



**UNIVERSIDAD PARTICULAR  
SAN GREGORIO  
DE PORTOVIEJO**

***Carrera de Educación***  
Especialidad Administración Secretarial

## **TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADAS**

**En Ciencias de la Educación**

**Especialización Administración Secretarial**

**T E M A:**

La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su incidencia en los procesos administrativos del Colegio "Pueblo Nuevo", Parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, Cantón Santa Ana. Durante el período 2009-2010

**Autoras:**

Magale Janeth Pérez Delgado  
Carmen Luzmila Briones Rezabala

**DIRECTORA DE TESIS:**

Dra. Lubis Zambrano Montes

**PORTOVIEJO • MANABI • ECUADOR  
2010**



**UNIVERSIDAD PARTICULAR  
"SAN GREGORIO" DE PORTOVIEJO  
CARRERA DE EDUCACIÓN  
ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL  
TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del título de Licenciadas en Ciencias de la Educación  
Especialización Administración Secretarial

**TEMA:**

**LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO",  
PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO,  
CANTÓN SANTA ANA. DURANTE EL  
PERIODO 2009-2010**

**AUTORAS**

**Magale Janeth Pérez Delgado**

**Carmen Luzmila Briones Rezabala**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**DRA LUBIS ZAMBRANO MONTES**

**PORTOVIEJO – MANABI -ECUADOR**

**2010**

**DRA. LUBIS ZAMBRANO MONTES**

**CERTIFICA:**

Que las egresadas: Magale Janeth Pérez Delgado y Carmen Luzmila Briones Rezabala, han realizado el trabajo titulado: "LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO, CANTÓN SANTA ANA. DURANTE EL PERIODO 2009 – 2010", bajo mi dirección, habiendo demostrado eficiencia y responsabilidad, en todas las actividades relacionadas con el proceso de investigación.



**DIRECTORA DE TESIS**

**UNIVERSIDAD PARTICULAR  
"SAN GREGORIO" DE PORTOVIEJO  
CARRERA DE EDUCACIÓN  
ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**TESIS DE GRADO**

**"LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO, CANTÓN SANTA ANA. DURANTE EL PERIODO 2009-2010". De las egresadas: Magale Janeth Pérez Delgado y Carmen Luzmila Briones Rezabala.**

Sometida al tribunal de sustentación para su respectiva aprobación:

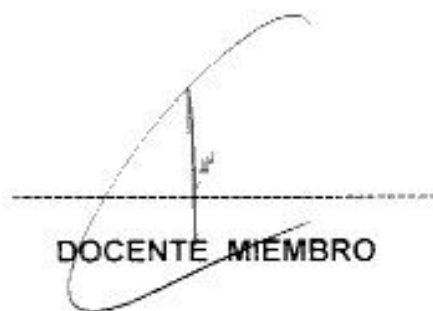
**TRIBUNAL**



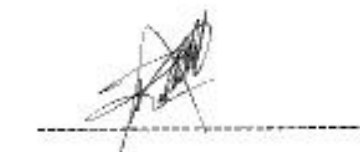
**COORDINADORA DE CARRERA**



**DIRECTORA DE TESIS**



**DOCENTE MIEMBRO**



**DOCENTE MIEMBRO**

## DEDICATORIAS

Hoy con fervoroso orgullo y con la venia del todo poderoso; con rezos, anhelo, abnegación y disciplina llego a terminar lo que me propuse,

- A mi esposo por su amor y comprensión, no lo podía defraudar.
- A mis hijos que son dulzura y eje principal en mi vida.
- A mi madre, columna vertebral guiadora de incesantes consejos.

**MAGALE**

Dedico este trabajo a toda mi familia especialmente a mi esposo e hijos y a mi querida madre, siempre he contado con su motivación constante y apoyo incondicional y han sido eje principal para que realice el presente trabajo con éxito.

**CARMEN**

## AGRADECIMIENTO

Damos gracias al Todo Poderoso que espiritualmente nos ha iluminado para poder culminar con éxito esta tesis.

Nuestros eternos agradecimientos a la Sra. Dra. Lubis Zambrano, nuestra Directora de Tesis, por habernos orientado con sus sabios conocimientos y guiarnos con paciencia y sabiduría.

A los docentes, estudiantes y padres de familia del Colegio Nacional "Pueblo Nuevo", por haber colaborado con su valioso tiempo en la realización de este trabajo de investigación.

Mil gracias a cada una de las personas que de una u otra manera nos han ayudado, para ellos nuestro sentimiento de gratitud.

**MAGALE Y CARMEN**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	
Introducción.....	01
1. Tema.....	04
1.1. Formulación del Problema.....	04
1.2. Planteamiento del Problema.....	04
1.3. Delimitación del problema.....	06
1.4. Justificación del Tema .....	07
1.5. Objetivos .....	08
1.5.1. Objetivo General.....	08
1.5.2. Objetivos Específicos.....	08
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. La Comunicación.....	09
2.1.6. La información.....	25
2.1.12. Las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	31
2.1.17. Las TIC en los procesos administrativos.....	44
2.2. La Administración.....	45
2.2.2.1. Los procesos administrativos en las instituciones educativas....	58
2.2.2.2. Los procesos administrativos en el Colegio Pueblo Nuevo.....	61
2.2.7. Funciones específicas del personal administrativo en las Instituciones educativas.....	68
2.3. Operacionalización de las variables.....	78
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. METODOLOGÍA</b>	
3.3. Modalidad básica de la investigación.....	80
3.4. Tipo de Investigación.....	80
3.5. Métodos.....	80

3.6. Técnicas e Instrumentos.....	81
3.7. Población y muestra .....	81
3.8. Recolección de la información.....	85
3.9. Procesamiento de la información.....	86
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>4. INTERPRETACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.</b>	
4.1. Análisis e interpretación de encuestas.....	88
4.2. Análisis e interpretación de entrevistas.....	116
4.3. Matriz de comprobación de objetivos e hipótesis.....	119
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones.....	123
5.2. Recomendaciones.....	125
<b>CAPÍTULO VI</b>	
6. Propuesta.....	127
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>158</b>



## INTRODUCCIÓN

La sociedad actual, llamada de la información, demanda cambios en los sistemas educativos, específicamente en cuanto a procesos administrativos se refiere, de forma que éstos se tornen más flexibles y accesibles, menos costosos y a los que han de poderse incorporar los ciudadanos en cualquier momento de su vida.

Las instituciones educativas ubicadas en el sector rural, para responder a estos desafíos, deben revisar sus referentes actuales y promover experiencias innovadoras en los procesos administrativos y de enseñanza-aprendizaje apoyados en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Y, contra lo que se está acostumbrado a ver, el énfasis debe hacerse en la forma de ejecutarse los procesos administrativos, en la docencia, en los cambios de estrategias didácticas de los profesores, en los sistemas de comunicación y distribución de los materiales de aprendizaje, en lugar de enfatizar la disponibilidad y las potencialidades de las tecnologías.

El presente trabajo contiene un estudio realizado en una institución educativa del sector rural, el colegio fiscal "Pueblo Nuevo", de la parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo del cantón Santa Ana de la provincia de Manabí, donde se analiza, la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su incidencia en los procesos administrativos de ésta institución.

En el capítulo I, se describe el problema en el contexto de estudio, estableciendo como problema principal, la deficiente aplicación y manejo de las tecnologías de la Información y Comunicación en los Procesos Administrativos que se desarrollan dentro y fuera de la institución, se formulan varias interrogantes en cuanto a este problema, cuyas

respuestas son los indicadores que sirvieron de referente para el análisis tanto de la variable independiente (Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC) y la variable dependiente (Procesos Administrativos), en este capítulo también se exponen las razones por la que se consideró importante realizar esta investigación, se establece también el objetivo general, y específicos que orientaron todo el proceso de investigación.

El segundo capítulo presenta el marco teórico y conceptual que sustenta la investigación, se describe literalmente cada una de las categorías que corresponden a las variables, haciendo referencia de su respectiva fuente bibliográfica.

En el capítulo III se establece el marco metodológico con el que se realizó el estudio, señalando que la modalidad del estudio es de campo y bibliográfica, se indican también que esta investigación es de tipo explorativa, descriptiva, analítica y propositiva; se dan a conocer también que los métodos con que se realizó el estudio fueron: el método analítico, sintético y no experimental, se exponen además, las técnicas e instrumentos que se usaron para recopilar la información, concluye este capítulo revelando la población y muestra a la que se aplicó la investigación y la forma cómo se procesó la información obtenida.

En el capítulo IV, se realiza el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de entrevista a los directivos y personal administrativo y encuestas a los docentes, estudiantes y padres de familia; se detalla cuanti y cualitativamente los resultados que se muestran en cuadros y gráficos los mismos que son analizados y argumentados con las bases científicas expuestas en el marco teórico.

En el capítulo V, se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó una vez realizado el trabajo de investigación, jerarquizando

como principal: que el personal administrativo no aplica ni maneja adecuadamente las Tecnologías de la Información y Comunicación, debido a que la institución no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas y mucho menos con el servicio de soporte que se requiere para aplicar adecuadamente las TIC, como es, el servicio de Internet, producto o complementarias a esta situación se presentan otros inconvenientes plenamente visibles y que han sido sintetizados en las respectivas conclusiones.

En el capítulo VI, se presenta una propuesta en la que se plantean estrategias de capacitación y gestión para mejorar y fortalecer la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos administrativos y educativos en el colegio Pueblo.

Esta propuesta se la considera factible y realizable, pues se cuenta con el talento humano competente para realizar la capacitación, además tanto el personal docente como administrativo están conscientes de que necesitan recibir esta capacitación para mejorar la calidad de su trabajo; en cuanto a las estrategias de gestión, de acuerdo a los resultados, es necesario que Directivos, personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia, realicen las gestiones que se requieren para incorporar e implementar en el colegio la tecnología de soporte para un adecuado uso y manejo de las TIC.

Se pone a disposición de la comunidad educativa este trabajo de investigación, que a más de los resultados obtenidos, ha generado una propuesta, que si se la ejecuta, mejorará significativa y notablemente los procesos administrativos y educativos en la Institución.

## CAPITULO I

### MARCO REFERENCIAL

#### 1. TEMA:

La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su incidencia en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana.

#### 1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana?

#### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos tiempos la tecnología ha ido perfeccionándose generando cambios que contribuyen al desarrollo de las sociedades, las diferentes organizaciones como las educativas no pueden quedarse atrás pues son ellas fuentes de información, investigación y formación de las y los individuos.

A nivel nacional muchas instituciones educativas en su afán de facilitar el acceso a nuevas formas de comunicación, potenciando la educación y brindando una buena atención a las personas u organizaciones con quien tienen relación, se actualizan a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, las cuales constituyen las herramientas computacionales e informáticas representadas en las más variadas formas, las mismas que procesan almacenan, sintetizan, recuperan, presentan información y comunican con otros.

Para ciertas instituciones educativas, sobre todo en las del sector rural, los procesos administrativos aún se realizan de forma mecánica y lenta, debido a que las TIC no llegan en su totalidad.

