

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA
PARA OPTIMIZAR LAS CONDICIONES Y AMBIENTE DE TRABAJO**

**USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AS A TOOL TO OPTIMIZE
WORKING CONDITIONS AND ENVIRONMENT**

María Nattaly Magallanes Artahona

Mariademedina69@gmail.com

ORCID 0000-0001-5478-2907

Unidad de Investigación y Postgrado. Doctorado en Educación Matemática.
Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Maracay. Venezuela

Recibido: 29/06/2022 - Aprobado: 09/08/2022

Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para optimizar las condiciones y ambiente de trabajo de la Unidad Educativa Privada "Nuestra Señora de Lourdes" Maracay. El estudio estuvo enmarcado en la investigación de campo descriptivo. La población fue de veintisiete profesores. Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, y la confiabilidad obtenida mediante el método Alfa Cronbach, arrojando una alta confiabilidad. La técnica para el análisis de datos dio base a realizar un estudio y describir los valores obtenidos. Se aplicó la estadística descriptiva, esto determinó una serie de debilidades en la gestión gerencial que inciden en el desempeño gerencial del personal.

Palabras clave: Gerencia, director, TIC, ambiente, clima organizacional.

Abstract

The purpose of the research was to analyze the use of Information and Communication Technologies to optimize the working conditions and environment of the Private Educational Unit "Nuestra Señora de Lourdes" Maracay. The study was part of the descriptive field research. The population was twenty-seven teachers. For data collection, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument, and the reliability obtained through the Cronbach Alpha method, yielding a high reliability. The technique for data analysis was the basis for conducting a study and describing the values obtained. Descriptive statistics were applied, which determined a series of weaknesses in managerial management that affect the managerial performance of personnel.

Keywords: Management, director, ICT, environment, organizational climate.

Introducción

Es importante saber que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se muestran como una herramienta necesaria dentro de la sociedad debido a los rápidos y acelerados cambios que la misma experimenta en constante rapidez, todo ello relacionado al aumento de los conocimientos y todas las demandas que exige estar actualizado en esta era del conocimiento y el saber necesario de utilizar óptimamente las TIC, convirtiéndose en una exigencia permanente para el individuo. Por lo anterior es que, en este contexto social, se debe estar actualizado, así como tener un adecuado dominio de las TIC que, en sí, ayudará o proporcionará a quién las utilice una automatización en cuanto a la elaboración de tareas bien sea utilizando las herramientas ofimáticas o al momento de enviar el correo o de comunicarse vía Web.

En el transcurso de los últimos años, referente al estudio del aprendizaje y desarrollo de las tecnologías las TIC se ha convertido en una herramienta esencial dentro de las compañías y organizaciones al tener que afrontar cambios rápidos en el mercado global, lo cual incluye al contexto educativo. En concordancia a lo antes mencionado, dentro de cualquier organización es de vital importancia que exista un adecuado clima organizacional y como consecuencia que los miembros de la misma sientan una positiva satisfacción laboral dentro de la misma y demostrándolo en la ejecución de las tareas a desarrollar.

Situación de estudio

En la actualidad, las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC) son de vital importancia en el desarrollo de todas las actividades y procesos

que se lleven a cabo, por ello se hace indispensable ir de la mano haciendo una inserción adecuada de estas, tal como las define Cabero (2008), "*Son un elemento esencial en los nuevos contextos y espacios de interacción entre los individuos. Estos nuevos espacios y escenarios sociales conllevan rasgos diversos que generan la necesidad del análisis y reflexión en torno a sus características*" (p. 5). Por ende, en los espacios educativos deben estar es constante estudio de estas y asumir una posición crítica, así como de reflexión en cuanto a la inserción de las mismas y a su máximo aprovechamiento.

Sin duda alguna, dentro de la organización educativa entonces también se debe tener un conocimiento claro, así como un direccionamiento adecuado en cuanto lo que son las TIC y su implementación dentro de la misma para el adecuado desarrollo y optimización de los procesos gerenciales, debido a que es desde los espacios educativos donde se generaran los cambios hacia todos los ámbitos en la sociedad por tanto el tener una sólida organización que este a la par de las innovaciones en referencia a las TIC.

