y Comunicación) son herramientas, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. El uso de las TIC`s representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos. (p.2)

Mientras que en el ítem nº5, que se refiere a que si utiliza los equipos de tecnologías para las funciones que desempeña, un nueve por ciento (9%) respondió estar en desacuerdo, un dieciocho por ciento (18%) de acuerdo y un setenta y tres por ciento (73%) está medianamente de acuerdo. En consecuencia,

se deduce que en su mayoría los colaboradores no utilizan al máximo los beneficios que aportan las TIC, en el cumplimiento de estas funciones dentro del departamento.

Por otro lado, en cuanto al ítem nº 6: si ellos consideran importante el uso de las TIC en la ejecución de sus funciones; un dieciocho por ciento (18%) de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo y un ochenta y dos por ciento (82%) está de acuerdo. Por lo que se puede observar, que los empleados del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa están conscientes de la importancia del uso de las tecnologías para la realización de sus responsabilidades laborales, ya que los hace más eficiente y les permite el procesamiento, tratamiento y comunicación de la información

Conocimientos, Equipos y Programas Administrativos

Ítem N° 7. ¿Tiene conocimientos básicos de Word, Excel, Windows y Linux?

Ítem N° 8. ¿Cuenta con materiales y equipos tecnológicos para el desempeño de sus funciones?

Ítem N° 9. ¿Utiliza programas administrativos para la ejecución de sus funciones?

CUADRO N° 24. Conocimientos, Equipos y Programas Administrativos

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	3	27%	0	0%	8	73%	0	0%	0	0%	11	100%
8	6	55%	4	36%	1	9%	0	0%	0	0%	11	100%
9	0	0%	2	18%	2	18%	7	64%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

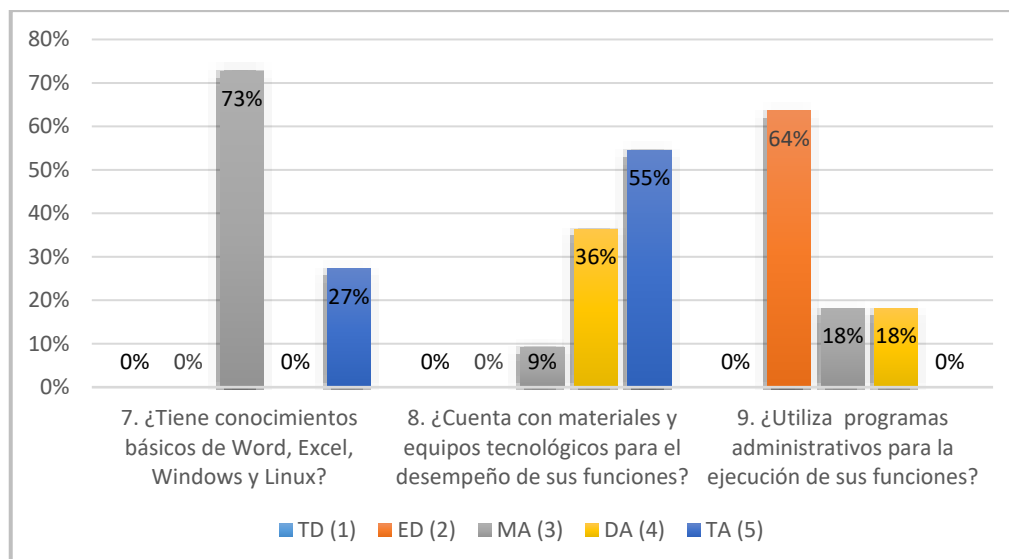


GRÁFICO Nº23. Conocimientos, Equipos y Programas Administrativos.
 Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico nº 23, se observa que en el ítem nº 7, referido a si tienen conocimientos básicos de Word, Excel, Windows, entre otros, los encuestados respondieron un veintisiete por ciento (27%), si están totalmente de acuerdo, y un setenta y tres por ciento (73%) medianamente de acuerdo.

En relación al ítem nº 8, Cuenta con equipos y material tecnológico para el desempeño de las funciones, respondieron los empleados respondieron, un cincuenta y cinco por ciento (55%), están totalmente de acuerdo, un treinta y seis por ciento (36%) de acuerdo y un nueve por ciento (9%) medianamente de acuerdo. Mientras que en el ítem nº 9 Utiliza programas administrativos en el desempeño de sus funciones: el sesenta y cuatro por ciento (64%), están en desacuerdo; un dieciocho por ciento (18%) medianamente de acuerdo y un dieciocho por ciento (18%) totalmente de acuerdo.

De acuerdo a lo anterior, se observa que aun cuando cuentan con los equipos y material tecnológicos y programas administrativos para el desempeño

de las funciones, existe un porcentaje de los encuestados que poseen los conocimientos básicos, por lo menos de Word, Excel y otros software que pueden ayudar mejorar el desempeño de sus funciones, pero no los utiliza en su totalidad, para el desarrollo de sus actividades en el departamento debido a que no tienen un dominio completo a nivel de conocimientos sobre las herramientas tecnológicas. Así lo plantean Mendoza, Ramírez y Finol (2011) cuando indican:

En la actualidad, el paradigma de las TIC son las redes informáticas, que permiten en la interacción de los ordenadores ampliar la potencia y funcionalidad que tienen forma individual, permitiendo no sólo procesar información almacenada en soportes físicos, sino también acceder a recursos y servicios prestados por ordenadores situados en lugares remotos. Estas tecnologías se diferencian de las tradicionales en la posibilidad que tienen en la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que facilitan a los receptores la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias formativas, expresivas y educativas. Son las que giran en torno a cuatro medios: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. Giran de manera interactiva e interconectada, lo que permite concebir nuevas realidades comunicativas y potenciar las que pueden tener forma aislada. (p.2)

Según lo anterior planteado, en relación a la utilización de las TIC, es importante tener en cuenta que estas son un recurso para gerenciar y poder desarrollar las funciones dentro del cumplimiento de sus tareas como colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del Estado Yaracuy; es decir, son unas herramientas o recursos tecnológicos que les sirve de apoyo y soporte técnico puesto que la tecnología no es la que garantiza la calidad en el trabajo que se realice sino la metodología con la que es aplicada.

Acceso y Eficiencia de las TIC

Ítem N° 10. ¿Es necesario tener acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación en el Departamento?

Ítem N° 11. ¿Considera necesario el uso de aplicaciones móviles o APP como canal de comunicación interno?

Ítem N° 12. ¿Las TIC hacen más eficiente la administración y control de los procesos y procedimientos que realiza en el departamento?

CUADRO N° 25. Acceso y Eficiencia de las TIC

ÍTEM N°	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	7	64%	3	27%	1	9%	0	0%	0	0%	11	100%
11	9	82%	0	0%	2	18%	0	0%	0	0%	11	100%
12	8	73%	2	18%	1	9%	0	0%	0	0%	11	100%

Fuente: Falcón (2019)

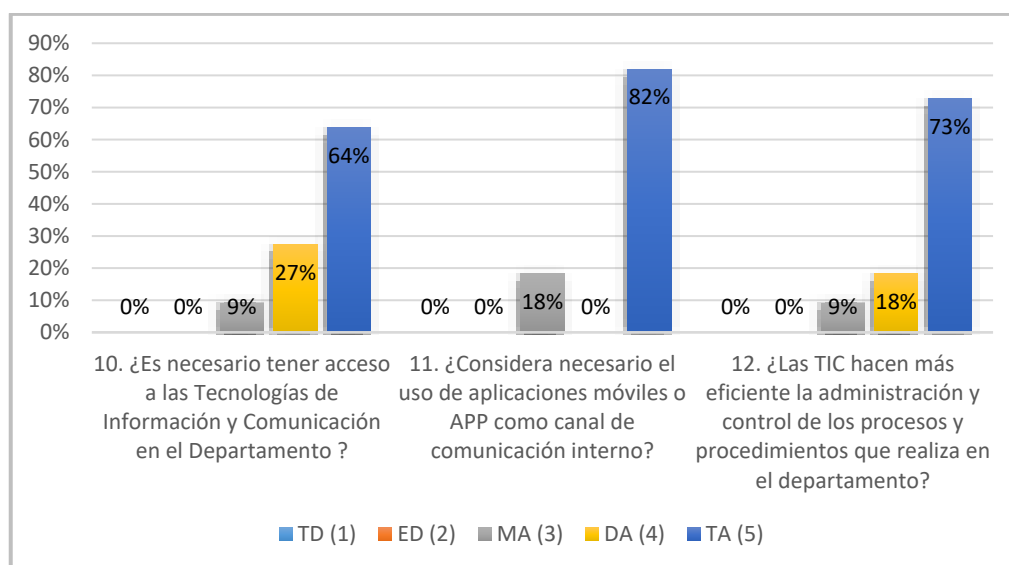


GRÁFICO N° 24. Acceso y Eficiencia de las TIC. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico n° 24, se observa que en el ítem n° 10, referido a si tiene acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación: los encuestados respondieron un sesenta y cuatro por ciento (64%), si están totalmente de acuerdo; un veintisiete por ciento (27%) están de acuerdo y solo un nueve por ciento (9%) medianamente de acuerdo. Por otro lado, en respuesta al ítem n° 11 que si considera necesario el uso de aplicaciones móviles o APP como canal de comunicación interno: se obtuvo que un ochenta y dos por ciento (82%), si están totalmente de acuerdo, y mientras que un dieciocho por ciento (18%) dicen estar

medianamente de acuerdo. Respecto al ítem n° 12 referido a si las TIC hacen más eficiente la administración y control de los procesos y procedimientos que realiza en el departamento: un setenta y tres por ciento (73%), si están totalmente de acuerdo; un dieciocho por ciento (18%) de acuerdo y un nueve por ciento (9%) medianamente de acuerdo.