El colegio Pueblo Nuevo ubicado en la Parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana, cuenta con pocos equipos y herramientas tecnológicas, por lo que su personal administrativo no tiene mucha preparación en cuanto al uso y aplicación de las tecnologías, causando retraso en los procesos administrativos, pues cuando alguien solicita información o algún documento se lo hace con demora.

Se debe recalcar que existe poco interés y falta de efectividad en la gestión administrativa al no dársele la prioridad que requiere ocasionando con ello problemas y deficiente desarrollo de la institución.

Es por esto que la presente investigación tiene como objetivo plantear alternativas de solución que ayuden a agilizar los procesos administrativos

### **1.2.1. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

Ante la problemática planteada cabe formularse las siguientes interrogantes:

¿Qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación?

¿Cuál es la función de las Tecnologías de la Información y la Comunicación?

¿Qué es la eficiencia administrativa?

¿Cómo aportan las Tecnologías de la Información y Comunicación a la eficiencia administrativa?

El simple hecho de aplicar Tecnologías de la Información y Comunicación,

¿Es un indicador de calidad?

¿De qué manera se puede fortalecer la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos administrativos?

¿Cuál es el nivel de capacitación del personal administrativo de la institución para la aplicación de las TIC, en los procesos administrativos?

¿Cuál es la actitud del personal administrativo, ante la aplicación de las TIC en los procesos administrativos?

¿De qué manera se puede fortalecer la aplicación de las TIC en los procesos administrativos en esta institución?

### 1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- **Campo:** Educativo
- **Área:** Administración secretarial
- **Aspectos:** La Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y los procesos administrativos
- **Delimitación espacial:**

La investigación se realizó en el colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, Cantón Santa Ana, con el personal administrativo, estudiantes docentes y padres de familia.

- **Delimitación temporal**

La investigación se realizó desde el mes de julio a Diciembre de 2009

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, se vive una época de cambios constantes los cuales ocurren a velocidades vertiginosas, donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), conforman la plataforma de referencia en la construcción del conocimiento requerido para los cambios que exige la actual sociedad.

Por su parte, la educación, la investigación, la gerencia y la producción, conforman, el eje de las actividades básicas de las y los participantes, las cuales deben incidir significativamente en la optimización de los procesos administrativos para el tan anhelado desarrollo y mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que se ofrecen en las diferentes instituciones.

Ante este escenario, es de mucha importancia analizar la aplicación de las TIC en los procesos administrativos de las diferentes instituciones, especialmente en el campo educativo, donde debido a una serie de factores de tipo socio-económico no permiten un adecuado uso de estas herramientas tecnológicas y es ésta, precisamente una de las razones que justificó este trabajo de investigación.

El presente estudio fue factible, pues contó con el apoyo y colaboración de los Directivos e involucrados en el contexto de estudio, los mismos que fueron una fuente que permitió tener una base de datos reales y la información necesaria para el análisis de las variables de estudio. Además se tuvo al alcance una amplia información bibliográfica la misma que sustenta científicamente el análisis y resultados de la investigación.

Se contó también con los recursos técnicos, materiales y económicos los que permitieron desarrollar a cabalidad todo el proceso de investigación.

El auge y la necesidad de la aplicación de las TIC en los procesos administrativos, remarcan la relevancia de esta investigación la que generó un impacto positivo en los involucrados en el contexto de investigación, puesto que los resultados obtenidos a través de la misma, permitieron plantear estrategias que mejorarán las actividades en el campo administrativo de esta institución educativa.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los recursos y herramientas tecnológicas de información y comunicación con las que cuenta el colegio Nacional Pueblo Nuevo
- Investigar los procesos administrativos que se realizan en el colegio "Pueblo Nuevo" y su relación con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)
- Diseñar una propuesta para mejorar la aplicación de las Tecnologías de la Información y comunicación en el colegio "Pueblo Nuevo".



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. LA COMUNICACIÓN

##### 2.1.1. DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN

"La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir."<sup>1</sup>

Como consecuencia de la globalización, el mundo está viviendo una gran revolución tecnológica basada en las telecomunicaciones, la informática y la comunicación que, con su poder, amplifican y hacen posible procesos sociales, económicos, políticos y culturales que afectan y transforman todo lo que el ser humano produce y consume. Esta revolución no sólo se centra en los medios como aparatos tecnológicos a los que la mayoría tiene fácil acceso, sino como aparatos culturales que, gracias a la comunicación, "estructuran los modos de pensamiento, imponen conductas y cohesionan comportamientos".<sup>2</sup>

La comunicación tecnológica ha venido revolucionando los avances de la sociedad en la que actualmente nos desenvolvemos, la relación entre las tecnologías, la comunicación y la educación tiene dos vertientes: Por un lado, los ciudadanos se ven abocados a conocer y aprender sobre las tecnologías. Por otro, las tecnologías pueden aplicarse tanto al proceso educativo, como a los procesos administrativos de una institución educativa. La comunicación de las tecnologías es de mucha importancia para conocerlas y utilizarlas adecuadamente en las diversas actividades de la sociedad.

---

<sup>1</sup> BASTARDAS BOADA, Albert *Comunicación humana y paradigmas holísticos*. CLAVES de razón práctica, (1995). 51, pp. 78-80.

<sup>2</sup> BASTARDAS BOADA, Albert *Comunicación humana y paradigmas holísticos*. CLAVES de razón práctica, (1995). 51, pp. 78-80.

Está dicho que los avances en los modos de comunicación del ser humano están sustentados en la evolución de la tecnología. El emprendedor espíritu del individuo se mantiene en una búsqueda constante de nuevos modos de hacer de su vida un asunto cada vez más cómodo y agradable.

La tecnología es justamente el medio que ha permitido responder cada vez mejor a las necesidades humanas facilitando y simplificando procesos. Se expresa al respecto que "la tecnología es la que precisamente ayuda al progreso de la humanidad".<sup>3</sup> Gracias a la tecnología avanzamos más y tenemos más tiempo para nosotros mismos. Cada revolución tecnológica provoca transformaciones fundamentales que conllevan al mejoramiento de la vida de los seres humanos.

Es así como la comunicación se ha convertido en un elemento primordial que facilita a quienes dirigen las instituciones educativas. Una gestión administrativa debe estar coordinada entre el personal administrativo, docentes y padres de familia y comunidad en general. En este punto radica la importancia de la Comunicación Organizacional o institucional, entendida como la integración de todas las formas de comunicación de una organización o institución, con el propósito de fortalecer y fomentar su identidad y, por efecto, mejorar su imagen, pues reconoce un modo de intercambiar sentidos, ejecutar acciones, distribuir responsabilidades, representar la realidad y transmitirla.

Para generar una imagen positiva y demostrar que una institución educativa desarrolla prácticas éticas y socialmente responsables, no sólo se deben hacer relaciones públicas sino que se puede recurrir a diversos sistemas, medios y espacios de comunicación como las reuniones formales e informales, la elaboración de talleres de evaluación de la gestión, de esta manera se puede mejorar la gestión para superar el

---

<sup>3</sup> BASTARDAS BOADA, Albert *Comunicación humana y paradigmas holísticos*. CLAVES de razón práctica, (1995), 51, pp. 78-80.

compromiso y responsabilidad social que se tiene como institución educativa.

## 2.1.2. MODELOS DE COMUNICACIÓN

Entre los modelos de comunicación que han tenido mayor relevancia están: el modelo de Laswell, el modelo de Shannon, el modelo de Schram y el modelo de Maletzke.<sup>4</sup>

### 2.1.2.1. MODELO HAROLD D. LASWEL. "LOS MODELOS LINEALES"

La fórmula descriptiva del proceso de comunicación

En 1948 el profesor Laswell, de la Universidad de Yale en los Estados Unidos, publicó, en la revista *The Communication of Ideas*, un artículo que tuvo el gran mérito de plantear claramente los elementos que están en juego en un proceso de comunicación. Laswell proponía allí una fórmula de concatenación o encadenamiento lineal de cinco preguntas-programa: ¿Quién - dice qué - por cuál canal - a quién - con qué efecto?

Este esfuerzo de síntesis es particularmente valioso, dado que agrupa los cinco puntos fundamentales del proceso de comunicación.

Significación de los elementos de la fórmula

a) **Quién:** "Quién" es el emisor, es decir, el origen, la fuente de toda comunicación. Laswell incluyó en esta denominación todas las categorías de emisores: desde el simple periodista que escribe una nota hasta las agencias internacionales periodísticas o publicitarias.

b) **Dice qué:** Se trata aquí del mensaje. Laswell se detiene principalmente en el análisis de la información contenida en el mensaje en términos

<sup>4</sup> ISLAS, Octavio "La era McLuhan", *parteaguas teórico en las ciencias de la comunicación*, (2006). Tecnológico de Monterrey, México. En *Revista Mexicana de Comunicación*.

estadísticos, esto es, procediendo a una clasificación sistemática y cuantitativa de los datos informativos del mensaje.

c) **Por cuál canal:** Se trata de los medios usados para transmitir el mensaje. Laswell introdujo la noción de análisis de medios, es decir, la investigación del o de los mejores canales capaces de vehiculizar el mensaje al o a los receptores.

d) **A quién:** En relación con el análisis de medios, el análisis de receptores es, para Laswell, sobre todo cuantitativo. Preconiza medir en términos de cantidad el universo a alcanzar para aislar una o varias partes.

e) **Con qué efecto:** Se trata del impacto que Laswell concibe en forma global. En otros términos: el estímulo contenido en un mensaje dado, vehiculizado por tal medio, dirigido a una población o segmento de mercado de tal volumen dando tal resultado. Éste será, por ejemplo, el análisis del impacto de un mensaje publicitario en determinada región del mercado en términos de volumen de ventas, imagen, posicionamiento.

La fórmula de Laswell fue el punto de partida de varias mejoras, modificaciones y precisiones por parte de otros investigadores.

Así, Richard Braddock, en un artículo titulado "An extension of the Laswell formula" ("Una extensión de la fórmula de Laswell"), propuso las siguientes precisiones a la pregunta-programa:

"¿Quién - dice qué - a quién - en cuáles circunstancias - por cuál canal - con qué fin - y con qué efecto?"

Si bien esta nueva formulación aporta precisiones suplementarias, no es menos "lineal" que la primera, dado que está asociada al famoso sistema

*Estímulo-Respuesta (E-R) que ha tenido todos los primeros estudios del comportamiento realizados en los Estados Unidos.*

### **2.1.2.2. MODELO. SHANNON Y WEAVER "LA TEORÍA DE LA INFORMACIÓN"**

En 1948, Shannon y Weaver lanzaron una teoría matemática de la comunicación, casi al mismo tiempo que Laswell, elaboran su fórmula de cinco elementos. Se trata de un modelo de comunicación o, más exactamente, de una teoría de la información pensada en función de la cibernética, la cual es el estudio del funcionamiento de las máquinas, especialmente las máquinas electrónicas. Cuando Shannon habla de información, se trata de un término con un sentido completamente diferente del que nosotros le atribuimos generalmente (noticias que nos traen diariamente la prensa, la radio y la TV). Se trata para él de una unidad cuantificable que no tiene en cuenta el contenido del mensaje.