Al respecto Ramírez y Vega (2015), indican que "*La innovación es un proceso dinámico e interactivo en el cual se adquieren conocimientos por experiencia propia, en el desarrollo de los procesos de producción y/o de fuentes externas en relación con el entorno, otros entes y el mercado*" (p. 1). De allí, la importancia de la innovación dentro de la organización con el firme objetivo de poder alcanzar las metas planteadas dentro de la organización, así como la administración adecuada de los recursos que en ella se encuentren, por ello es importante que en cada centro educativo se haga buen empleo de estas técnicas administrativas que enriquezcan la gestión administrativa.

Esto permite señalar que el uso de las TIC es un fenómeno global, es decir, que su aplicación permitirá acceder a una visión y perspectiva del futuro brindando un amplio panorama a la sociedad y al individuo como tal. De allí, la necesidad de insertar y delimitar bien el uso de las mismas dentro de la organización y por ende en los procesos donde se requieran. Lo cual, cobra sentido al considerar lo expresado Chiavenato (2001), "*La organización moderna que incluye formas diversas de organizaciones...Se define como un proceso estructurado en los que los diferentes individuos interactúan para lograr objetivos comunes e influyen en los procesos de toma de decisiones de la organización*". (p.56)

En este mismo orden de ideas es relevante destacar que las TIC dentro de los espacios educativos representan una gran ayuda y apoyo no solo limitándola al que hacer educativo de enseñanza y aprendizaje, por el contrario, se hace necesario que el personal cuente en primera instancia con una tecnología de punta debido a que en la actualidad ninguna organización debería estar desfasada en cuanto a esta, debido a que los avances tecnológicos están en todos los ámbitos.

Por tanto un personal motivado y con un alto grado de satisfacción laboral ejecutará, desarrollará todas las actividades de manera eficiente ayudando al alcance de las metas y objetivos planteados dentro de la organización, ya que en la actualidad el personal no hace uso adecuado de las TIC debido a que no posee el conocimiento para hacerlo evidenciándose en la ejecución de tareas que requieran hacer uso de estas, de seguir así a futuro el personal seguirá arrastrando este problema arrojando insatisfacción laboral.

En relación a lo manifestado, la investigación busca dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Qué características tiene del uso de las TIC a nivel de Educación Media en Venezuela? ¿Cuáles serán las condiciones de ambiente y de trabajo del personal de la Unidad Educativa Privada “Nuestra Señora de Lourdes” Centro Taller Asociación Popular de la Educación Popular Maracay estado Aragua?

Objetivo de la investigación

Analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta para optimizar las condiciones y ambiente de trabajo de la Unidad Educativa Privada “Nuestra Señora de Lourdes” Centro Taller Asociación Popular de la Educación Popular Maracay estado Aragua.

Marco teórico conceptual

Para efectos de la investigación es importante considerar los aspectos teóricos que permitan sustentar lo que se desea estudiar. En este sentido, la teoría organizacional es idónea como aval para la verificación de diversos aspectos inherente a las estructuras organizacionales, en este caso es el contexto educativo.

Teoría situacional

El individuo necesita tener un buen ambiente y sentirse cómodo para sí poder tener un buen desempeño en sus actividades y por ende en la relación e interacción con los otros con los que se comparten o desarrollan actividades

dentro de una organización o espacio laboral por ello todo gerente debe contar con todas las herramientas que enriquezcan el proceso gerencial.

En este sentido Chiavenato (2001), manifiesta lo siguiente:

La Teoría Situacional enfatiza que no existe nada de absoluto en las organizaciones o en la Teoría administrativa, todo es relativo, todo depende. El enfoque contingencial explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización. Las variables ambientales son variables independientes, mientras que las técnicas administrativas son variables dependientes dentro de una relación funcional. (p.436)

Aspectos básicos de la Teoría Situacional

En este sentido el autor antes señalado manifiesta los aspectos básicos de la teoría como lo son los siguientes:

- La organización es de naturaleza sistémica, es decir ella es un sistema abierto.
- Las características organizacionales presentan una interacción entre sí y con el ambiente.
- Las características ambientales funcionan como variables independientes, mientras las características organizacionales son variables dependientes.