Por los resultados anteriores, se observa que un alto porcentaje tienen acceso a las TIC, sin embargo, internamente son pocas utilizadas por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones adopten técnicas de capacitación y orientación constante del uso adecuado de las tecnologías para el mejoramiento del trabajo administrativo para que sirva de motivación a los colaboradores. Al respecto señala Llano, (2003), “que es recomendable indagar por las evidencias principales de existencia, actualización, regulación, conocimiento y/o uso que se da en la organización a las TIC” (p. 5)

Por lo cual se busca agilizar los procesos, procedimientos y actividades del Departamento de Control de Estudios y Evaluación como matrícula, consulta de notas, divulgación periodística y publicidad institucional a través de la Web, todo lo cual resulta de gran utilidad dentro de la gerencia educativa, pero se puede observar que son muy pocos los colaboradores que están preparados para aprovechar de manera eficaz los beneficios que nos brinda la red y finalmente los encuestados señalan que están conscientes de que las TIC si los harían más eficientes en el cumplimiento de sus funciones.

Eficiencia en el Uso de las TIC

Ítem N° 13. ¿Es más eficiente realizar las funciones sin la tecnología?

Ítem N° 14. ¿Es más eficiente realizar las funciones con el uso de las TIC?

Ítem N° 15. ¿Es necesario que exista un Procedimiento para aprender a Usar y Manejar de las Herramientas Tecnológicas?

CUADRO N° 26. Eficiencia en el Uso de las TIC

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	8	73%	11	100%
14	6	55%	5	45%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
15	11	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

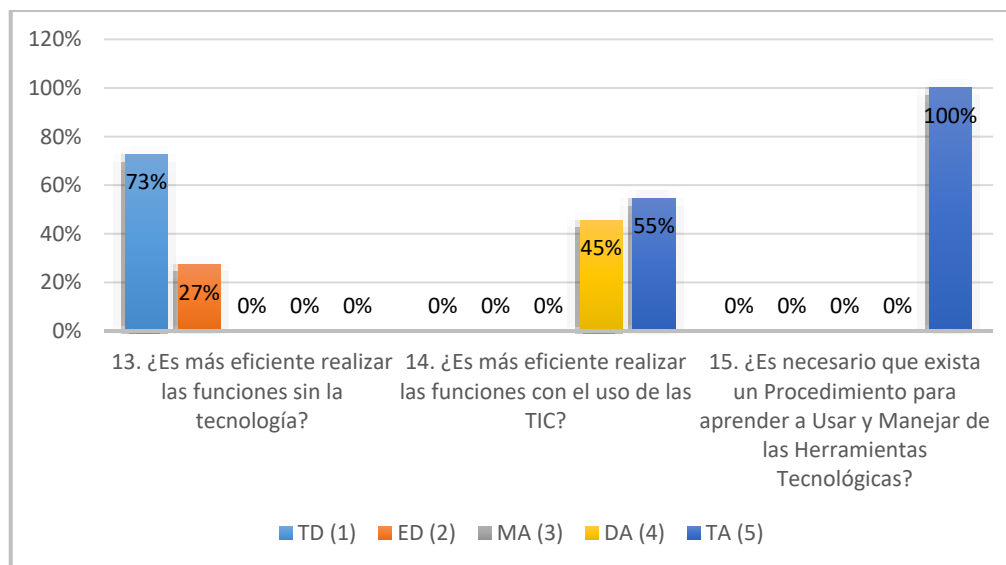


GRÁFICO Nº 25. Eficiencia en el Uso de las TIC. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico nº 25, se observa que en el ítem nº 13, referido a si es más eficiente realizar las funciones sin la tecnología: los encuestados respondieron un setenta y tres por ciento (73%), estar totalmente en desacuerdo y un veintisiete por ciento (27%) en desacuerdo. Mientras que en el ítem nº 14, si es más eficiente realizar las funciones con el uso adecuado de la tecnología: el cincuenta y cinco por ciento (55%) si están totalmente de acuerdo, y en el cuarenta y cinco por ciento (45%) afirmaron estar de acuerdo. En cuanto al ítem nº 15, es necesario que exista un procedimiento para aprender a Usar y Manejar

las Herramientas Tecnológicas: respondieron en su totalidad el cien por ciento (100%) estar totalmente de acuerdo.

En tal sentido se deduce que los encuestados en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ven que con el uso de las TIC sus funciones son más eficientes y rápidas que sin ellas; sin embargo, se ratifica en el ítem 15 , que están claros de que es necesario que exista un procedimiento para aprender a Usar y Manejar las Herramientas Tecnológicas esto según el cien por ciento (100%) de los que respondieron estar totalmente de acuerdo.

Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica

Ítem N° 16. ¿La cantidad de equipos de Hardware y Software es proporcional a la cantidad de colaboradores?

Ítem N° 17. ¿El espacio de almacenamiento que disponen los equipos está acorde con los requerimientos?

Ítem N° 18. ¿El departamento cuenta con asistencia técnica para los equipos tecnológicos?

CUADRO N° 27. Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	0	0%	10	91%	1	9%	0	0%	0	0%	11	100%
17	2	18%	9	82%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
18	2	18%	0	0%	1	9%	8	73%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

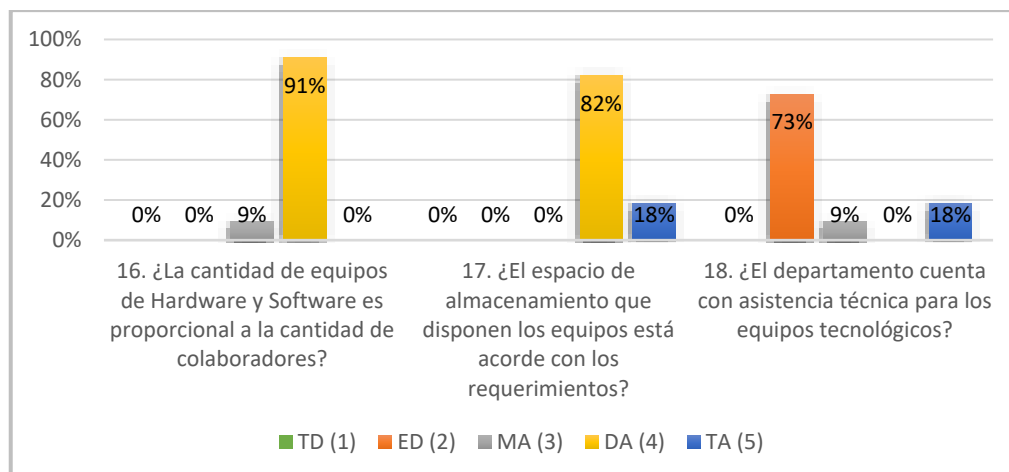


GRÁFICO Nº 26. Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

Como se observa en el gráfico nº 26, que en el ítem nº 16, referido a si la cantidad de equipos de Hardware y Software es proporcional a la cantidad de colaboradores: los encuestados respondieron un noventa y un por ciento (91%), está de acuerdo, mientras que un nueve por ciento (9%) indico estar medianamente de acuerdo. En relación al ítem nº 17, referido a el espacio de almacenamiento que disponen los equipos está acorde con los requerimientos: el ochenta y dos por ciento (82%) de los encuestados, si están de acuerdo, y solo el dieciocho por ciento (18%) señalo estar totalmente de acuerdo. En el ítem nº 18, el departamento cuenta con asistencia técnica para los equipos tecnológicos, respondieron un setenta y tres por ciento (73%) indicaron estar en desacuerdo, un dieciocho por ciento (18%) totalmente de acuerdo y un nueve por ciento (9%) está medianamente de acuerdo.

Es decir, que en su mayoría los colaboradores del departamento cuentan con la cantidad de equipos suficientes y el espacio de almacenamiento si es acorde con los requerimientos; sin embargo, un setenta y tres por ciento (73%) asegura que no cuentan con la suficiente asistencia técnica para el uso de las TIC. En tal sentido, el soporte de todo sistema de información es la base de datos, que funciona como un sistema de almacenamiento y acumulación de datos

debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información mediante las TIC como herramientas estratégicas que desde el punto de vista gerencial pueden ser aplicadas para cumplir con los objetivos y metas organizacionales logrando un mayor impacto en sus resultados.

Acceso a Internet, Información y Plataforma Tecnológica

Ítem N° 19. ¿Es adecuado el nivel de acceso a internet?

Ítem N° 20. ¿Se puede disponer de la información deseada, con rapidez?

Ítem N° 21. ¿La plataforma tecnológica mantiene solidez con respecto a la seguridad, soporte técnico y disponibilidad?