El modelo de Shannon se aplica entonces a cualquier mensaje, independientemente de su significación. Esta teoría permite sobre todo estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio.

El modelo de Shannon se representa por un esquema compuesto por cinco elementos: una fuente, un transmisor, un canal, un receptor, un destino. Dentro de este modelo incluimos el ruido, que aporta una cierta perturbación.

Los elementos del modelo de Shannon y Weaver

a) La fuente: es el elemento emisor inicial del proceso de comunicación; produce un cierto número de palabras o signos que forman el mensaje a transmitir. Por ejemplo, puede ser la persona que, habiendo descolgado el

teléfono y marcado el número, comienza a hablar. Puede ser, del mismo modo, el parlante de la radio o de la TV.

b) El transmisor: es el emisor técnico, esto es el que transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos que serán adecuados al canal encargado de transmitirlos. Así, en nuestro ejemplo, el transmisor transformará la voz en impulsos eléctricos que podrán ser transmitidos por el canal.

c) El canal: es el medio técnico que debe transportar las señales codificadas por el transmisor. Este medio será, en el caso del teléfono, los cables, o la red de micro-ondas utilizada por la empresa telefónica en comunicaciones internacionales.

d) El receptor: también aquí se trata del receptor técnico, cuya actividad es la inversa de la del transmisor. Su función consiste entonces en decodificar el mensaje transmitido y vehiculizado por el canal, para transcribirlo en un lenguaje comprensible por el verdadero receptor, que es llamado destinatario.

Es entonces el aparato telefónico, el receptor de radio o el televisor.

d) El destinatario: constituye el verdadero receptor a quien está destinado el mensaje. Será entonces la persona a quien se dirige el llamado telefónico o el conjunto de personas audiencia de radio o de TV.

f) El ruido: es un perturbador, que parasita en diverso grado la señal durante su transmisión: "nieve" en la pantalla de TV, fritura o lloro en un disco, ruidos de interferencia en la radio, también la voz demasiado baja o cubierta por la música; en el plano visual puede

El modelo de Shannon y Weaver es muy atractivo debido a su relativa sencillez y flexibilidad.

No obstante, análisis más detenidos muestran que en realidad no es mucho más que un modelo E-R ampliado. Dicho modelo explica poco sobre la comunicación humana.

Sin embargo el modelo de Shannon y Weaver ha demostrado ser muy útil y ha aparecido un sinfín de versiones en libros de texto sobre comunicación humana.

### **2.1.2.3. MODELO EL MODELO DE MALETZKE.**

Gerhard Maletzke plantea un modelo más psicológico. Maletzke entiende la Comunicación social como un proceso dinámico, basado en múltiples relaciones de interdependencia entre los diferentes factores que concurren en dicho proceso como un mensaje que crea una vivencia / efecto en el receptor. El concepto de vivencia es mucho más psicológico que el de efecto. Este es un planteamiento amplio.

En 1910 ya planteó la necesidad de una sociología del periodismo. La propia evolución histórica de Alemania explica cómo se trunca el estudio y pierde todos sus recursos académicos y científicos, superados a la tradición norteamericana. Se plantea un estudio del periodismo como ciencia, la ciencia del periodismo.

Maletzke pone en relación comunicador y receptor, aunque plantea la comunicación como un proceso unilateral, no niega la relación entre emisor y receptor. En el contexto de la época se concibe al emisor como principal influencia sobre el receptor. Tanto los elementos centrales del proceso, como emisor y receptor, están influenciados por los mismos factores: la auto imagen, las relaciones públicas y sociales y la personalidad. La compulsión del público logra que se haga una imagen

del comunicador y los medios y que el comunicador se haga una imagen de la audiencia y sus necesidades

### 2.1.3. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

En una aproximación muy básica, según el modelo de Shannon y Weaver, los elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son: Emisor, Receptor, Canal, Código o Mensaje, Situación o contexto.<sup>5</sup>

Los elementos o factores de la comunicación general son:

**Emisor:** Es el punto (persona, organización...) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlos de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

**Receptor:** Es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor, ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

**Código:** Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática; todo lo que nos rodea son códigos.

**Mensaje:** Es el contenido de la información (contenido enviado); el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.

---

<sup>5</sup> OLIVAR ZÚÑIGA, Antonio, *Fundamentos teóricos de la comunicación*. (2006).



**Canal:** Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

**Situación:** Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

**Interferencia o barrera:** Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo; se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido

**Retroalimentación (mensaje de retorno):** Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...), logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Si no hay retroalimentación, entonces sólo hay información, más no comunicación.

#### 2.1.4. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Se emplea en las siguientes funciones principales dentro de un grupo o equipo:

Control, motivación, expresión emocional e información.<sup>6</sup>

- **Control:** La comunicación controla el comportamiento individual. Las organizaciones, poseen jerarquías de autoridad y guías formales que deben regirse los empleados. Esta función de control además se da en la comunicación informal.

---

<sup>6</sup> L. CARRACCI, "La comunicación social como factor de cambio", p.5.

- **Motivación:** Lo realiza en el sentido que esclarece a los empleados qué es lo que debe hacer, si se están desempeñando de forma adecuada y lo que deben hacer para optimizar su rendimiento. En este sentido, el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia el logro de la meta y el reforzamiento de un comportamiento deseado, incita la motivación y necesita definitivamente de la comunicación.
- **Expresión emocional:** Gran parte de los empleados, observan su trabajo como un medio para interactuar con los demás, y por el que transmiten fracasos y de igual manera satisfacciones.
- **Información:** La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, se le puede denominar facilitador en la toma de decisiones, en la medida que brinda a alguien información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar.

## 2.1. 5. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACION

La comunicación tiene unas características esenciales, sin las cuales no podríamos afirmar su existencia. Son características no sólo de la comunicación en abstracto, sino de cualquier situación de comunicación, es decir, de la comunicación que se da en la vida cotidiana.<sup>7</sup> Entre estas están: humana, social, referencial, compleja, y se da en presente vivido

<sup>7</sup> GARCÍA GARCÍA, Francisco 2006 "Contenidos educativos digitales: Construyendo la Sociedad del Conocimiento". En: Red Digital. Sexta edición,

- **Humana**

Esta característica es observable en las relaciones personales y la práctica de valores como: el respeto, la solidaridad, la bondad entre otros, *que son fundamentales en toda relación ya sea familiar, sentimental o laboral.*

- **Social**

Esta característica la manifiestan las personas en todo contexto social, es observable en las manifestaciones de respeto a las normas de urbanidad, leyes y reglamentos establecidos para un adecuado proceso de comunicación.

- **Referencial**

Esta característica es observable en las comunicaciones que se realizan en los procesos administrativos en ; las instituciones, empresas u organizaciones. Esta característica hace explícito el mensaje que se quiere transmitir.

- **Compleja**

La comunicación es compleja cuando a través de ella se exponen amplios contenidos que requieren de un profundo tratamiento y análisis, el mismo que debe guardar coherencia, criticidad, pertinencia y sobre todo creatividad.

- **Se da en presente vivido**

El que se dé en presente vivido significa que se manifiesta en base a experiencias de acuerdo al contexto social en el que se desarrolle.

### 2.1.5. 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

La comunicación digital presenta las siguientes características

- Digitalización
- Hipertextualidad
- Multimedialidad
- Interactividad
- Navegabilidad
- Conectividad / acceso global

**Digitalización:** es el proceso de conversión y almacenaje de los documentos en papel a soporte digital (tiff, pdf,...)

Para sacarle provecho a la digitalización de los documentos existe la posibilidad de capturar la imagen escaneada reconociendo los caracteres que en ella se encuentran pudiendo hacer uso de ellos. Esta funcionalidad la realizan los software de digitalización, mediante los cuales de un documento pueden extraerse diferentes campos También permite el reconocimiento de los campos basados en restricciones.

**Hipertextualidad** es la posibilidad de enlazar un texto con otro, de activar un enlace para extraer el contenido que contiene; sin embargo, está interpretación continúa siendo limitada porque:

La hipertextualización es el elemento inverso de la lectura, en el sentido en que se produce, a partir de un texto inicial, una reserva textual y de instrumentos de composición gracias a los cuales el navegador podrá proyectar una multitud de otros textos. El texto se transforma en problemática textual.

El lector tiene la potestad de acceder a la información por distintas vías y seguir un camino no secuencial. Incluso, quien interactúa con un hipertexto puede elegir distintas vía de exploración, según sus requerimientos; por lo que puede recorrer pasajes diversos mediante un universo establecido de información, sin lugar a dudas podemos afirmar que está definiendo una estructura particular. Vale decir, que el lector desempeña un nuevo papel, el de autolector, en las lecturas de los textos digitales y sobre todo en aquellos textos donde se produce un mayor grado de uso de la no linealidad y la Hipertextualidad.

**La multimedialidad** supone la integración en el hipertexto de distintos medios. Los documentos hipertextuales pueden ser textuales, gráficos, sonoros, animados, audiovisuales o una combinación de parte o de todas estas morfologías; por lo que el término hipertexto puede tener características multimedia. Multimedia significa la combinación o utilización de dos o más medios en forma concurrente.

El concepto de multimedia en un sentido amplio es tan antiguo como la comunicación humana, ya que al comunicarnos en una charla normal utilizamos sonido y observamos a nuestro interlocutor, por lo que empleamos dos medios distintos: sonido (las palabras) e imagen (la expresión corporal). Igualmente, muchos libros impresos van acompañados de ilustraciones, gráficos, mapas, fotografías, entre otros.

El hecho de que un documento o un sistema de comunicación sean multimediales no hace transitivamente mejor ni más eficiente la comunicación. Lo único que asegura es que serán necesarios más elementos para reproducir el mensaje completo. Sin embargo, si la combinación de medios está correctamente utilizada, entonces si mejora la comprensión, la memorización o el aprendizaje, ya que no sólo será

más atractivo para el lector/receptor/usuario, sino que se acercará algo más a la manera habitual en que los seres humanos nos comunicamos, es decir, utilizando varios sentidos para comprender un mismo objeto o concepto.

**Interactividad.** Se utiliza hoy con dos sentidos muy diferentes. Uno como sinónimo de participación en relaciones comunicativas establecidas entre las personas, donde es corriente utilizar la voz interactuar en lugar de conversar, dialogar, colaborar, votar, etc. Y otro como la relación que se establece entre los seres humanos y las máquinas, esto es, el método por el cual un usuario se comunica con el ordenador, sea local o remoto.

A la confusión entre estas dos acepciones contribuye el hecho de que en la primera definición, las relaciones entre las personas a menudo se establecen utilizando un medio tecnológico, por ejemplo, el teléfono y ahora se ha convertido en un acto cotidiano y corriente la comunicación entre personas mediada por el ordenador y sus periféricos (pantalla, micrófono, bafles) y por una serie de aplicaciones o programas que hacen posible establecer una comunicación a través de las redes. Así pues, un sistema de información mediado por ordenador tiene 3 componentes: *hardware*, *software* y usuario/os (ya sea en la comunicación persona-máquina o en la comunicación personaA-máquina-personaB).