La teoría de la Motivación y la Jerarquía de las Necesidades de Maslow

El ser humano está cargado de necesidades que debe satisfacer bien sea las necesidades primitivas o básicas, así como otras catalogadas de índole

superior. Para dar respuestas a estas inquietantes en el año de 1943, Maslow formuló A Theory of Human Motivation.

Al respecto, Acosta (2012) señala:

Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». “La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua”. (p.2)

En este mismo orden de ideas, se puede señalar que Maslow enfatiza tal como lo especifica Acosta (ob. cit.) “La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide” (p.2). Por ende, el impulso de crecimiento da pie a que se haga evidente un crecimiento ascendente dentro de la jerarquía de necesidades por otro lado las fuerzas que el denominó regresivas empujan de manera inversa hacia abajo en la jerarquía.

Es importante destacar que estas necesidades señaladas por Maslow en su teoría se reúnen o recogen en distintos niveles como puede observarse en la figura anterior por ello se especifican y desglosan dichas necesidades tal como Acosta, (ob, cit.) destaca:

Necesidades básicas: Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son: Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse, Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal, Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos, Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

Necesidades de seguridad y protección: Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos: Seguridad física y de salud, Seguridad de empleo, de ingresos y recursos, Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Necesidades de afiliación y afecto: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de: Asociación, Participación, Aceptación.

Necesidades de estima: Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, un alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

Autorrealización o autoactualización: Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Clima organizacional

En relación a este término Chiavenato (2001) lo define como las cualidades o del ambiente laboral percibidas o experimentadas por los empleados de la organización y que además, tienen influencia en el comportamientos de los mismos. Esto, tiene que ver con las condiciones de trabajo, las son consideradas por García y Garriegues (1998) como aquellas inherentes a la seguridad e higiene en el trabajo. Es decir, las “... *condiciones laborales protegidas por el ordenamiento jurídico laboral que presentan la construcción de un auténtico medio ambiente laboral*” (p. s/n.)

Las tecnologías de información y comunicación (TIC)

Es un término relativamente nuevo dentro de esta sociedad del conocimiento, Cabero (1998) las define como las herramientas que giran interactiva e interconexionadamente en torno a tres medios básicos; la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, y esto permite conseguir nuevas realidades comunicativas.

Dentro estas están las aplicaciones o programas informáticos los cuales se pueden utilizar con las computadoras, en algunos casos no requieren el uso de las redes de comunicación, sino que están diseñados para su uso de forma local -off line- (Belloch, 2011)ñ Las mismas, están bastante extendidas, siendo las más utilizadas por los usuarios principalmente las aplicaciones ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, gestor de bases de datos, entre otras).

Competencias tecnológicas

Son concebidas por Castañeda (2011) *las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes, para la realización de cualquier actividad, en este caso en el contexto de la tecnología.*

Diseño de la investigación y tipo de investigación

La presente investigación, se ubicó dentro del diseño de investigación no experimental, ya que no se manipularon las variables, lo cual concuerda con lo considerado por Palella Stracuzzi y Martins Pestana (2006), cuando señalan que el *“diseño no experimental es el que realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable”* (p.96).

Así mismo el estudio tiene apoyo en una investigación de campo, debido a que los datos se toman directamente de la población objeto de estudio, lo cual permitió obtener los precisos para un análisis exhaustivo y profundo del problema abordado, con el fin de describirlos e interpretarlos. Desde esta perspectiva, la investigación se enmarca en el tipo descriptivo en concordancia con lo destacado por Arias (2020) cuando afirma que *“El objetivo de la investigación descriptiva es describir de forma precisa y metódica una población, situación o fenómeno”* (p. 1).