CUADRO N° 28. Acceso a Internet, Información y Plataforma Tecnológica

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19	0	0%	1	9%	6	55%	4	36%	0	0%	11	100%
20	0	0%	3	27%	2	18%	6	55%	0	0%	11	100%
21	0	0%	3	27%	1	9%	7	64%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

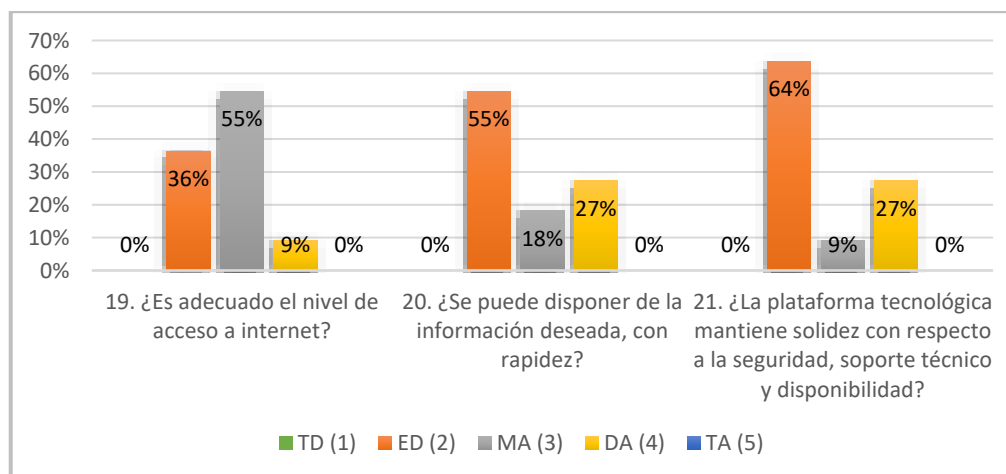


GRÁFICO N° 27. Equipos, Almacenamiento y Asistencia Técnica. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico n° 27, en el ítem n° 19, referido a si es adecuado el

nivel de acceso a internet: los encuestados respondieron un nueve por ciento (9%), estar de acuerdo, un cincuenta y cinco por ciento (55%), está medianamente de acuerdo, mientras que treinta y seis por ciento (36%) está en desacuerdo. En cuanto al ítem nº 20, se puede disponer de la información deseada con facilidad de acceso: un dieciocho por ciento (18%), esta medianamente de acuerdo, un veintisiete por ciento (27%), está de acuerdo, mientras que cincuenta y cinco por ciento (55%) está en desacuerdo. En el ítem nº 21, la plataforma tecnológica mantiene solidez con respecto a la Seguridad, Soporte Técnico, Disponibilidad: un veintisiete por ciento (27%), está de acuerdo, un nueve por ciento (9%), está medianamente de acuerdo, mientras que un sesenta y cuatro por ciento (64%) está en desacuerdo.

Por las consideraciones anteriores, se observó que, en cuanto al acceso a internet es moderado, pues no todos tienen con regularidad ese acceso, siendo este una herramienta tecnológica de gran importancia tal como lo señala Pablos (2006), que:

Internet es la red de redes, y que no es un medio de información en el sentido de masas, sino un medio de comunicación, en el concepto de vía de comunicación, una red que lleva a los usuarios desde sus monitores de estudio o trabajo, hasta los bancos de datos abiertos, y a la espera de la visita de los cibernautas. (p.36)

En otro orden de ideas, Abdallath (2004), sostiene que las nuevas tecnologías de información y comunicación:

Designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas, pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC, afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la Sociología, la Teoría de las Organizaciones o la Gestión. (p.56)

Lo anterior, contrasta con las respuesta obtenida por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ya que en cuanto a la información no es la que esperan, de igual manera no tienen con frecuencia ni seguridad, ni disponibilidad así como tampoco soporte técnico, esto es debido a situación económica que vive el país actualmente, así como también

continuos recortes de presupuestos por parte del gobierno central a través del MPPE que se encargue de la parte tecnológica y esto hace que las respuestas no sea inmediata.

Mejoras, Desarrollo de Competencias y Capacidad de Transmisión

Ítem N° 22. ¿Existen fallas en los equipos?

Ítem N° 23. ¿Cree necesaria la implementación de talleres de Capacitación para el manejo óptimo de las herramientas de computación?

Ítem N° 24. ¿La capacidad para transmitir la información es rápida?

CUADRO N° 29. Mejoras, Desarrollo de Competencias y Capacidad de Transmisión

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
22	9	82%	0	0%	2	18%	0	0%	0	0%	11	100%
23	0	0%	10	91%	1	9%	0	0%	0	0%	11	100%
24	0	0%	2	18%	6	55%	3	27%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

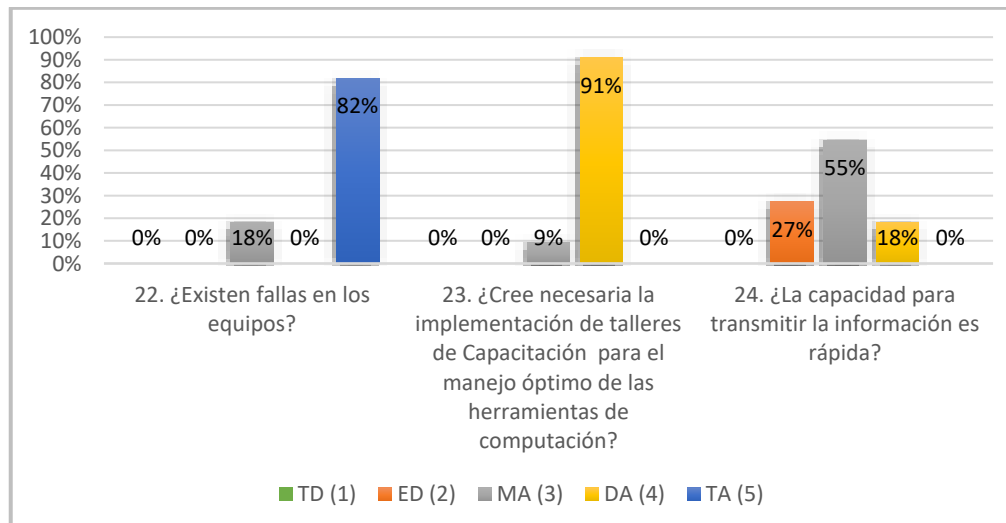


GRÁFICO N° 28. Mejoras, Desarrollo de Competencias y Capacidad de Transmisión. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En respuesta al gráfico nº 28, se observó que en el ítem nº 22, de si Existen fallas en los equipos, los encuestados respondieron un ochenta y dos por ciento (82%), está totalmente de acuerdo, mientras que un dieciocho por ciento (18%), está medianamente de acuerdo. En respuesta al ítem nº 23, cree necesaria la implementación de talleres de Capacitación para el manejo óptimo de las herramientas de computación, noventa y uno (91%), está de acuerdo y solo un nueve por ciento (9%), dice estar medianamente de acuerdo. En cuanto al ítem nº 24, La capacidad para transmitir la información es rápida, un dieciocho por ciento (18%), está de acuerdo, un cincuenta y cinco por ciento (55%), está medianamente de acuerdo, mientras que veintisiete por ciento (27%), está en desacuerdo.

Como se observa en cuanto a si existen fallas en los equipos se pudo observar, que si las hay; en relación a este aspecto los colaboradores también indicaron que los problemas con las fallas de la electricidad que está pasando en estos momentos en el país ha acrecentado la situación. Mientras que solo dos colaboradores, indicaron estar medianamente de acuerdo ya que ellos pueden continuar cumpliendo sus funciones.

Como se observa, a pesar de contar con las herramientas y equipos necesarios un porcentaje alto de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del Estado Yaracuy, les falta desarrollar competencias sobre el uso adecuado de las TIC en general, esto los lleva a que la capacidad para transmitir información utilizando las herramientas que disponen sea lenta y poca, pudiendo ser por el contrario una alternativa para tener comunicaciones mucho más rápidas, precisas y eficiente.

Herramientas Tecnológicas y Disponibilidad

Ítem N° 25. ¿Las herramientas tecnológicas utilizadas, no son las adecuadas?

Ítem N° 26. ¿La información que se transmite es almacenada según especificaciones?

Ítem N° 27. ¿El uso de las herramientas tecnológicas permite un mejor desempeño de sus funciones?

Ítem N° 28. ¿Las herramientas tecnológicas están desactualizadas?