Relacionado con el término interactividad, es imprescindible definir otro vocablo: la interfaz de usuario o cara visible de los programas que nos permite interactuar con ellos y con la información en ellos contenida. Sin duda, el elemento principal de la interfaz es la pantalla del ordenador, así que se tendrá especial cuidado en la disposición y organización de los elementos dentro de la pantalla, combinando la información, los elementos de interacción y la información interactiva.

- **La interactividad como proceso comunicativo entre las personas**

Mucho antes de que el término interactivo se convirtiera en una palabra muy en boga tras la explosión de Internet, existía ya una larga tradición crítica que afirmaba que la comunicación que establecen los medios de comunicación está limitada a una dirección única. Incluso varios teóricos de la emancipación de los medios de comunicación como B. Brecht, W. Benjamin, J. Habermas y H. M. Enzensberger analizaron la manipulación de los medios, la fabricación de consumidores pasivos, la mercantilización de los contenidos, la estructura jerárquica de los medios de masas, la formación de ciudadanos pasivos, etc; y también otros autores más conservadores como N. Postman, han puesto de manifiesto que los medios suponen un ataque a los valores educativos y crean audiencias pasivas.

Los defensores a ultranza de los nuevos medios nacidos al albor de Internet, han intentado destacar la interactividad como una característica diferenciadora de los nuevos medios frente a los antiguos. Incluso se ha llegado a hablar de un "ágora electrónica" y de una democracia mantenida de forma electrónica.

Los sitios de la World Wide Web y los hipertextos independientes se corresponden con el modelo de receptor-emisor tradicional a no ser que integren una serie de instrumentos y herramientas especiales, como son los enlaces de correo electrónico que pueden servir como un medio rápido y asincrónico de comunicación interpersonal entre lectores/usuarios y autores/organizaciones; el establecimiento de áreas de discusión mediante tableros de anuncios, foros de discusión en línea, chats, etc. que permitan a lectores/usuarios hacer sus propias declaraciones y establecer una comunicación de lector a lector, o establecer formularios con encuestas en línea. Todas éstas son herramientas y opciones interactivas. Así no se logra la "democracia electrónica", pero sí se puede

llevar a la práctica la funcionalidad interactiva perseguida que es que los lectores/usuarios participen en una actividad o proceso concretos, en mayor o menor medida. Esto nos conduce a estudiar la segunda acepción del término interactividad.

- **La interactividad o relación ser humano-máquina: cómo interactúa el usuario con el hipertexto**

La interactividad también puede ser entendida como la relación que se establece entre los seres humanos y las máquinas. A menudo esta función se realiza a través del hardware o de dispositivos que permiten la comunicación entre el sujeto y la máquina, pero también son importantes los programas y aplicaciones y, sobre todo, el diseño de éstos y cómo se le presentan al usuario. La eficacia de la interfaz radica en su capacidad para implicar al usuario y por tanto, favorecer la interactividad.

En el caso del hipertexto, los dispositivos que sirven para tal interacción son no sólo el teclado, el ratón y la pantalla que permiten al usuario interactuar con el ordenador, sino también otras herramientas como la interfaz de navegación, que facilita y hace posible esta comunicación entre el usuario y el objeto hipertextual. Una cualidad muy importante de la interfaz es determinar el diseño original del hipertexto que debe ser atractivo y sugerente, además de tener un estilo homogéneo. Además, la propia estructura del hipertexto facilita la localización de información relevante.

A menudo se confunde interactividad con conectividad. Navegar por un hipertexto, seleccionar un enlace y hacer clic con el ratón no es propiamente interactividad, aunque navegar ya implique un grado de interactividad mayor que una lectura secuencial en los soportes tradicionales como son el papel o la película. Las posibilidades de navegación vienen determinadas por el diseño que el autor del hipertexto haya previamente fijado y el lector/usuario puede elegir entre las opciones



que se le presenten, sin embargo, la elección de poder moverse y saltar de un lado a otro del hipertexto, supone un grado muy bajo de interactividad.

- **La navegabilidad o navegabilidad Web** es la facilidad con la que un usuario puede desplazarse por todas las páginas que componen un sitio web. Para lograr este objetivo, un sitio web debe proporcionar un conjunto de recursos y estrategias de navegación diseñados para conseguir un resultado óptimo en la localización de la información y en la orientación para el usuario.

No cabe la menor duda que dentro de los aspectos más importantes de una página de internet y que desafortunadamente muchos diseñadores/desarrolladores descuidan es en el momento de evaluar la navegabilidad de un sitio.

La navegabilidad de una página juega un papel fundamental ya que contribuye de manera determinante en el tiempo de visita de los usuarios puesto que es muy común que los visitantes en el momento en que no encuentran una estructura lógica de la información siendo esta difícil de entender o encontrar simplemente opta por regresar al motor de búsqueda y buscar a otras empresas que realmente le aporten información de valor. Todo esto es fácilmente comprobable realizando un análisis detallado de las estadísticas de la página en el cual se consideran: visitas obtenidas, tiempos promedio de visita, solicitudes de info./compra procesadas, porcentaje de rebote, entre muchos otros

#### **2.1.6. LA INFORMACION**

La información es un fenómeno que proporciona significado o sentido a las cosas, e indica mediante códigos y conjuntos de datos, los modelos

del pensamiento humano. La información por tanto, procesa y genera el conocimiento humano.<sup>8</sup>

### 2.1.6.1. LA INFORMACIÓN DIGITAL

El concepto de información digital se aplica para todo aquello que está representado mediante ceros y unos dentro de una computadora. La información digital no sólo son textos electrónicos, también se incluyen las imágenes, el audio y el video, que al igual que los textos tienen diferentes formatos, codificaciones y representaciones en el mundo electrónico. Documentos de texto, imágenes, videos, animaciones, sonidos, etc., son convertidos a formato digital y almacenados en archivos que se distinguen unos de otros mediante el empleo de etiquetas pegadas al nombre que distinguen su naturaleza (doc, txt, jpg, gif, wav, etc.).

Es aquí donde el trabajo de una biblioteca digital se vuelve más complejo ya que para conformar el repositorio de información se deben encontrar estándares eficientes para texto, imágenes, audio y video. La información digital deberá convertirse de su formato original a un formato estándar eficiente, siendo ésta una tendencia mundial, ya que sus bondades y características para la estructuración de texto lo hace un buen aliado de las bibliotecas digitales.

Un paso anterior y de gran importancia, es convertir los objetos no digitales en digitales. Una misma página de texto puede producirse y almacenarse de distintas formas, pues los programas de cómputo que se emplean para crearlos pueden manipular la información resultando archivos de menor o mayor tamaño y con una diferente codificación.

---

<sup>8</sup> ISLAS, Octavio "La era McLuhan", *parteaguas teórica en las ciencias de la comunicación*. Tecnológico de Monterrey, México. En Revista Mexicana de Comunicación (2006)

### **2.1.7. VISIÓN GENERAL DE LA INFORMACION**

La visión general de la información radica en estructurar un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.<sup>9</sup>

La información que se maneja en las instituciones educativas para mantener un sistema de información entre el personal docente, administrativo y padres de familias, debe responder a ciertas características para que el análisis y las medidas que se tomen correspondan efectivamente a una situación real previamente identificada.

### **2.1.8. FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Se considera que la generación y/o obtención de información persigue estos objetivos:

- Aumentar el conocimiento del usuario.
- Proporcionar a quien toma decisiones la materia prima fundamental para el desarrollo de soluciones y la elección.
- Proporcionar una serie de reglas de evaluación y reglas de decisión para fines de control.

En relación con el tercer punto, la Información como vía para llegar al Conocimiento, debe de ser elaborada para hacerla utilizable o disponible. Este proceso empírico se llama Documentación, que tiene métodos y herramientas propios. La cantidad de información y el conocimiento desarrollado, aparentemente es enorme y tiene una metodología de recuperación, que eventualmente es infinita o total en un número muy amplio de soportes y sitios y el modelo sistémico de recuperación debe maximizar la búsqueda para asegurar su captura lo más completa posible dentro del entorno de este sistema complejo.

---

<sup>9</sup> Ibidem pag.18

La información como tal no tiene funciones, pues éstas son el funcionamiento de algo, de modo que estas funciones solamente son propias de quien emplea y maneja la información. Pero también es imposible que la información dote al individuo de más conocimiento, es él quien valora lo significativo de la información, la organiza y la convierte en conocimiento. No es la información de modo directo. El dato, en sí, es un "afijo" de la información, por así llamarlo.

### 2.1.9. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACION

La información debe responder a ciertas características para que el análisis y las medidas que se tomen correspondan efectivamente a una situación real previamente identificada<sup>10</sup>. Sus características principales son: Exactitud, objetividad, válida, continuidad, completa, oportuna y comparable<sup>8</sup>

- **Exactitud:** En este sentido la información debe reflejar la situación o evento que se desea comunicar.
- **Objetividad:** La información debe ser el producto de criterios establecidos que permitan la interpretación en forma estandarizada por diferentes personas en circunstancias diversas de tiempo y lugar.
- **Válida:** Se refiere a que la información ha de permitir medir en forma precisa el concepto que se estudia, con criterios uniformes.
- **Continuidad:** La información ha de ser generada en forma permanente de tal manera que exista la disponibilidad de los datos a través del proceso de control.
- **Completa:** Debe contener todos los datos y variables previamente establecidas para cumplir con su finalidad en cada evento educativo.

- **Oportuna:** La información debe generarse y notificarse a la par con los acontecimientos de tal manera que permita la toma de decisiones y la actuación inmediata
- **Comparable:** que permita ser confrontada con datos

### 2.1.10. QUE SIGNIFICA SABER EN LA ERA DE LA INFORMACION

"En estos tiempos en la que la mayoría de los pueblos se están incorporando y apropiándose de la modernidad, conocer lo relacionado a Tecnologías de la Información es un medio común para descubrir, producir, usar y aplicar conocimientos que permitan identificar y resolver problemas en una sociedad cambiante"<sup>11</sup>

La Sociedad de la Información es una de las expresiones, acaso la más promisoría junto con todas sus contradicciones, de la globalización. "Las sociedades de la información se caracterizan por basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la información en conocimiento. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento. Otra dimensión de tales sociedades es la velocidad con que tal información se genera, transmite y procesa. En la actualidad, la información puede obtenerse de manera prácticamente instantánea y, muchas veces, a partir de la misma fuente que la produce, sin distinción de lugar. Finalmente, las actividades ligadas a la información no son tan dependientes del transporte y de la existencia de concentraciones humanas como las actividades industriales. Esto permite un reacondicionamiento espacial caracterizado por la descentralización y la dispersión de las poblaciones y servicios"

<sup>11</sup> CIAPUSCIO, HÉCTOR; *Nosotros & la tecnología*; Edit. Edit. Ágora; Buenos Aires (Argentina); 1999; ISBN 987-96235-X.