Población y muestra

La población es definida por Álvarez (2008), como *“... el conjunto de elementos comunes delimitados, donde se aplicará la investigación”* (p. 68). Para los

efectos de este estudio de investigación, la misma estuvo constituida por 27 profesores del personal directivo del liceo Unidad Educativa Privada “Nuestra Señora de Lourdes” Centro Taller Asociación Popular de la Educación Popular, Maracay, estado Aragua. En cuanto a la muestra, definida por el ya mencionado autor como “... *una parte representativa de la población, por lo tanto, es un subconjunto de esa población que realmente se estudiará*” (ob. cit., p. 68). En esta investigación como la población es finita, la misma se tomará en su totalidad para realizar el diagnóstico, es decir, será de naturaleza censal exhaustiva, aplicable a esta investigación.

Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta, por la naturaleza de las variables. En este sentido Álvarez (2008), señala; “*Que consiste en la formulación de preguntas a un número determinado de individuos que representa a un colectivo más amplio, en la búsqueda de la información*” (p.70).

En cuanto a los instrumentos, Hurtado de Barrera (2000) los define como “... *la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué.*” (p. 428). El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual contiene ítems de respuestas cerradas, con una escala tipo Likert. La confiabilidad del mismo fue obtenida mediante el método Alfa Cronbach, arrojando una alta confiabilidad de 0,8540.

Procedimiento para recabar los datos

Considerando, que el procedimiento metodológico constituye la secuencia de fases desarrolladas para el logro de los objetivos de la investigación, lo cual es mencionado por Arias (2001), como *"... el camino que sigue la ciencia para alcanzar sus objetivos, una serie de operaciones a modo de una sucesión de razonamiento encontrados"* (p.127). La investigación se desarrolló siguiendo las siguientes fases:

Fase 1: Se realizó la observación y el diagnóstico, que permitió conocer la situación de la gestión del personal docente en función del desempeño gerencial mediante el uso de las TIC, en beneficio de sus actividades, además, en pro de mantener un buen clima organizacional en la institución educativa objeto de estudio. Cuestión que se puede comparar con las bases teóricas obtenidas de la revisión documental, lo cual sirvió como fundamento teórico a esta investigación.

Fase 2: Se seleccionó la población y muestra. Las mismas fueron estudiadas, a través del muestreo tipo censal en el caso de los docentes, quedando constituida por 27 docentes.

Fase 3: Se procedió a elaborar los instrumentos, como mecanismo de obtención de información, de esta manera se analizaron y se realizaron los aportes relevantes de las personas que sugirieron las soluciones para este estudio. Se elaboró un cuestionario de escala tipo Lickert el cual fue sometido a la prueba piloto.

Fase 4: Se realizó un estudio de campo, que consistió en la aplicación del instrumento a la muestra censal, lo cual permitió recolectar los datos requeridos.

Fase 5: Se procedió al procesamiento y análisis de datos, se tabularon los resultados obtenidos mediante el cuestionario y posteriormente se analizaron de manera cuantitativa, para ser representadas en los cuadros y gráficos correspondientes para su interpretación.

Fase 6: Se realizó el análisis la utilización de las Tecnologías de las TIC como herramienta para optimizar las condiciones y ambiente de trabajo de institución objeto de estudio.

Presentación, análisis e interpretación de los datos

De acuerdo a la investigación planteada, fue necesario establecer los resultados obtenidos para dar respuestas a las interrogantes que dieron inicio al trabajo investigativo. Después de la recolección de los datos, su agrupación para la elaboración del cuadro estadístico, se procedió a su representación a través de gráficos de barra, donde se puede apreciar de forma clara los resultados obtenidos. Para ello, se establecieron las siguientes dimensiones:

Tabla 1

Dimensiones de la investigación

Dimensión	Ítems
Características de las TIC	1, 2, 3, 4, 5 y 6
Competencias Tecnológicas	7, 8, 9,10, 11, 12, 13, 14 y 15
Clima Organizacional	16, 17 y 18
Motivación	19 y 20
Uso de las TIC	21, 22 y 23