CUADRO N° 30. Herramientas Tecnológicas y Disponibilidad

ÍTEM N°	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
25	0	0%	1	9%	3	27%	7	64%	0	0%	11	100%
26	0	0%	1	9%	1	9%	9	82%	0	0%	11	100%
27	6	55%	5	45%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
28	0	0%	0	0%	1	9%	4	36%	6	55%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

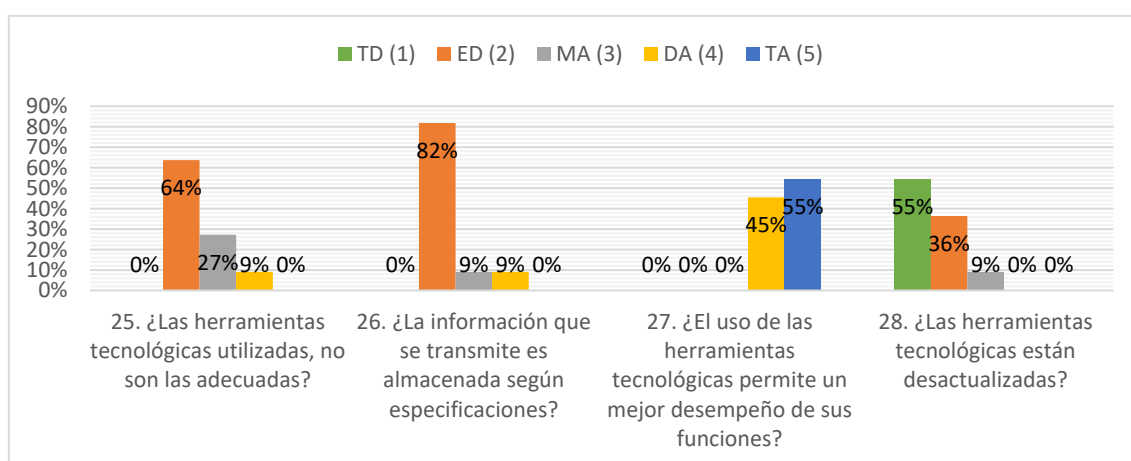


GRÁFICO N° 29. Herramientas Tecnológicas y Disponibilidad. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yzacuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En el gráfico n° 29, se observó que en el ítem n° 25, de si los tipos de herramientas utilizadas, no son los adecuados, los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del Estado Yzacuy respondieron un nueve por ciento (9%), está de acuerdo; un veintisiete por ciento (27%), está medianamente de acuerdo y un sesenta y cuatro por ciento (64%) está en desacuerdo. En respuesta al ítem n° 26, La información que se transmite es almacenada según especificaciones, un nueve por ciento (9%) está de acuerdo; un nueve por ciento (9%), está medianamente de acuerdo y un ochenta y dos por ciento (82%) está totalmente en desacuerdo. En tal sentido, se observa que las herramientas utilizadas si son las adecuadas y la

información si se puede almacenar según los requerimientos exigidos por el usuario. Por su parte, en el ítem nº 27, en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas permite un mejor desempeño de sus funciones, los encuestados contestaron un cincuenta y cinco por ciento (55%), está totalmente de acuerdo, un cuarenta y cinco por ciento (45%), está de acuerdo. Y en cuanto al ítem nº 28, las herramientas tecnológicas están desactualizadas, un nueve por ciento (9%), está medianamente de acuerdo, un treinta y seis por ciento (36%) está en desacuerdo y un cincuenta y cinco por ciento (55%) está totalmente en desacuerdo. Se observa, que las herramientas utilizadas son efectivas ya que son las adecuadas según los requerimientos de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa del Edo. Yaracuy, y por otro lado indicaron tener unas herramientas tecnológicas actualizadas.

Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación.

Ítem N° 29. ¿Tiene conocimiento sobre la información tecnológica clave que se debe manejar para procesar y tramitar documentos como notas certificadas, títulos, circulares entre otros?

Ítem N° 30. ¿Utiliza Programas o Sistemas Administrativos para la realización de sus funciones en Control de Estudios y Evaluación?

CUADRO N° 31. Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación.

ÍTEM N°	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
29	0	0%	2	18%	5	45%	4	36%	0	0%	11	100%
30	0	0%	2	18%	7	64%	2	18%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

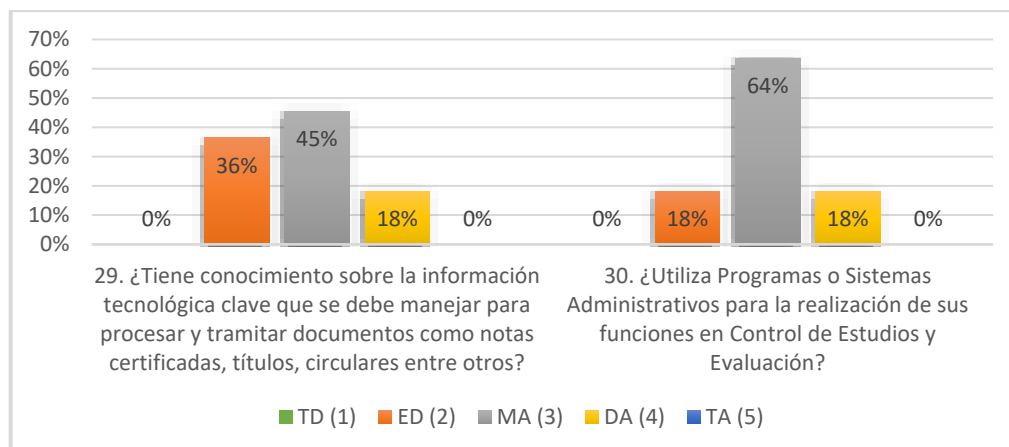


GRÁFICO Nº 30. Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy.

Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

Con relación al gráfico nº 30, sobre Información y Programas para las Funciones De Control de Estudios y Evaluación, se observó que en el ítem nº 29, referente a que si tiene conocimientos sobre la información tecnológica clave que se debe manejar para procesar y tramitar documentos como notas certificadas, títulos, circulares entre otros ,los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación, respondieron lo siguiente: un dieciocho por ciento (18%), está de acuerdo, un cuarenta y cinco por ciento (45%), está medianamente de acuerdo mientras que un treinta y seis por ciento (36%) está en desacuerdo. En el ítem nº 30, relativa a si utiliza programas o sistemas administrativos para la realización de sus funciones en Control de Estudios y Evaluación, un dieciocho por ciento (18%), está de acuerdo, un cuarenta y cinco por ciento (45%), está medianamente de acuerdo, mientras que un treinta y seis por ciento (36%) está en desacuerdo.

Como se observa según las respuestas de los ítems anteriores, un grupo representado cuarenta y cinco por ciento (45%), considera no tener totalmente los conocimientos para manejar la información para procesar y tramitar documentos

como notas certificadas, títulos, circulares entre otros. En este sentido, en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa le corresponden cumplirlas funciones para el mejor aprovechamiento tecnológico dirigidas y orientadas a planificar, organizar, coordinar y evaluar la gestión estratégica de aquellas actividades necesarias para alcanzar eficacia. Como lo expresa De Vita (2008) en relación a la importancia del conocimiento tecnológico cuando indica:

La tecnología, es un conjunto de nociones o ideas orientadas al desarrollo de un sector, el cual incluye para su desenvolvimiento el uso de procedimientos, herramientas, instrucciones y conocimientos científicos, que auxilian el perfeccionamiento para la satisfacción de las necesidades del consumidor. (p.80)

Uso de las TIC en la Gerencia Educativa

Ítem N° 31. ¿Las tecnologías de Información pueden ayudar a mejorar los procesos administrativos de la zona educativa, que conlleva a atender un mayor número de usuarios?

Ítem N° 32. ¿Se realiza actualización de datos académicos y administrativos a través de la Web?

Ítem N° 33. ¿Cuenta con una base de datos digitalizada con información académica y administrativa por planteles?

Ítem N° 34. ¿La base de datos es realizada utilizando algún programa o sistema específico?

Ítem N° 35. ¿Genera reportes de los datos registrados en el sistema?

CUADRO N° 32. Uso de las TIC en la Gerencia Educativa

ÍTEM N°	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
31	11	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
32	0	0%	0	0%	0	0%	5	45%	6	55%	11	100%
33	0	0%	0	0%	0	0%	4	36%	7	64%	11	100%
34	0	0%	0	0%	0	0%	5	45%	6	55%	11	100%
35	0	0%	0	0%	0	0%	4	36%	7	64%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