<sup>11</sup>Ortiz Chaparro, Orti: las tecnologías de la Información y Comunicación en la sociedad contemporánea México 1995 Pg. 114

La Sociedad de la Información es, por lo tanto, realidad y posibilidad. Habría que concebirla como un proceso en el que nos encontramos ya pero cuyo punto de llegada y consolidación parece aún distante. Existiendo los cimientos para que la sociedad contemporánea despliegue sus mejores potencialidades gracias al intercambio de información y para que la información llegue a derivar en conocimiento no es poco lo que falta por hacer en busca de esa meta.

Resulta preciso desplegar ambiciosas tareas no sólo en la cobertura de las redes informáticas (ello incluye la disponibilidad de equipos de cómputo y de las conexiones necesarias para mantenerlos ligados a la Internet) sino, junto con ello, en la capacitación de los ciudadanos para saber aprovecharlas creativamente.

Cambio tecnológico, propagación de información ligada -al menos ese es el propósito- con el desarrollo del conocimiento y también con las facilidades para desempeñar diversas tareas profesionales de manera más flexible, son la faceta virtuosa de este nuevo contexto.

### **2.1.11. ¿QUÉ SON LAS TECNOLOGÍAS?**

La tecnología es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas<sup>12</sup>

Históricamente las tecnologías han sido usadas para satisfacer necesidades esenciales (alimentación, vestimenta, vivienda, protección personal, relación social, comprensión del mundo natural y social), para obtener placeres corporales y estéticos (deportes, música, hedonismo en todas sus formas) y como medios para satisfacer deseos (simbolización de estatus, fabricación de armas y toda la gama de medios artificiales usados para persuadir y dominar a las personas).

<sup>12</sup> WILLIAMS, TREVOR I.; Historia de la Tecnología 4. Desde 1900 hasta 1950. Editores; Madrid (España), 1982 y 1987.

A pesar de lo que afirmaban los luditas, y como el propio Marx señalara refiriéndose específicamente a las maquinarias industriales, las tecnologías no son ni buenas ni malas. Los juicios éticos no son aplicables a las tecnologías, sino al uso que hacemos de ellas.

En el campo educativo las tecnologías se han convertido en un soporte de apoyo tanto para el proceso educativo como administrativo, pues su incorporación a los procesos señalados han permitido que se desarrollen muchas actividades en menor tiempo, con menores recursos, y sobre todo con mayor eficiencia.

### **2.1.12. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados. Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC son medios y no fines.<sup>13</sup>

Siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación y sus procesos. Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

---

<sup>13</sup> Ibidem

Sus principales aportaciones a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que nos facilitan la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren una cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que nos ofrecen las Tecnología de la Información y Comunicación.

#### **2.1.12.1. TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Están constituidas por medios de comunicación y difusión como: radio, televisión, telefonía, fax entre otras

Las tecnológicas de la comunicación han venido revolucionando los avances de la sociedad en la que actualmente nos desenvolvemos, la relación entre las tecnologías, la comunicación y la educación tiene dos vertientes: Por un lado, los ciudadanos se ven abocados a conocer y aprender sobre las tecnologías, Por otro, las tecnologías pueden aplicarse al proceso educativo. La comunicación de las tecnologías es de mucha importancia para conocerlas y utilizarlas adecuadamente en las diversas actividades de la sociedad.

Está dicho que los avances en los modos de comunicación del ser humano están sustentados en la evolución de la tecnología. El emprendedor espíritu del ser humano se mantiene en una búsqueda constante de nuevos modos de hacer de la vida del hombre un asunto cada vez más cómodo y agradable.

La tecnología es justamente el medio que ha permitido responder cada vez mejor a las necesidades humanas facilitando y simplificando procesos. Se expresa al respecto que la tecnología es la que precisamente ayuda al progreso de la humanidad. Gracias a la tecnología avanzamos más y tenemos más tiempo para nosotros mismos. Cada



La revolución tecnológica provoca transformaciones fundamentales que conllevan al mejoramiento de la vida de los seres humanos.

### **2.1.12.2. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN**

Están caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registro de contenidos como: La web, medios informáticos, entre otros.

La información es la materia prima que se necesita para crear conocimientos con los que afrontar las problemáticas que se van presentando cada día en el trabajo, en el ámbito doméstico, al reflexionar, es decir, en el contexto social y frente a cualquier circunstancia en que se encuentre un individuo.

### **2.1.12.3. HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.**

Entre las herramientas de las tecnologías de la información se encuentran:

**Instrumentos para todo tipo de proceso de datos.** Los sistemas informáticos, integrados por ordenadores, periféricos y programas, permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes, para ello se dispone de programas especializados: procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web, que ayudan especialmente a expresar y desarrollar la creatividad, realizar cálculos y organizar la información

**Canales de comunicación inmediata**, sincrónica y asincrónica, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los foros telemáticos, las videoconferencias, los blogs y las wiki...

**Almacenamiento de grandes cantidades de información** en pequeños soportes de fácil transporte (pendrives, discos duros portátiles, tarjetas de memoria...). Un pendrive de 1 Gbyte puede almacenar alrededor de un millón de caracteres, un volumen equivalente a mil libros de cientos de páginas y a miles de fotografías de calidad media. Y un disco duro portátil de 200 Gbytes, puede almacenar muchos largometrajes con buena calidad de imagen.

**Automatización de tareas**, mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas".

**Interactividad**. Los ordenadores nos permiten "dialogar" con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos... Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.

**Homogeneización de los códigos** empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a

cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

**Instrumento cognitivo** que potencia las capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

### **2.1.13. CARACTERÍSTICAS DE LAS TIC**

Las tecnologías de información y comunicación tienen como características principales las siguientes: Son de carácter innovador y creativo, Tienen mayor influencia y benefician al área educativa, se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática, constituyen medios de comunicación que facilitan la recepción de información. De todos los elementos que integran las TIC, sin duda el más poderoso y revolucionario es Internet, que abre las puertas de una nueva era, la Era Internet, en la que se ubica la actual Sociedad de la Información. Internet proporciona un tercer mundo en el que se puede hacer casi todo lo que se hace en el mundo real y además permite desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para la personalidad y forma de vida (contactar con foros telemáticos y personas de todo el mundo, localización inmediata de cualquier tipo de información, teletrabajo, teleformación, teleocio...). Y es que ahora las personas pueden repartir el tiempo de su vida interactuando en tres mundos: el mundo presencial, de naturaleza física, constituido por átomos, regido por las leyes del espacio, en el que hay distancias entre las cosas y las personas; el mundo intrapersonal de la imaginación y el ciberespacio, de naturaleza virtual, constituido por bits, sin distancias.

3.- La divisoria digital. Las personas que no tienen acceso a Internet tienen una debilidad cada vez mayor en el mercado de trabajo. Los territorios no conectados pierden competitividad económica. Además aparece un segundo elemento de división social más importante que la conectividad técnica: la capacidad educativa y cultural de utilizar Internet. Saber buscar la información, procesarla convertirla en conocimiento útil para lo que se quiera hacer, saber aprender a aprender...

4.- Internet y la nueva economía. Internet ha permitido el desarrollo de las transacciones financieras electrónicas y de los mercados bursátiles virtuales, no obstante la nueva economía no es la de las empresas que producen o diseñan Internet, es la de las empresas que funcionan con y a través de Internet. En el comercio electrónico, un 80% son transacciones entre empresas, solamente un 20% es comercio a consumidores finales.

5.- La sociabilidad en Internet. Internet desarrolla, pero no cambia, los comportamientos sociales. En general cuanto mayor es la red física de una persona, mayor es su red virtual (aunque en casos de débil sociabilidad real, Internet puede tener efectos compensatorios). Las comunidades virtuales tienen otro tipo de lógica y de relaciones. Son comunidades de personas basadas en unos mismos intereses, afinidades y valores. Internet permite saltar las limitaciones físicas del espacio (el barrio, el entorno laboral...) para buscar personas afines con las que establecer relación. Son tanto más exitosas cuanto más están ligadas a tareas o intereses comunes (más allá de los jóvenes, es minoritario su uso para juntarse y contar tonterías... la gente no tiene tiempo para ello).

6.- Los movimientos sociales en Internet. Actualmente hay una crisis de las organizaciones tradicionales (partidos, asociaciones políticas...) en favor de los movimientos sociales en torno a valores y proyectos (medio ambiente, derechos humanos...). La mayor parte de estos movimientos sociales utilizan Internet como una forma privilegiada de acción y organización en red (cualquier persona puede lanzar un manifiesto en

Internet y ver aglutinar personas en torno a un proyecto). En ellos el poder funciona en redes locales que permiten organizar por ejemplo protestas globales.

7.- Relación directa de Internet con la actividad política. Internet podría ser un instrumento de participación ciudadana extraordinario, un ágora política de información de la clase política y los gobiernos a los ciudadanos, y de relación interactiva. Pero gobiernos y políticos solamente lo usan como tablón de anuncios (y como mucho para recibir opiniones sin más). La sociedad modela Internet y no al contrario. Allí donde hay movilización social, Internet actúa como instrumento de cambio social; allí donde hay burocratización política y política estrictamente mediática de presentación ciudadana, Internet es simplemente un tablón de anuncios.

8.- La privacidad en Internet. Los gobiernos no pueden controlar Internet, pero en Internet no hay privacidad, todo puede ser rastreado (hay programas como Carnivore, USA)

9.- Internet y los medios de comunicación. Internet y TV seguirán siendo dos sistemas distintos (aunque podrán estar en un mismo mueble en el salón). No parece interesante transmitir TV por Internet por el gran ancho de banda que consumirían todos los canales, pero Internet si puede ser el sistema operativo con el que interactuemos para seleccionar la información que queramos ver...

- Aunque Internet está cortocircuitando los grandes medios de comunicación (periódicos digitales, radios...), parece que serán compatibles varios formatos: periódico en papel, on.line, por radio, por TV... según los distintos momentos de utilización.

- Cuando todo está en Internet el principal problema es la credibilidad. Y es allí donde los grandes medios de comunicación deben defender su espacio.

### 2.1.13.1. INTERNET Y LA SOCIEDAD EN RED.

Internet es más que una tecnología, un medio para todo: medio de comunicación, de interacción, de organización social. Un medio en el que se basa una nueva sociedad en la que ya vivimos: la "sociedad en red".

1.- Las lecciones de la historia de Internet. Se desarrolla (desde los años setenta) a partir de la interacción entre la investigación universitaria, los programas de investigación militar de los Estados Unidos y la contracultura radical libertaria, que buscaban en ello un instrumento de liberación y autonomía respecto al Estado y las grandes empresas. No hubo aplicación militar de Internet, hubo financiación militar de Internet que los científicos utilizaron para sus estudios y la creación de sus redes tecnológicas. Dos décadas más tarde, la empresa impulsaría su uso social generalizado.

- Desde el principio se desarrolla como un instrumento libre de comunicación, a partir de una arquitectura informática abierta de libre acceso y autogestionada, que fue progresivamente modificada colaborativamente por una red internacional de científicos y técnicos. Actualmente está gobernada por una sociedad privada apoyada por el gobierno USA y de otros países.