Análisis general de los datos obtenidos

A continuación, se presenta una síntesis de los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado. De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de los datos, aplicado al personal directivo y docente, se pudo apreciar que tanto directivos como docentes no reciben una capacitación permanente que aporte elementos para mejorar el desempeño laboral, además, de las condiciones de ambiente y de trabajo con respecto al uso de las TIC. Tal como puede observarse en el cuadro a continuación donde se plasman y se aprecia el análisis de las alternativas evaluadas. Pudiendo evidenciarse que existe una gran necesidad que el personal sea capacitado y haga un bien uso de las TIC en la institución.

Tabla 2

Análisis de las alternativas y resultados en la dimensión características de las TIC

Alternativas					
Ítem	Siempre	Casi Siempre	Pocas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
1. Se promueve la importancia de la inmaterialidad en el uso de las TIC considerando los factores de tiempo y uso racional de los recursos	7.4%	7.4%	18.5%	29.6%	37%

2. Se logra una efectiva comunicación utilizando la interactividad que proporcionan las TIC	3.7%	7.4%	18.5%	40.7%	29.6%
3. El personal hace uso de la interconexión que brindan las TIC en la institución	3.7%	3.7%	40.7%	33.3%	18.5%
4. Considera que han logrado penetrar efectivamente las TIC en el ambiente laboral	3.7%	11.1%	29.6%	40.7%	14.8%
5. Se implementa dentro del proceso administrativo el uso de las TIC como proceso innovador	3.7%	3.7%	22.6%	33.3%	37.0%
6. El personal demuestra interés referente a la automatización y digitalización de la data a trabajar en los procesos administrativos	37.0%	29.6%	18.5%	7.4%	7.4%

Tabla 3

Análisis de las alternativas y resultados en la dimensión competencias tecnológicas

Alternativas					
Ítem	Siempre	Casi Siempre	Pocas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca

Uso de las tecnologías de información y comunicación como herramienta para optimizar las condiciones y ambiente de trabajo

7. El personal hace uso de las aplicaciones ofimáticas (Word, Power point, Excel) en su ambiente de trabajo	7.4%	7.4%	33.3%	29.6%	22.2%
8. El personal cuenta con aplicaciones telemáticas para su uso (internet) dentro de la institución	0%	7.4%	37.0%	44.4%	11.1%
9. El personal tiene a su alcance las TIC como herramienta para optimizar la comunicación en el ambiente laboral	13.7%	7.4%	37.0%	40.7%	11.1%
10. El personal incluye en su proyecto ético de vida a las TIC a la hora de resolver situaciones en el ambiente laboral	0%	11.1%	40.7%	22.2%	37.0%
11. Existe un liderazgo eficaz dentro del ambiente laboral que fomente mejores condiciones de ambiente y trabajo a partir del uso de las TIC	3.7%	7.4%	22.2%	44.4%	25.9%
12. El personal logra competencias comunicativas con el uso de las competencias tecnológicas	0%	7.4%	22.2%	44.4%	25.9%
13. El personal tiene disposición al cambio					

para afrontar cambios tecnológicos	18.5%	33.3%	22.2%	14.8%	11.1%
14. El personal hace uso adecuado de la Web en el ambiente laboral	0%	7.4%	44.4%	33.3%	14.8%
15. El personal maneja de manera eficiente el correo electrónico como herramienta dentro del proceso administrativo	0%	3.7%	14.8%	37.0%	44.4%

Tabla 4

Análisis de las alternativas y resultados en la dimensión clima organizacional

Alternativas					
Ítem	Siempre	Casi Siempre	Pocas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
16. Las condiciones del ambiente laboral son óptimas para el personal	11.1%	14.8%	25.9%	14.8%	33.3%
17. Se hace presente el uso de las TIC para fomentar un buen ambiente laboral.	0%	3.7%	29.6%	48.1%	18.5%
18. Considera que las TIC mejoran el proceso comunicativo y por ende el ambiente laboral.	29.6%	44.4%	14.8%	3.7%	7.9%