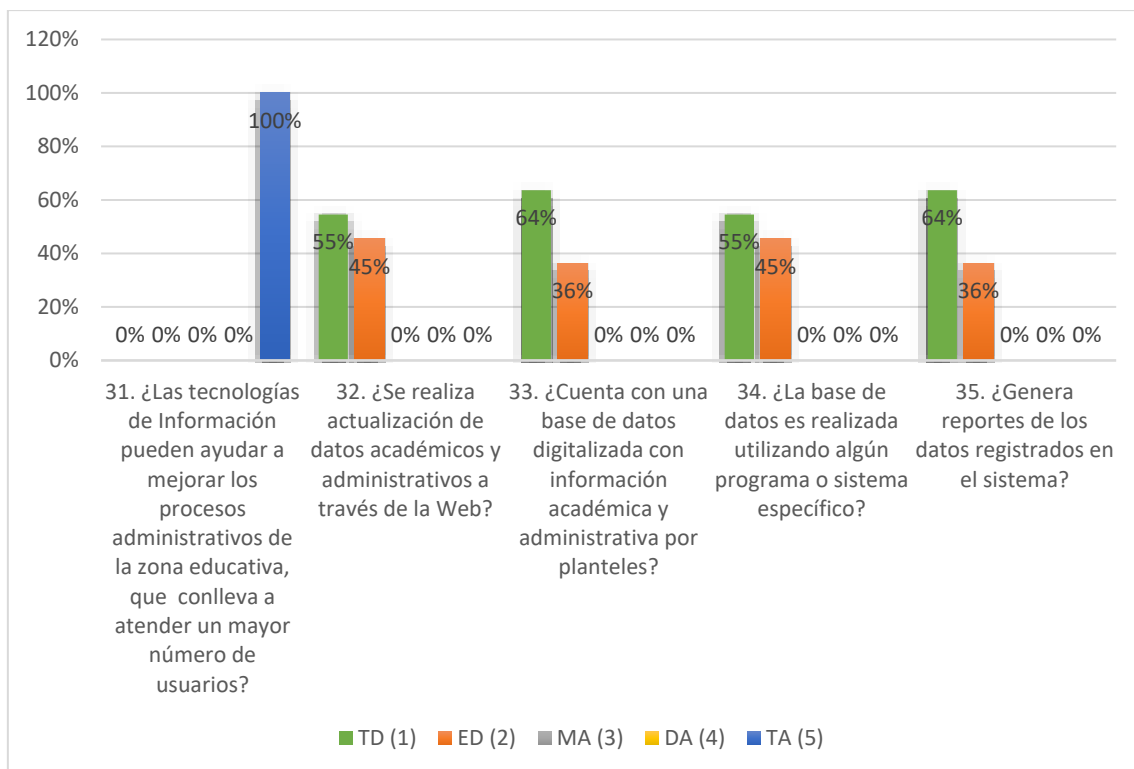


GRÁFICO Nº 31. Uso de las TIC en la Gerencia Educativa. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En respuesta al gráfico nº 31, del uso de las TIC en la Gerencia Educativa, se observó que en el ítem nº 31, referente a las tecnologías de Información pueden ayudar a mejorar los procesos administrativos de la zona educativa, que conlleva a atender un mayor número de usuarios respondieron: en un cien por ciento (100%), estar totalmente de acuerdo. Mientras que en el ítem nº 32, sobre si realiza actualización de datos académicos y administrativos a través de la Web: un cuarenta y cinco por ciento (45%) está en desacuerdo y un cincuenta y cinco por ciento (55%) está totalmente en desacuerdo. Por otro lado, en el ítem nº 33, Cuenta con una base de datos digitalizada con información académica y administrativa por planteles un treinta y seis por ciento (36%) está en desacuerdo y un sesenta y cuatro por ciento (64%) está totalmente en desacuerdo. En el ítem nº 34 sobre si la base de datos es realizado utilizando algún programa o sistema específico: un cuarenta y cinco por ciento (45%) está en desacuerdo y un cincuenta y cinco por ciento (55%) está totalmente en desacuerdo. Y en el ítem nº

35 referente a si genera reportes de los datos registrados en el sistema: un treinta y seis por ciento (36%) está en desacuerdo y un sesenta y cuatro por ciento (64%) está totalmente en desacuerdo.

Según las respuestas obtenidas en cuanto al Uso de las TIC en la Gerencia Educativa, se observa que a pesar de que el cien por ciento (100%) de los encuestados están totalmente de acuerdo a que estas mejorarían los procesos administrativos de la zona educativa, que conllevan a la atención de un mayor número de usuarios; sin embargo, las tecnologías no son utilizadas al máximo ya que en su mayoría no realiza la actualización de datos académicos y administrativos a través de la Web y no cuenta con una base de datos utilizando algún programa o sistema específico y por lo tanto no genera reportes de los datos registrados en el sistema a tiempo. Al respecto señala Mendoza, Ramírez y Finol (2011), referente a la importancia de una buena gerencia educativa:

Los beneficios que las TIC le puede ofrecer a la Gerencia Educativa tanto en el desempeño de la parte administrativa de su labor profesional como en la generación de los ambientes de aprendizaje enriquecidos para sus asignaturas, son docentes pioneros en el uso de las TIC, dispuestos a realizar esfuerzos adicionales, que no participan en el proyecto por obligación sino por convencimiento y se apoyan unos a otros. (p.2)

Conectividad Online y Comunicación

Ítem N° 36. ¿Crea y registra la planificación online de las políticas relacionadas con el diseño, desarrollo y evaluación curricular a través de la TIC?

Ítem N° 37. ¿Tiene acceso a formaciones online?

Ítem N° 38. ¿Realiza publicaciones online de circulares emanadas por el MPPE?

Ítem N° 39. ¿Planifica formación de actualización docente con herramientas tecnológicas?

CUADRO N° 33. Conectividad Online y Comunicación.

ÍTEMS Nº	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
36	9	82%	0	0%	2	18%	0	0%	0	0%	11	100%
37	0	0%	2	18%	0	0%	9	82%	0	0%	11	100%
38	0	0%	0	0%	1	9%	0	0%	10	91%	11	100%
39	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

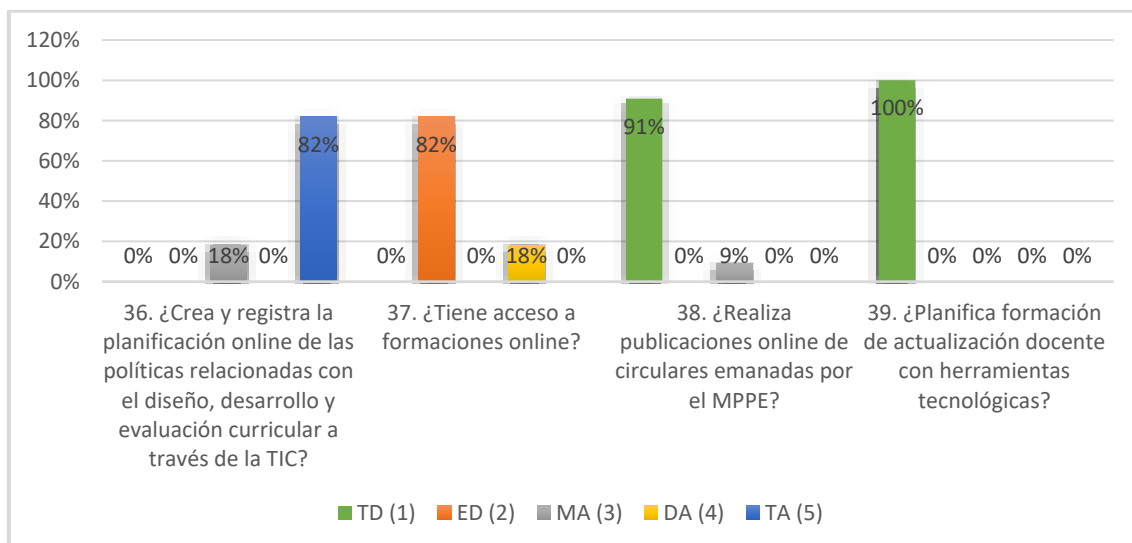


GRÁFICO Nº 32. Conectividad Online y Comunicación. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico nº 32, Conectividad Online y Comunicación se observó que en el ítem nº 36, crea y registra la planificación online de las políticas relacionadas con el diseño, desarrollo y evaluación curricular a través de la TIC, los encuestados objetos de estudio, respondieron el ochenta y dos por ciento (82%), estar totalmente de acuerdo y solo el dieciocho por ciento (18%) indico estar medianamente de acuerdo. Sin embargo, en el ítem 37, Tiene acceso a formaciones online: un ochenta y dos por ciento (82) están en desacuerdo y solo un dieciocho por ciento (18%) están de acuerdo. En el ítem nº 38, Realiza publicaciones online de circulares emanadas por el MPPE, un noventa y un por ciento (91%) están totalmente en desacuerdo y solo un nueve por ciento (9%) están medianamente de acuerdo. Y en el ítem 39, referido a si planifica formación de actualización docente con herramientas tecnológicas, respondieron en un cien por ciento (100%), estar totalmente en desacuerdo.

Estos resultados, demuestran que, aunque se crea y registra la planificación online de las políticas relacionadas con el diseño, desarrollo y evaluación curricular a través de la TIC, carece de formaciones online que promuevan el desarrollo y fortalecimiento de competencias técnicas profesionales en el uso de las TIC y en el desempeño de sus funciones. Y del mismo modo se observa un alto grado de reconocimiento de las nuevas tecnologías, pero que no ponen en práctica en el ejercicio de sus funciones por diferentes motivos: desconocimiento, costumbre, resistencia al cambio.

Las TIC en el Intercambio de Información

Ítem N° 40. ¿En cuánto a la comunicación con otros departamentos se realiza a través del teléfono fijo?

Ítem N° 41. ¿Utiliza el correo electrónico para enviar información entre los miembros del Departamento y Zona Educativa?

Ítem N° 42. ¿Se utilizan las herramientas de Comunicación tecnológicas en su máxima capacidad para el mejor aprovechamiento dentro de los procesos?