2.- La geografía de Internet. En Internet podemos distinguir dos tipos de geografía: la de los usuarios (muy concentrada en los países desarrollados) y la de los proveedores de contenido (concentradas en las principales áreas metropolitanas que es donde están las personas con la información y el conocimiento necesario)

- Internet permite trabajar desde cualquier sitio (oficina móvil, oficina portátil, conexión ubicua...), pero no se está desarrollando el trabajo en casa.

10.- Internet constituye la infraestructura tecnológica y el medio organizativo que permite el desarrollo de una serie de formas de relación social que no tienen su origen en Internet, que son fruto de una serie de cambios históricos.

#### **2.1.14. LAS TIC Y LA FORMACIÓN**

Utilizar las TIC en la formación de los trabajadores y directivos es importante porque actualmente los ordenadores están presentes en la mayoría de las empresas e instituciones educativas, por la posibilidad de información en tiempo real y por su capacidad de proporcionar intercambio de información

Es evidente que, en pocos años, quienes no sepan leer a través de las fuentes de información digitales (canales de TV, mediatecas "a la carta", ciberbibliotecas e Internet en general), *escribir* con los procesadores de texto informáticos y *comunicarse* a través de los canales telemáticos, se considerarán analfabetos y estarán afectados por una nueva forma de marginación cultural y en franca desventaja para desenvolverse en la sociedad. Sin duda, este desafío no puede quedar solo en manos de los centros educativos y, menos aún de la formación profesional, requiere de la participación de todos los estamentos políticos y sociales.

Pero, en lo que hace a la especificidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, igualmente implica una corriente de pensamiento muy importante: se trata de poner el foco en la persona que aprende y entenderla como un sujeto situado y condicionado por su género, raza, historia personal y familiar, entorno económico, social y comunitario, etc., pero capaz de modificar su situación de partida mediante estrategias individuales y colectivas y apelando a la integralidad de sus recursos: cognitivos, afectivos, comportamentales, etc. Esta concepción de las personas es la que aporta la transversalización de la perspectiva de género como instrumento de análisis de las relaciones sociales y de los

criterios de clasificación y jerarquización. Ellos están presentes en todas las instancias e instituciones y en el ámbito formativo.

Estos desafíos, en el ámbito de la formación para el trabajo, requieren que todas las dimensiones de la política y de las prácticas formativas se revisen y se piensen desde su aporte y responsabilidad en el logro de una formación para el empleo con calidad, pertinencia y equidad. Estos objetivos están conduciendo a múltiples entidades de la región a incorporar como estrategia didáctica el trabajo por proyecto puesto que las competencias para la empleabilidad de la ciudadanía son las necesarias para diseñar y gestionar las distintas etapas de un proyecto formativo o de empleo. La institución de formación se convierte así en compañera de ruta, en un servicio de acompañamiento de los proyectos ocupacionales de su alumnado. Igualmente cambia el oficio de enseñar; el docente ya no puede limitarse a facilitar la adquisición de conocimientos y competencias técnicas específicas de la especialidad sino que debe también promover el desarrollo de competencias en futuros empleos, entre las cuales las competencias para las TIC son centrales.

#### **2.1.15. LAS TIC Y LOS CAMBIOS EN LOS PROCESO DE TRABAJO**

Actualmente en las instituciones educativas, las TIC han cambiado el trabajo tanto en el área educativa como administrativa, mediante la creación de nuevas posibilidades de trabajo en red con instituciones del estado o, indirectamente, mediante la creación de bases de datos informativas en la Red<sup>14</sup>

El mejoramiento, en la mayoría de los casos, depende de la adquisición de nuevas tecnologías, pero por falta de una adecuada capacitación y

---

<sup>14</sup> CASTELL, MANUEL. La sociedad en red, Madrid alianza 2001  
Las tecnologías de la información y comunicación y la formación profesional



entrenamiento del personal con el correr del tiempo pierde su eficiencia y muchas veces se vuelve a los niveles de productividad anteriores.<sup>15</sup>

Si bien es cierto, que la modernización de los procesos administrativos en el marco de las tecnologías de información y comunicaciones, exige la inserción de la informática para apoyar la formación de hombres y mujeres que acepten la responsabilidad frente a sus actos y al entorno que les rodea; con capacidad de: abstracción, toma de decisiones, discernimiento frente a las necesidades del otro, solución de problemas, trabajo en equipo y colaboración para construcciones conjuntas; con pensamiento sistémico, y con aceptación de la crítica de sus pares, que se adapten con rapidez a nuevas circunstancias; no puede asumirse que por el hecho de adquirir e insertar los computadores en la institución educativa, se va a propiciar la innovación pedagógica y administrativa en sí misma. Hoy en día, puede afirmarse que los logros alcanzados en las actividades humanas se apoyan en las tecnologías de información y comunicaciones utilizadas, y en la capacidad del hombre para utilizar la información tanto para la toma de decisiones, como para la construcción de conocimiento. Por ello, es imperante entender las posibilidades que brinda la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones a los procesos administrativos, con miras a desarrollar con óptima calidad todos los procesos que se dan durante la gestión administrativa.

De igual manera es importante desarrollar en competencias para enfrentar los desafíos que les presenta la dinámica de una aldea global.

---

<sup>15</sup> PEREIRA, HUGO, aportaciones de las TIC en los procesos administrativos, Revista Gestión, 2003 Pg. 12-15

## 2.1.16. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TIC

### 2.1.16.1. Ventajas

Las ventajas que tienen el uso de las TIC están orientadas a movilizar las capacidades de la organización, constituyéndose en una instancia de generación de conocimiento que remite a los saberes que se recrean en diferentes áreas de la empresa o institución, en un proceso dinámico, continuo y acumulativo; que modifica y reelabora las competencias organizativas<sup>16</sup>

Si bien es cierto que la necesidad de comunicarse hace más notorio el carácter indispensable del conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, se hace necesario también reconocer las repercusiones que traerá consigo la utilización de estas nuevas tecnologías ya sean benéficas o perjudiciales.

A continuación se mostrarán algunas de las ventajas y desventajas que origina el empleo de las TIC en el desarrollo de las actividades humanas.

Las ventajas reconocibles en torno a las relaciones existentes entre el incremento en la producción y difusión de nuevas tecnologías y las posibilidades que las empresas tienen de acceder a conocerlas y utilizarlas y el conocimiento de los factores endógenos y exógenos que inciden en la apropiación de las innovaciones tecnológicas entendidos como un proceso de innovación.

Otras ventajas que podemos mencionar son las siguientes:

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación;

---

<sup>16</sup> SÁEZ VACAS, Fernando "Innovación tecnológica y reingeniería en los procesos educativos". (1997).

- Potenciar a las personas y actores sociales, ONG, etc., a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Apoyar a las PYME de las personas empresarias locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Impartir nuevos conocimientos para los empleos que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.).
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades
- Exactitud
- Menores riesgos
- Menores costos

#### **2.1.16.2. Desventajas**

Entre las principales desventajas que tiene el uso de las TIC figuran: Genera un nuevo tipo de pobreza y "brecha Digital" en la sociedad debido a las disparidades en su difusión y utilización; de igual manera se puede dar: falta de privacidad, aislamiento, fraude, merma los puestos de trabajo <sup>17</sup>

- Los beneficios de esta revolución no están distribuidos de manera equitativa; junto con el crecimiento de la red Internet ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales, diferenciando en todo momento a las mujeres de los varones. Según se afirma en el informe sobre el empleo en el mundo 2001 de la OIT "la vida en el trabajo

<sup>17</sup> PÉREZ U RAMIRO, Las Innovaciones Tecnológicas y su aporte a los Procesos Administrativos, Gestopoli 2005

en la economía de la información", aunque el rápido desarrollo de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) constituye una "revolución en ciernes", las disparidades en su difusión y utilización implican un riesgo de ampliación de la ya ancha "brecha digital" existente entre "los ricos y los pobres" tecnológicos.

Otras desventajas que se pueden observar en la utilización de las tecnologías de información y comunicación son:

- Falta de privacidad
- Aislamiento
- Fraude
- Merma los puestos de trabajo

#### **2.1.17. LAS TIC Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

El uso de la TIC en los procesos administrativos interviene como un elemento común en todas las actividades cotidianas que se realiza dentro de la empresa o institución, es la que genera la información por lo tanto esta herramienta permitirá mantener una cultura de comunicación e información organizada<sup>18</sup>

La conectividad de las actuales funciones administrativas en una Institución Educativa atiende dos aspectos fundamentales: la implementación de una adecuada Red Escolar de Datos y la conexión a Internet.

Respecto al primero, resulta fundamental que la institución educativa implemente una buena Red Escolar de Datos (de área local LAN) que posibilite la comunicación entre computadores y ponga, a disposición de todos los usuarios, periféricos y otros dispositivos electrónicos; y respecto al segundo, que permita el acceso a Internet de todos los equipos.

---

<sup>18</sup> Opcit pag 10

Las redes escolares permiten la conectividad y esta a su vez permite la comunicación entre usuarios de algunas o de todas las diferentes áreas de la institución, para compartir, de forma rápida y fácil, la información que en éstas se genera. Esto posibilita agilizar tanto actividades pedagógicas y administrativas como procesos educativos, entre directivas, docentes y estudiantes.

Una Red Escolar ( institución educativa) de Datos (RED) está compuesta de una parte, por un conjunto de computadores interconectados entre sí a través de un medio (cable o medio inalámbrico) y de la otra, por unos equipos de transmisión (Routers, Switches y tarjetas). Esto permite que los usuarios de la RED, de acuerdo con unos perfiles establecidos, compartan archivos, aplicaciones, medios de almacenamiento de datos y dispositivos como impresoras y unidades de CD/DVD. Tiene como objetivo principal compartir los recursos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) disponibles en la institución educativa.

Los beneficios de una RED son múltiples y en la mayoría de los casos estos van a depender de la Infraestructura de TIC con que cuente la institución educativa . Entre ellos podemos mencionar: centralizar la información, compartir recursos, ofrecer mayor seguridad, posibilitar el acceso remoto, permitir la conectividad entre Redes y centralizar la administración.

## **2.2. LA ADMINISTRACIÓN**

La administración se define como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laboren o trabajen en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> BARLET ALTON C., KAYSER T.A generalidades de la Administración México 1 990.

### 2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Las características de la administración son el soporte de los principios de la misma. entre estas están establecidas las siguientes:

Universalidad, valor instrumental, unidad temporal, amplitud de ejercicio, Especificidad, interdisciplinariedad y flexibilidad <sup>20</sup>

**Universalidad.** El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La Administración se da por lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de Administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

**Especificidad.** Aunque la Administración va siempre acompañada de otros fenómenos de indole distinta (en la institución o empresa funciones administrativas, económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser; en el ámbito educativo un magnífico docente (como licenciado en esta especialidad) y un pésimo administrador.

**Unidad temporal.** Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una institución se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

**Unidad jerárquica.** Todos cuantos tienen carácter de líderes (directores, Rectores, Gerentes entre otros) en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración. Así, en una Institución forman "un solo cuerpo administrativo, desde el Rector, hasta el último guardián.