Tabla 5

Análisis de las alternativas y resultados en la dimensión motivación

Alternativas					
Ítem	Siempre	Casi Siempre	Pocas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
19. Se encuentra el personal motivado para el uso de las TIC en el desempeño de las actividades	7.4%	3.7%	29.6%	40.7%	18.5%
20. Existe un eficaz liderazgo al momento de incluir la innovación tecnológica en el ambiente laboral	0%	7.4%	18.5%	29.6%	44.4%

Tabla 6

Análisis de las alternativas y resultados en la dimensión uso de las TIC

Alternativas					
Ítem	Siempre	Casi Siempre	Pocas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
21. El personal manifiesta la necesidad de capacitarse en referencia al uso y manejo de las TICS para lograr	33.3%	33.3%	18.5%	14.8%	0%

competencias que mejoren el ambiente laboral.					
22. Es notable la calidad de los procesos administrativos realizados por el personal haciendo uso de las TIC	0%	7.4%	18.5%	44.4%	29.6%
23. Se fomentan cursos de formación para lograr el manejo de las diferentes aplicaciones informáticas dentro del ambiente laboral.	0%	0%	0%	18.5%	81.4%

Conclusiones

En relación al resultado arrojado por la investigación, en concordancia a las actividades vinculadas a e desarrollo de las actividades administrativas dentro de la organización y por ende del personal directivo y docente en función de mejorar el desempeño gerencial de los mismos así, como de fomentar un buen clima organizacional de las instituciones educativas, pudieron ser considerados múltiples factores estructurales, personales y funcionales, de la gestión gerencial dentro de la institución en estudio

La cual manifestó sus características propias, de igual forma al realizar un análisis los procesos dinámico en el área administrativa, se pudo observar

deficiencia en casi todos los procesos desarrollos en la institución que muchas veces atribuido a la adaptación a una serie de cambios que viene experimentando en la organización educativa crea resistencia al cambio por parte del personal docente que allí labora ya que en su mayoría no cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo las tareas estipuladas a desarrollarse.

Las condiciones de ambiente y de trabajo, así como del clima organizacional dentro de la institución educativa objeto de estudio la misma dejó ver una serie de debilidades que proporcionan un panorama susceptible a ser mejorado, logrando una mayor satisfacción a la productividad, de acuerdo a las necesidades de quienes intervienen en el proceso educativo y gerencial, tanto personal docente, administrativo.

Referencias

- Acosta, K (2012), *La pirámide de Maslow*. Documento disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow> [22/07/ 2017]
- Álvarez, W. (2008). *La naturaleza de la investigación*. Caracas: Biosfera.
- Arias, F. (2001). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias J. (2020) *¿Qué es la investigación descriptiva?* Documento disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-investigaci%C3%B3n-descriptiva-investigador-cient%C3%ADfico?trk=pulse-article>. [22/05/ 2021]
- Belloch, C. (2011). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.) en el aprendizaje*. Universidad de Valencia. Documento disponible en: <https://www.uv.es/bellohc/pdf/pwtic2.pdf> [22/05/ 2011]

- Cabero, J. (2008). "Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades". *Tecnología y comunicación. Educativas*. (Vol. 21, N° 45, p. 45-58).
- Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords). *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Castañeda, M. (2011). "Aprendizaje de las tecnologías de la información y comunicación en entornos Web 2.0." *Multiciencias*, (Vol. 11, Nro. 4, p. 402-409).
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7a ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- García, J. y Garrigues, A. (1998). *Curso sobre prevención de riesgos laborales*. Editorial Universitat Jaume.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (3a ed.). Venezuela: Servicios y Proyecciones para América Latina.
- Parella Stracuzzi y Martins Pestana (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL
- Ramírez y Vega (2015). "Las tic como factor vinculante innovador de desarrollo nacional y organizacional en Venezuela" *Coeptum Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*, (Vol. 7, N° 2, p. 94-111). Disponible en: <https://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1735/3853>. [12/06/2017]