CUADRO N° 34. Las TIC en el Intercambio de Información

ÍTEM N°	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
40	5	45%	4	36%	2	18%	0	0%	0	0%	11	100%
41	0	0%	2	18%	4	36%	5	45%	0	0%	11	100%
42	0	0%	0	0%	3	27%	8	73%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020)

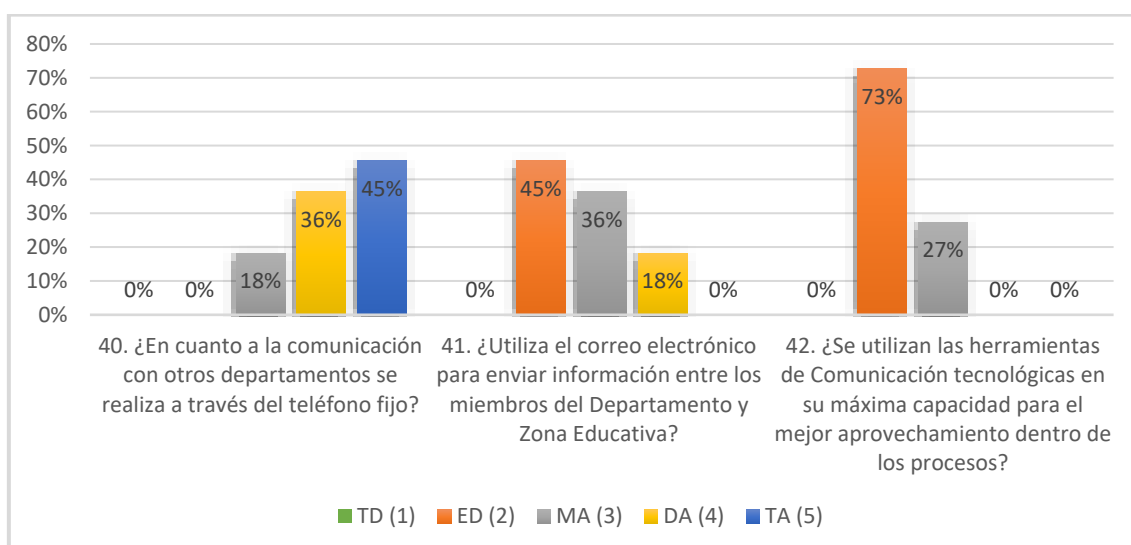


GRÁFICO N°33. Las TIC en el Intercambio de Información. Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico n° 33, Las TIC en el Intercambio de Información, se observó que en el ítem n° 40, en cuanto a la comunicación con otros departamentos se realiza a través del teléfono fijo, los encuestados objetos de estudio, respondieron en un cuarenta y cinco por ciento (45%), están totalmente de acuerdo, otro treinta y seis por ciento (36%), están de acuerdo, y un dieciocho por ciento (18%) medianamente de acuerdo. En el ítem n° 41, utiliza el correo electrónico para enviar información entre los miembros del Departamento y Zona Educativa: un dieciocho por ciento (18%) está de acuerdo, un treinta y seis por ciento (36%), está medianamente de acuerdo, mientras que un cuarenta y cinco por ciento (45%) está en desacuerdo. Mientras, que en el ítem n° 42, si utilizan las herramientas de Comunicación tecnológicas en su máxima capacidad para el mejor aprovechamiento dentro de los procesos: un veinte siete por ciento (27%), está medianamente de acuerdo, mientras que un setenta y tres por ciento (73%) está en desacuerdo.

Como se ha observado en las respuestas anteriores, que el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy en sus comunicaciones es utilizado en su mayoría el teléfono fijo, el mismo es usado con bastante regularidad en el intercambio de información con el resto de la organización, aunque el correo electrónico no lo utilizan mucho y los mismos entrevistados reconocen no darle el uso que corresponde a las TIC para un mejor aprovechamiento de estas herramientas en el desempeño de sus funciones.

TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño

Ítem N° 43. ¿La intranet mejora la comunicación interna?

Ítem N° 44. ¿Le gustaría utilizar de manera más eficaz las TIC y sus Herramientas?

Ítem N° 45. ¿Considera que el uso adecuado de las TIC mejoraría el desempeño de sus funciones?

CUADRO N° 35. TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño

ÍTEMS N°	TA		DA		MA		ED		TD		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
43	6	55%	5	45%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
44	2	18%	9	82%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%
45	9	82%	2	18%	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

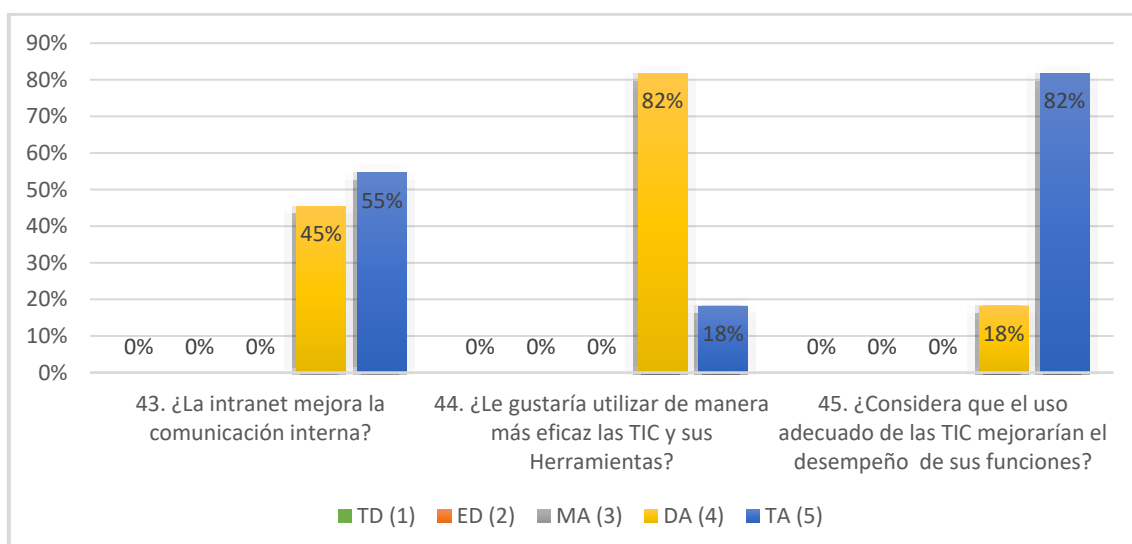


GRÁFICO N°34. TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño.

Elaborado con datos suministrados por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy. Elaboración propia (2020).

Interpretación y Análisis

En relación al gráfico n°34, TIC y sus Herramientas para mejorar el Desempeño se observó que en el ítem n° 43, sobre si con la intranet se mejora la comunicación interna, los encuestados objetos de estudio, respondieron en un cincuenta y cinco por ciento (55%), están totalmente de acuerdo y un cuarenta y cinco por ciento (45%), están de acuerdo. En el ítem n° 44, Le gustaría utilizar de

manera óptima las TIC y sus Herramientas: un dieciocho por ciento (18%) está totalmente de acuerdo el ochenta y dos (82%) por ciento dice estar de acuerdo. En el ítem 45, considera que el uso adecuado de las TIC mejoraría el desempeño de sus funciones: respondieron en un ochenta y dos (82%) por ciento estar totalmente de acuerdo y solo el dieciocho por ciento están totalmente de acuerdo.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, se observó que todos los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy, están totalmente de acuerdo en que las TIC mejorarían la comunicación interna, así como también el desempeño de sus funciones. Esto concuerda con lo planteado por Galvez y Camacho (2007), que en la comunicación la utilización del Intranet como medio tecnológico, “es un sistema de nueva tecnología adaptado a las necesidades de las organizaciones, puede llegar a sustituir a otras herramientas de información, tales como las cartas, el tablón de anuncio, la revista, entre otros” (p.120). Su ventaja radica en que disminuye las comunicaciones escritas dentro de la organización, lo que llevaría a una reducción de costos, agilidad de difusión, la certeza que llega a todo el público objetivo y se pueden utilizar diferentes lenguajes, tales como escrito, video, movimiento e interactivo.

Por consiguiente, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) juegan un papel preponderante en el desempeño de las funciones del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy, ya que el uso adecuado y eficaz de estas nuevas herramientas tecnológicas proporcionaría a sus colaboradores eficiencia, celeridad, rapidez y prontitud, de allí pues que esto se vería reflejado en el servicio que estos prestan en general.

Por otro lado, para darle respuesta al objetivo nº 2, que es describir el uso que le dan los colaboradores en el desempeño de sus funciones a las herramientas TIC dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa del estado Yaracuy. Cabe señalar, que hoy por hoy se vive en una sociedad de la comunicación generalizada; la sociedad en el uso de las

TIC, estamos ante una revolución tecnológica; de transmisión universal a través de las computadoras y las telecomunicaciones. Estas nuevas tecnologías plantean nuevos paradigmas, que revolucionan todo el ámbito educativo. Un contexto en donde el profesional del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa debe prepararse y formarse constantemente en cuanto al uso de las tecnologías de información y comunicación, para ser más eficiente, eficaz, competitivo y productivo.

Vivir en un mundo lleno de cambios acelerados, donde el desarrollo de la ciencia y la tecnología impregnan nuestras vidas con la telemática y los medios masivos de comunicación, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), es la unión de los computadores y las comunicaciones, la Internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social.

Es por ello, que su adecuado uso en el desempeño de las funciones del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, se tiene que tomar en cuenta su relación y vinculación con las TIC. En tal sentido, la relación entre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la gerencia educativa hacen un aporte muy importante, ya que se puede utilizar y realizar cada una de sus funciones de una forma innovadora, eficiente y rápida.

Las TIC presentan muchos aspectos importantes para el buen desarrollo de las actividades del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa de San Felipe Edo. Yaracuy; primero permite el fácil acceso a las fuentes de información, el procesamiento es más rápido y fiable de todo tipo de datos, canales de comunicación inmediata, capacidad de almacenamiento, automatización de trabajos, interactividad y digitalización de toda la información que se desee; y en segundo lugar, en cuanto a las variantes y uso de las TIC presenta un universo amplio de posibilidades como: almacenar, organizar, reproducir e intercambiar más rápido las informaciones ya sean por medios electrónicos o automáticos, siendo algunos de estos como los teléfonos móviles,

la radio, la televisión, el correo electrónico, el internet, permitiendo la comunicación de manera rápida y sencilla.