---

<sup>20</sup> Ibidem pag 28

**Interdisciplinariedad.** La administración sigue un propósito. Una condición de la administración es un objetivo sea éste implícito o enunciado específicamente

Es un medio para ejercer impacto en la vida humana. Es decir, la administración influye en su medio ambiente

Está asociada generalmente con los esfuerzos de un grupo. Todo organismo acciona para alcanzar determinados objetivos, los que se logran más fácilmente por medio de un grupo y no por una sola persona.

Se logra por, con y mediante los esfuerzos. Para participar en la administración se requiere dejar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan con y mediante los esfuerzos de otros.

Es una actividad, no una persona o grupo de ellas. La administración no es la gente, es una actividad; las personas que administran pueden ser designadas como Directores, gerentes de áreas, etc.

La efectividad administrativa requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y práctica. La habilidad técnica es importante para cumplir con un trabajo asignado.

La administración es intangible. Su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos. Los que la practican no son necesariamente los propietarios; es decir administrador y propietario no son necesariamente sinónimos.

### **2.2.2. LOS PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

El uso de principios de la administración tiene como finalidad simplificar el trabajo administrativo. La clave de las acciones que deban emprenderse está sugerida por éstos.

A partir del supuesto de que los principios no son absolutos, sino flexibles y que pueden utilizarse aún en condiciones especiales y cambiantes, Henry Fayol enumeró 14 principios basados en su experiencia que pueden resumirse así:

**1. División del trabajo.** Este es el principio de especialización que los economistas consideran necesario para obtener un uso eficiente del factor trabajo. Lo aplica a todo tipo de actividades, tanto técnicas como administrativas.

**2. Autoridad y responsabilidad.** Considera que la autoridad y la responsabilidad están relacionadas y señala que ésta se desprende de aquella como consecuencia. Concibe la autoridad como una combinación de la autoridad oficial, derivada de la posición del administrador, y la autoridad personal, desprendida de su inteligencia, experiencia, dignidad moral, servicios prestados, etc.

**3. Disciplina.** Al definir la disciplina como el respeto por los acuerdos que tiene como fin lograr obediencia, aplicación, energía y señales exteriores de respeto, declara que para lograr disciplina se requiere contar con buenos superiores en todos los niveles.

**4. Unidad de mando.** Cada empleado no debe recibir órdenes de más de un superior.

**5. Unidad de dirección.** Cada grupo de actividades con el mismo objetivo debe tener un director y un plan. A diferencia del cuarto principio, se refiere a la organización del cuerpo directivo, más que al personal.

**6. Subordinación del interés individual al interés general.** Es función de la administración conciliar estos intereses en los casos en que haya discrepancia.

**7. Remuneración.** La remuneración y los métodos de retribución deben ser justos y propiciar la máxima satisfacción posible para los trabajadores y para el empresario.



**8. Centralización.** Como cualquier agrupación, las organizaciones deben ser dirigidas y coordinadas desde un sistema central. Pero la cantidad de centralización o descentralización apropiada depende de cada situación. La meta es lograr el grado de centralización que permita el mejor uso de las habilidades de los empleados.

**9. Jerarquía de autoridad.** Se refiere a una cadena de autoridad, la cual va desde los más altos rangos hasta los más bajos, pero se podrá modificar cuando sea necesario.

**10. Orden.** Tanto el equipo como el personal deben ser bien escogidos, bien ubicados y estar perfectamente bien organizados de manera que la organización opere con suavidad.

**11. Equidad.** Los administradores deben ser leales y respetuosos con el personal, y demostrar cortesía y justicia en su trato.

**12. Estabilidad en el empleo.** Los cambios en las asignaciones de los empleados serán necesarios, pero si ocurren con demasiada frecuencia pueden perjudicar la moral y la eficiencia.

**13. Iniciativa.** Pensar un plan y llevarlo a cabo con éxito puede ser profundamente satisfactorio. Los administradores deben dejar de lado la vanidad personal y deben alentar a los empleados a hacer esto en la medida que sea posible.

**14. Espíritu de equipo.** Este principio sintetizado como la unión hace la fuerza, es una extensión del principio de unidad de mando, y subraya la importancia de buenas comunicaciones para obtenerlo.

### 2.2.3. LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Son todas las actividades administrativas que se realizan en una empresa o institución, incluye cuatro principios fundamentales, planeación, organización, ejecución y control.<sup>21</sup>

**Principio de planeamiento:** sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

**Principio de la organización y preparación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

**Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

**Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

### 2.2.4. FUNCIÓN DE PERSONAL, COMO PROCESO GERENCIAL Y PROCESO OPERATIVO EN LAS INSTITUCIONES MODERNAS.

Para ubicar el papel o función de la Administración de Personal es necesario recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para el propósito de esta investigación se puede establecer que es:

---

<sup>21</sup> COHEN, Daniel. Sistema de Información para la Toma de Decisiones, Editorial Mc Graw Hill, 1995

1. La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos institucionales contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

2. La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la institución, en beneficio del individuo, de la propia institución y de la comunidad en general

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier institución u organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la institución marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí que toda institución debe prestar primordial atención a su personal, (recursos humanos).

## **2.2.5. FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: Planear, organizar, ejecutar y controlar.

### **2.2.5.1. PLANEACIÓN.**

Para un director y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

## Actividades importantes de planeación

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo;
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

## ORGANIZACIÓN.

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hallan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas, tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en el número o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y del grupo con otros grupos de la institución.

### **Actividades importantes de organización.**

- Subdividir el trabajo en unidades operativas por departamentos
- Agrupar las obligaciones operativas por puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la institución.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

### **2.2.5.3. EJECUCIÓN.**

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medida que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente educativo para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar, instruir, ayudar a mejorar al personal docente y administrativo, lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se llama ejecución.

#### **Actividades importantes de la ejecución.**

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar con efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzo en el trabajo.
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

#### 2.2.5.4. CONTROL

Los gerentes educativos siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros esté progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada funcionario no asegura que la institución tenga éxito. Pueden presentarse discrepancia, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de comunicarlos con rapidez al directivo para que se emprenda una acción correctiva.

#### Actividades importantes de control

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a la luz de los resultados del control

## 2.2.6. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, en la organización, en el desarrollo y en la coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la institución u organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella a alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Los objetivos de la Administración de Recursos Humanos se derivan de los objetivos de la institución entera. En el caso de las instituciones educativas, estas tienen como uno de sus principales objetivos brindar una atención de calidad a los usuarios, es decir, a los docentes, padres de familia, estudiantes y público en general. Todos los órganos aplicados directamente en la prestación de estos servicios y atención al usuario realizan la actividad básica de la institución, claro está en la parte administrativa.

Los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos, con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la institución.
2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena de recursos humanos y alcance de objetivos individuales.
3. Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.



## **Recursos**

Toda institución para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, correctamente administrados, le permitirán o facilitarán alcanzar sus objetivos.

Existen tres tipos de recursos

### **Recursos Materiales**

Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

### **Recursos técnicos**

Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

### **Recursos humanos**

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Los recursos humanos se han dejado al último no por ser los menos importantes, sino porque, requieren de una explicación más amplia. Los recursos humanos son más importantes que los otros dos, pues unido a éste pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

## 2.2.7. CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

El personal que labora, no puede ser propiedad de la institución, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc.; son parte del patrimonio personal.

Las actividades de las personas en las instituciones son, como se apuntó, voluntarias; pero, no por el hecho de existir un nombramiento o contrato de trabajo la institución va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contará con el si perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.

Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva.

El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento. Los recursos humanos son escasos; no todo el mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático.

## 2.2.8. LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Todo el proceso administrativo tiene un soporte en la organización escolar: los equipos de trabajo, como el conjunto de personas organizadas formalmente para lograr una comunicación efectiva alrededor de la tarea, transmitiendo información, canalizando problemas, proponiendo mejoras y soluciones que conducen a consolidar la calidad en el servicio

En la administración son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), entendidos como medidores o indicadores para la dirección escolar, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos, que permiten tener una visión de la situación que se desea controlar.

Los directores de las Instituciones Educativas manifiestan las necesidades de consolidar y asegurar la supervivencia de las mismas y trabajar los temas administrativos, no basados en la moda de los conceptos, sino desarrollando opciones para apoyar y mejorar el alcance del trabajo cultural en la institución. Para lograrlo, se propone un modelo basado en los elementos de la planeación estratégica, cuyos principales elementos son: La definición del ¿Qué?, la concreción de las aspiraciones de los directamente involucrados en la Institución Educativa: alumnos, maestros, directivos, padres de familia, representantes de la comunidad, autoridades escolares, evaluar con claridad y objetividad la situación presente del establecimiento, identificando los aspectos del entorno y a nivel interno del mismo que afecten los resultados para fijar un punto de partida en el trabajo del nuevo periodo, definir el ¿Cómo?, definir estrategias, políticas y las diferentes acciones a seguir para obtener los resultados propuestos.

Estos elementos se entienden como las acciones que buscan asegurar el reconocimiento y permanencia de las Instituciones Educativas. Se puede entender también como la configuración de criterios para orientar las decisiones fundamentales; como un conjunto de políticas para llevar adelante las actividades requeridas por la institución, respondiendo a la pregunta qué hacer para cumplir con la misión de la organización. Si bien a nivel de las naciones se puede comprender que "no existen países desarrollados o subdesarrollados, sino países administrados o subadministrados", lo que debemos comprender es que el hecho de que la administración tenga como objeto de estudio las escuelas, dada la

complejidad del mundo y sus relaciones, lo que ocasiona distintas ramas de esta disciplina.

Dentro de las tareas que se necesitan establecer se tienen; Crear una noción dentro de la Institución Educativa de que tiene vida propia, propiciar que el sistema sea productivo – educativo en forma eficaz y eficiente, planificar, decidir, controlar, no sólo los recursos materiales sino también los humanos, armonizar los conflictos humanos y garantizar el funcionamiento de la institución educativa. En muchas de las Instituciones Educativas el activo más importante y casi siempre el único lo representan las personas vinculadas a éstas en la mayoría de los casos son juez y parte, debiendo ser personas con alto compromiso y con muchas necesidades de programas de formación en las comunidades.

Todo el proceso administrativo tiene un soporte en la organización escolar: los equipos de trabajo, como el conjunto de personas organizadas formalmente para lograr una comunicación efectiva alrededor de la tarea, transmitiendo información, canalizando problemas, proponiendo mejoras y soluciones que conducen a consolidar la calidad en el servicio. Los alumnos y maestros en las Instituciones Educativas son quienes le dan vida y estilo propio, son quienes deben garantizar el logro de las variables escolares y la satisfacción de las necesidades y aspiraciones culturales de la comunidad o de un grupo social determinado.