El impacto de las TIC en la Gerencia Educativa se concibe como un conjunto de prácticas que tienen como lugar la red tecnológica, en la cual es necesario la capacitación adecuada de los colaboradores que corresponda con los cambios que se van realizando en este siglo en torno a las nuevas tecnologías; promoviendo así una capacitación integral al manejo técnico de equipos y programas correspondientes al Departamento de Control de Estudios y Evaluación. Cabe considerar, por otra parte, que una de las mayores dificultades a vencer para la utilización eficiente de las TIC en la Gerencia Educativa, recae sobre la resistencia al cambio y la capacidad necesaria para lograr la adaptación al enfrentar los nuevos retos.

Luego se encuentra como parte importante en las funciones del Departamento de Control de Estudios y Evaluación el cual es un servicio de carácter técnico - docente. Su propósito central consiste en cumplir y hacer cumplir las normas legales vigentes establecidas en la Ley Orgánica de Educación sus reglamentos, decretos, resoluciones y circulares referidos a evaluación del rendimiento escolar. Asimismo, velar por el desarrollo de los planes y programas de estudios y su correcta aplicación, asistiendo a los directivos y docentes en el mejoramiento de métodos y técnicas en el procedimiento de enseñanza. Vigilar, planificar y analizar, los resultados obtenidos en el rendimiento del año escolar, organizar todo lo concerniente al calendario escolar para el buen desarrollo de las actividades de tipo académico, lo cual lo hace a través de la oficina ubicada en Zona Educativa y a través de los Circuitos Escolares.

De esta manera, se hace necesario, una perspectiva tecnológica innovadora y un cambio de visión en el contexto de la gerencia educativa que se base en el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de los colaboradores, con la finalidad de hacer más eficiente su gestión. De igual forma se puede utilizar la tecnología para capacitar a distancia o vía internet, el cual es

e-learning o capacitaciones en línea. Es indudable el valor de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en la gerencia educativa. La inmensa cantidad de información disponible en medios digitales, el alcance e inserción de la televisión educativa, el uso de la computadora y sobre todo la extensión e inmediatez de Internet, son algunos claros ejemplos de las bondades de la tecnología que hacen posible mejorar los procesos en el sector educativo.

En este mismo orden de ideas se encuentra las Base de Datos y Sistemas de Información, que está planeado para recolectar, almacenar y divulgar información, de modo los gerentes y colaboradores puedan tomar decisiones. Es decir, que el concepto de sistema de información gerencial se relaciona con la tecnología informática, que incluye el computador o una red de microcomputadores, además de programas específicos para procesar datos e información. Es por ello, que las TIC, conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información y particularmente los ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los resultados derivados de la investigación y con la finalidad de darle respuesta al último objetivo, que corresponde a : Señalar las TIC cómo uso idóneo para fortalecer el desempeño del profesional docente que cumple funciones administrativas en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa a continuación se recomienda lo siguiente:

- A las organizaciones educativas, invertir en sistemas de información e infraestructura de las TIC, ya que permiten optimizar procesos en la gestión educativa, aumentando el nivel de acceso y entrega de información, así como también brindando nuevos canales de conocimiento.
- Actualizar a los colaboradores Departamento de Control de Estudios y Evaluación, en cuanto al uso de programas, herramientas y equipos tecnológicos, y su aplicación en desempeño de sus funciones.
- El Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE) debe promover los procesos de capacitación y desarrollo sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para así lograr contar con colaboradores altamente calificados, trayendo como beneficio principal mayor productividad y competitividad.
- Se sugiere desarrollar un plan estratégico comunicacional robusto para apoyar el proceso de adopción y cambio hacia una perspectiva tecnológica transformadora, con la finalidad de crear un contexto propicio para la inclusión de nuevas herramientas tecnológicas, partiendo desde la gerencia educativa hasta los docentes y administrativos en cada uno de sus roles, con el objetivo de hacer más efectivo este proceso de cambio, con miras a ser ejemplo de la población relevo.
- Crear blogs o plataformas virtuales, las cuales son sitios creados con la finalidad de facilitar la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa (padres, profesores, alumnos) para mejorar los procesos de

gestión y brindar soluciones rápidas y oportunas al usuario, en este caso estaría conformada con información general Departamento de Control de Estudios y Evaluación.

- La clave para asegurar un desarrollo exitoso de la implementación de software o herramientas tecnológicas en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación, aparte de necesitarse seriedad y casos de éxito del proveedor y a su vez alta capacidad de soporte técnico, lo más importante es que los colaboradores realmente deseen y quieran vivir este cambio, la transformación y optimización en cada uno de los procesos será posible si cada uno de los que integra el departamento da soporte y uso oportuno a todas las TIC; y no solo eso sino, que comprende y vive realmente los beneficios y ventajas competitivas que lo anterior puede llegar a sumar a sus procesos.

Finalmente se puede indicar, que a pesar de que ciertas limitaciones a nivel de infraestructura, social, económicas y culturales pudieran existir, se debe fomentar y promover el uso de TIC en procesos de gerencia educativa iniciando con optimizar el uso de las tecnologías con las que ya hoy por hoy cuentan; los profesionales de la educación y todos aquellos que cumplen funciones gerenciales en estos tiempos, deben estar prestos cada vez más a asumir nuevos retos y desafíos encaminados a la transformación tecnológica con creatividad e innovación, y sobre todo con la capacidad de desaprender para volver a aprender y así finalmente puedan contribuir con mejoras y cambios necesarios en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación, considerando que las TIC son herramientas importantes que desde el punto de vista gerencial son aplicadas para gestionar objetivos y metas organizacionales impactando de forma positiva en el desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdallath, A. (2004). *Asociación Argentina de Teletrabajo*. Revista Comercio. Año 2. No. 23. Buenos Aires, Argentina
- Arias, F.(2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- Belloch, C. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. España.
- Cabero, J. (1992) *Medios audiovisuales y nuevas tecnologías de la información comunicación en el contexto hispano*. Universidad de Santander, España.
- Cabero, J. (1996) *Nuevas Tecnologías, Comunicación y Educación*. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. España.
- Cabero, J. (2008) *Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades*. Catedrático de Didáctica y Organización Escolar en la Universidad de Sevilla. España.
- Chourio, J. (1999). *Estadística II*, publicaciones de la Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.
- Casadiago, E. (2009). *Aproximación Teórica para el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Desarrollo*. Universidad Santa María, Decanato de Postgrado y Extensión Dirección de Investigación, Doctorado en Ciencias de la Educación. Caracas, Venezuela.

Castellanos, J. (2015) *Estudio de la Comunicación interna en la configuración de la identidad corporativa*. Caso Hospital Dr. Carlos Páez Maya .Universidad José Antonio Páez, Trabajo de postgrado, Maestría en gerencia de la Comunicación Organizacional. Tesis no publicada. San Diego, Edo Carabobo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Según Gaceta Oficial N° 36860 del 30/12/1999). Venezuela.

Delgado de Smith, Y. (2008). *La investigación social en proceso: ejercicio y respuesta*. Editorial Universidad de Carabobo. Venezuela.

De Vita Montiel, N. (2010). *Tecnologías de Información y Comunicación Para las organizaciones del Siglo XXI*. Revista CICAG, (Vol. 5, N°1), 77-86.Venezuela.

Gálvez, S. y Camacho, D. (2007). *Las Ciencias de la Comunicación a la luz del siglo XXI*. Editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ), Maracaibo.

Hernández, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. 1era. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Jiménez, O. (2015). *Análisis del uso de la Tecnología de Información y Comunicación en la Gerencia de la Universidad Pública Venezolana, caso de estudio: Universidad Central de Venezuela*. Universidad José Antonio Páez. San Diego, Estado Carabobo. Venezuela.

Llanos, S. (2007). *Nuevas Tecnologías y Dilemas Éticos*. Revista Universidad de la Sabana, (5), 5-6.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Venezuela.

López, A. (2017) *La educación en la sociedad de tecnologías de la información*. Revista vinculando.

<http://vinculando.org/beta/educacion-en-la-sociedad-tecnologias>

Mendoza, A.; Ramírez, M. y Finol, R. (2011) *Gerencia educativa en la aplicación de las TIC'S*. Blogger.

<https://gerenciaeducativadelastics.blogspot.com/>

Orihuela, N. (2008). *Satélite Simón Bolívar: Soberanía Tecnológica*. Revista Conciencia. Número 1. Venezuela.

Pablos, J. (2006). *La Red es Nuestra*. Ediciones Paidós, Madrid, España

Tuyú Technology (2017) *Las TIC en la sociedad actual*. Revista digital.

Universidad José Antonio Páez (UJAP) (2006). Manual para la elaboración, inscripción, presentación y defensa del trabajo especial de grado, trabajo de grado y tesis doctoral de la Universidad José Antonio Páez. Sexta Edición. Venezuela: Los Autores.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador-UPEL. (2006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis de Doctorales. (4ta ed.). Caracas. Venezuela.

ANEXOS



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene como finalidad la aprobación de los instrumentos (Cuestionarios), que será utilizado para la recolección de datos, en el trabajo de grado titulado: **“LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN”** Caso: **Zona Educativa del Estado Yaracuy** , cuyo objetivo general es: Analizar el uso de las TIC como herramienta para el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la Zona Educativa, ubicada en San Felipe Estado Yaracuy; y sus objetivos específicos son:

4. Diagnosticar las TIC utilizadas dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.
5. Describir el uso que le dan los colaboradores en el desempeño de sus funciones a las herramientas TIC dentro del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.
6. Señalar las TIC de uso idóneo para fortalecer el desempeño del profesional docente que cumple funciones administrativas en el Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa.

Atentamente,

AUTOR(A): Lcda. María B. Falcón G.
TUTOR(A): Msc. Claudia A. Gómez G.
Año: 2020

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

El presente Cuestionario tiene como finalidad recoger toda la información a la utilización de las TIC por los colaboradores del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de Zona Educativa San Felipe, Estado Yaracuy; las cuales serán contestadas de acuerdo a la apreciación de cada uno de los responsables de cumplir diferentes funciones en dicho departamento. Las afirmaciones serán contestadas colocando una (x) en la casilla de la escala que corresponda a la alternativa que usted considere a su criterio.

Escala del cuestionario:

TA (5): Totalmente de acuerdo

DA (4): De acuerdo

MD (3): Medianamente de acuerdo

ED (2): En desacuerdo

TD(1): Totalmente en desacuerdo

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN

2. Edad:

- _____ 18años a 25años
 _____ 26años a 35años
 _____ 36años a 45años
 _____ 46años o más

2. Sexo:

- _____ Femenino
 _____ Masculino

3. Cargo y Funciones que desempeña: _____

TA: Totalmente de Acuerdo (5); DA: De Acuerdo; (4) MA: Medianamente de Acuerdo (3); ED: En desacuerdo (4); TD: Totalmente en desacuerdo (1)

Nº	ITEMS	TA	DA	MA	ED	TD
		5	4	3	2	1
3.	¿Las TIC, significa Tecnología de Información y Comunicación?					
4.	¿Utiliza equipos tecnológicos para las funciones que desempeña?					
5.	¿Considera importante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en la ejecución de sus funciones?					
6.	¿Tiene conocimientos básicos de Word, Excel, Windows y Linux?					
7.	¿Cuenta con materiales y equipos tecnológicos para el desempeño de sus funciones?					
8.	¿Utiliza programas administrativos para la ejecución de sus funciones?					
9.	¿Es necesario tener acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación en el Departamento ?					
10.	¿Considera necesario el uso de aplicaciones móviles o APP como canal de comunicación interno?					
11.	¿Las TIC hacen más eficiente la administración y control de los procesos y procedimientos que realiza en el departamento?					
12.	¿Es más eficiente realizar las funciones sin la tecnología?					
13.	¿Es más eficiente realizar las funciones con el uso de las TIC?					
14.	¿Es necesario que exista un Procedimiento de Uso y Manejo de las Herramientas Tecnológicas?					

15.	¿La cantidad de equipos de Hardware y Software es proporcional a la cantidad de colaboradores?					
16.	¿El espacio de almacenamiento que disponen los equipos está acorde con los requerimientos?					
17.	¿El departamento cuenta con asistencia técnica para los equipos tecnológicos?					
18.	¿Es adecuado el nivel de acceso a internet?					
19.	¿Se puede disponer de la información deseada, con rapidez?					
20.	¿La plataforma tecnológica mantiene solidez con respecto a la seguridad, soporte técnico y disponibilidad?					
21.	¿Existen fallas en los equipos?					
22.	¿Cree necesaria la implementación de talleres de Capacitación para el manejo óptimo de las herramientas de computación?					
23.	¿La capacidad para transmitir la información es rápida?					
24.	¿Las herramientas tecnológicas utilizadas, no son las adecuadas?					
25.	¿La información que se transmite es almacenada según especificaciones?					
26.	¿El uso de las herramientas tecnológicas permite un mejor desempeño de sus funciones?					
27.	¿Las herramientas tecnológicas están desactualizadas?					
28.	¿Tiene conocimiento sobre la información tecnológica clave que se debe manejar para procesar y tramitar documentos como notas certificadas, títulos, circulares entre otros?					
29.	¿Utiliza Programas o Sistemas Administrativos para la realización de sus funciones en Control de Estudios y Evaluación?					
30.	¿Las tecnologías de Información pueden ayudar a mejorar los procesos administrativos de la zona educativa, que conlleva a atender un mayor número de usuario?					
31.	¿Se realiza actualización de datos académicos y administrativos a través de la Web?					
32.	¿Cuenta con una base de datos digitalizada con información académica y administrativa por planteles?					
33.	¿La base de datos es realizada utilizando algún programa o sistema específico?					
34.	¿Genera los reportes de los datos registrados en el sistema?					
35.	¿Crea y registra la planificación de las políticas relacionadas con el diseño, desarrollo y evaluación curricular a través de la TIC?					

36.	¿Tiene acceso a formaciones online?					
37.	¿Realiza publicaciones online de circulares emanadas por el MPPE?					
38.	¿Planifica formación de actualización docente con herramientas tecnológicas?					
39.	¿En cuánto a la comunicación con otros departamentos se realiza a través del teléfono fijo?					
40.	¿En cuánto a la comunicación con otros departamentos se realiza a través del teléfono fijo?					
41.	¿Utiliza el correo electrónico para enviar información entre los miembros del Departamento y Zona Educativa?					
42.	¿Se utilizan las herramientas de Comunicación tecnológicas en su máxima capacidad para el mejor aprovechamiento dentro de los procesos?					
43.	¿La intranet mejora la comunicación interna?					
44.	¿Le gustaría utilizar de manera más eficaz las TIC y sus Herramientas?					
45.	¿Considera que el uso adecuado de las TIC mejoraría el desempeño de sus funciones?					

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS Y EVALUACIÓN

1. ¿Dispone actualmente su Departamento de estas Tecnologías?

(Marcar con una X).

	SI	NO	CUANTOS INDIQUE Nº
Computador de escritorio			
Ordenadores portátiles			
Ordenadores conectados a internet			
Correo electrónico			
Intranet			
Red de área local			
Extranet			
Teléfonos fijos corporativos			
Teléfonos móviles corporativos			
Fax			
Escáner			
video beam			
Almacenamiento en Nube: Dropbox, Google Drive, Onedrive.			¿Cual?
Cámara digital			

Nº	PREGUNTA	SI	NO	CUANTOS INDIQUE Nº
2.	¿Los empleados saben utilizar las computadoras?			
3.	¿Existen empleados que no utilizan PC en el puesto de trabajo?			
4.	¿Hay empleados que no necesitan PC?			
5.	¿Tienen equipos con capacidades multimedia?			
6.	¿Existen programas de capacitación encaminados a mejorar las habilidades en el uso del hardware en general?			
7.	¿Existe algún sistema operativo principalmente utilizado en los PCs instalados?			
8.	¿Cuántos Sistema Operativo por versiones existen en el departamento?			

9. De los siguientes Software de comunicaciones ¿Cuáles utilizan?

BROWSER	
CORREO ELECTRÓNICO	

AGENDA	
SOFTWARE DE MENSAJERÍA	
REPRODUCTOR MULTIMEDIA	
OTROS: INDIQUE CUAL:	

10. ¿Existen programas de capacitación encaminados a mejorar el conocimiento de las herramientas de software? Si ____ No____ IndiqueCuál:

11. ¿Existen sistemas de información disponibles para sistematizar las estadísticas mensuales por Distritos escolares desde el punto de vista del cumplimiento de las normativas emanadas por MPPE?

12. ¿Cuál es su Proveedor de acceso a internet? _____

13. ¿Su acceso a internet tiene una velocidad Alta-Media o Baja?
Indique:_____

Nº	PREGUNTA	SI	NO	CUANTOS INDIQUE Nº
14.	¿Existen colaboradores con acceso a la red interna de la Zona Educativa ?			
15.	¿Hay colaboradores que tienen acceso a internet?			
16.	¿Hay Trabajadores que han recibido cursos de formación y actualización TIC en el último Año?			
17.	¿Han asistido a cursos de formación en el uso de las TIC (Informática nivel usuario)?			
18.	¿Han asistido cursos de formación Especializados en TIC (Programación, Base de Datos)?			

19. ¿Con qué tipo de conexión acceden a Internet? (Marcar con una X).

____ Modem (a través de la línea telefónica)

____ Conexión RDSI

____ ADSL

____ Cable de Fibra Óptica

- Conexión "sin hilos" (satélite, teléfono móvil)
 Línea punto a punto

20. ¿Se ha contratado los servicios de alguna empresa dedicada al desarrollo de las TIC? (Hardware, Software, Consultoría, entre otros).

Si No Indique Cual: _____

21. ¿Con qué finalidad utiliza Internet?

- Buscar información
 Investigar mallas curriculares
 Acceso a base de datos de las instituciones educativas
 Recepción de información digital
 Reclutamiento de personal
 Foros o debates Educativos
 Videoconferencia
 Telefonía por internet
 Mensajes a móviles por internet
 Formularios online
 Capacitación en línea (e-learning)

22. ¿De las siguientes herramientas tecnológicas cuáles existen y utilizan en el Departamento?

Computadora

Telefonía Fija

Celular

Internet

Fax

Comunicación en Redes

Impresora

Escáner

Memoria USB

Almacenamiento en Nube: Dropbox Google Drive Onedrive

Video proyector

Fax

Grabadora o reproductor de audio digital

Cámara digital de fotografía o video

Conexión a Internet

Otros

Cuál(es) _____