La administración de estos equipos de personas depende de un trabajo interdisciplinario. Todo proceso administrativo del personal depende de la situación organizacional: del ambiente, de la tecnología, de las políticas, de la visión y misión, de la filosofía administrativa y, sobre todo, de la calidad y cantidad de personas dispuestas al trabajo educativo. Esta área de la administración implica la planeación de las acciones que permiten desarrollar y consolidar el equipo de personas como: La investigación en

el medio de profesionales, líderes, creadores y gestores culturales, establecer en el plan las acciones para la consecución, descripción de los cargos y perfiles ocupacionales para la preselección y selección de las personas que harán parte del equipo de trabajo.

En el proceso de administración del personal se contemplan actividades como: Vinculación y socialización, pre inducción, inducción, entrenamiento y capacitación. Dentro de la administración tiene importancia el proceso de planificación, ya que es el que da el sentido al comportamiento administrativo de la institución. Donde las acciones que se llevan a cabo están soportadas por medio de un plan y no en forma de impulsos voluntarios de diferentes miembros de la institución

#### **2.2.8.1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO PUEBLO NUEVO DEL CANTON SANTA ANA.**

En el colegio Pueblo Nuevo, los procesos administrativos se realizan de acuerdo a los recursos con los que cuenta la institución, existen actividades que aún se desarrollan de manera incipiente pues ciertos servicios que ofrece la tecnología actual no se pueden usar debido a que el sector no cuenta con la cobertura necesaria.

Uno de los servicios de los que mayormente se requiere en la institución y con el que no cuenta, es el servicio de internet, esta falta de cobertura afecta de manera directa en ciertos procesos administrativos como el envío y cruce de información tanto del Ministerio de Educación y Cultura como de los otros Ministerios encargados de la administración de la Educación.

#### **2.2.9. INTERRELACIÓN ENTRE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**

En la práctica real, las cuatro funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el

desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación.<sup>22</sup>

Gestionar de forma organizada y efectiva en una institución es una tarea que viene siendo actualizada y mejorada según los diversos contextos sociales. La planificación, organización, dirección y control dentro de una organización emplea variables que puedan establecer resultados cualitativos así como propuestas que puedan mantenerse para escenarios futuros.

El aprendizaje empírico y los métodos poco ortodoxos que pueden generarse en una organización deben ser indudablemente sustituidos por un plan bajo criterios que adecuados a las características de la institución estén acorde a los cambios, avance y proyecciones de la sociedad actual, especialmente en cuanto a la tecnología. La segmentación del trabajo, la disciplina, la importancia del interés general sobre los particulares ya que se trabaja en conjunto para la institución por eso es necesaria la unión del personal y la jerarquía los cuales establecen principios fundamentales para organizar. La especialización en el área permite obtener mayor eficiencia del trabajador ante esta situación respetar las normas institucionales permite resultados equitativos.

El trabajo se basa en los intereses de la institución en conjunto, por lo tanto las operaciones deben seguir un solo plan guiado por los directivos capaces de transmitir no sólo autoridad, sino liderazgo. La planeación de acuerdo a los objetivos de la institución puede formularse desde el empoderamiento de los servicios que ofrece como institución educativa, estableciendo las rutas para conseguir estos objetivos.

El objetivo general sobre el que trabaja una institución educativa, se encuentra ramificado por objetivos subordinados que cada área debe

---

<sup>22</sup> HIERRO MARIA DE LOS ÁNGELES, Gestión de la calidad , Madrid 2006

cumplir fijando, de esta manera, objetivos departamentales que contribuyen a obtener un estado superior. Los planes deben cumplir metas a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a los objetivos trazados por la institución de tal manera que permitan identificar las oportunidades y amenaza así como la causa y efecto de los mismos. Los registros periódicos sobre los resultados mantienen una orientación de las instrucciones precisas para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen. Así mismo, se conoce las debilidades y las exigencias de los usuarios estableciendo capacitaciones constantes del personal administrativo.

La capacitación del personal administrativo constituye uno de los elementos del éxito de los objetivos de las instituciones educativas, pues los avances tecnológicos y las constantes demandas exigen al trabajador estar actualizados y preparados para las futuras situaciones. El aprendizaje permite mejorar los métodos de trabajo, eliminando los errores en la producción o servicios logrando reconocer habilidades en los empleados, perfeccionando los procesos.

Administrar una Institución en la actualidad conlleva una serie de factores diferentes a tiempos anteriores, especialmente si los actuales procesos administrativos requieren del uso de tecnología de punta con la que muchas veces no se cuenta en la institución, teniendo así que aprovechar lo que se tiene para tratar de alguna manera brindar una atención que satisfaga las demandas y necesidades de los usuarios

Implementar un buen equipo de trabajo permanente y objetivos claros aseguran una buena administración.

## 2.2.10. LA CALIDAD DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

La calidad de la gestión administrativa se puede definir como conjunto de características o cualidades distintivas de los servicios que logran satisfacer necesidades y expectativas, tanto explícitas como implícitas.<sup>23</sup>

Los indicadores de calidad en la gestión administrativa son: Eficiencia, eficacia y efectividad

**La Eficiencia:** es el logro de las metas haciendo utilización de los recursos puestos para administrar o manejar una institución u organización.

La eficiencia se relaciona con la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficacia** se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible. Es la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales.

La Eficacia está relacionada directamente con la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**La efectividad** se mide de acuerdo a los resultados según objetivos; en el grado en que se aplican los resultados. Se refiere a los efectos de una actividad y sus resultados finales, beneficios y consecuencias para una población en relación con los objetivos establecidos.

Actualmente las instituciones tienden más hacia la eficiencia que la eficacia porque han detectado que los recursos son escasos, no son

---

<sup>23</sup> CONTRERAS RICARDO , calidad de la gestión y tecnología, Gestipoli 2004



renovables, son limitados, entonces con la mala utilización de éstos es justamente donde se están perdiendo las organizaciones y se están mostrando cada vez más las falencias administrativas.

#### **2.2.10.1. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La gestión de la calidad incluye las siguientes etapas:

- Planificación,
- Diseñar estrategias de atención,
- Controlar y monitorear la calidad de los servicios
- Tomar medidas necesarias para corregir los errores del proceso
- Mejorar la calidad
- Elaborar propuestas de mejora

#### **2.2.10.2. CALIDAD, GESTION DE PROCESOS Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION**

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información permite redefinir los procesos administrativos alcanzando grados de eficacia y eficiencia inimaginables. Las instituciones educativas que sean capaces de descubrir estas posibilidades e implementarlas correctamente conseguirán ventajas competitivas debido a la disminución de documentación y costes y el aumento de flexibilidad frente a los requerimientos de los usuarios (padres de familia, estudiantes y docentes).<sup>24</sup>

Actualmente Las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. La Mayoría de las instituciones han tomado conciencia de esto y se plantean como mejorarlos y evitar algunos males habituales como: bajo rendimiento, poco enfoque al cliente o usuario, barreras departamentales, subprocesos inútiles debido a la falta de visión global del proceso, entre otros.

---

<sup>24</sup> *Ibidem* pag 17.

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor agregado.

En otras palabras, los procesos es la manera en la que se hacen las cosas en la institución. Estos procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos.

Los procesos administrativos deben estar correctamente gestionados empleando los sistemas de información para la gestión (ERP Enterprise Resource Planning en inglés). Un sistema de información para la gestión ERP se puede definir como una aplicación de gestión empresarial que integra el flujo de información, consiguiendo así mejorar los procesos en distintas áreas (financiera, de producción, logística, comercial y de recursos humanos).

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a información confiable, y oportuna.
- La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
- Reducción de tiempos y de los costes de los procesos.

En cuanto a los procesos que tienen oportunidades de mejora, en cualquier proceso en el que existan intercambios de información, el impacto de las Nuevas Tecnologías será muy importante, tanto que redefinirá totalmente el proceso. Es debido a que toda la información podrá ser "digitalizable" y por tanto gestionada automáticamente empleando los sistemas de Información y pudiendo ser comunicada a coste cero empleando las redes (Intranet, Extranet e Internet).

Claramente, todos los procesos que se basen fundamentalmente en intercambios de bienes físicos, tendrán muchísimas menos oportunidades.

Actualmente en nuestro país, las instituciones atienden dos áreas en las que se generan importantes intercambios de información: gestión de relaciones con los usuarios y gestión de relaciones con otras instituciones educativas o instituciones del estado.

### **2.2.10.3. GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS USUARIOS:**

En el área de relaciones con los usuarios existen multitud de oportunidades de mejora de procesos: consultas y presentación de información a usuarios, automatización de servicios, seguimiento de acciones de comunicación, personalización de mensajes, elaboración y muchísimos otros.

Con una aplicación a través de Internet en la que exista un formulario que pidan los datos básicos para la solicitud de un servicio y que es accesible desde el sitio web de la institución, el usuario introduciendo su identificación puede acceder a esta información desde su propia casa o lugar de trabajo. Además, al introducir la identificación, el sistema conoce todos los servicios que ofrece la institución

Con esto, se alcanzan dos importantes objetivos:

1. La reducción de tiempo y esfuerzo ya que ese proceso se realiza en menos tiempo frente a los costes que tendría en el caso de que se tuviese que desarrollar por alguien de la institución.
2. La posibilidad de que el usuario tenga más información sobre la institución y sea más transparente para él pudiendo hacer un análisis de los procesos considerando diferentes parámetros.

#### **2.2.10.4. GESTIÓN DE RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO**

Otra de las importantes posibilidades en la mejora de los procesos empleando las Nuevas Tecnologías de la Información es la posibilidad de enviar información rápidamente a través de la cadena de información. Con estas tecnologías las instituciones educativas pueden conocer en tiempo real toda la información y datos que requieran utilizar en sus procesos.

Como ejemplo práctico se puede analizar el proceso administrativo típico de gestión de pago y las oportunidades de mejora en cada una de las fases:

1. Control de entrada y registro de recepciones: incorporación de tecnologías para facilitar la recogida de información e introducción al ERP para que pueda validar que realmente existe una orden de pago y que responde a las especificaciones definidas.
2. Registro de nóminas: introducción de las nóminas automáticamente a partir SPI a través de Internet.

#### **2.2.11. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

Las funciones específicas de cada uno de los empleados administrativos en una institución educativa, están directamente relacionadas con las actividades de planificación, organización y control, cuyo éxito y optimización dependen en gran medida de las herramientas, sistemas y medios de comunicación e información con los que cuenten para desarrollar su gestión.

## 2.2.11.1. FUNCIONES DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.<sup>25</sup>

### 2. 2.11.1. 1. FUNCIONES DEL RECTOR

Entre las principales funciones específicas que tiene que desempeñar el rector de una institución educativa están:

- Administrar el establecimiento y responder por su funcionamiento y disciplina dentro y fuera del plantel
- Vincular la acción del establecimiento con el desarrollo de la comunidad
- Promover y participar en acciones de mejoramiento de la educación, actualización y desarrollo profesional del personal docente y administrativo.
- Responsabilizarse con el colector del manejo de los fondos del establecimiento.
- Legalizar los documentos oficiales que son de su responsabilidad y suscribir con el secretario los títulos que confiere el establecimiento.
- Orientar el trabajo de las diferentes comisiones
- Solicitar la elaboración del manual de funciones a los diferentes estamentos del Plantel, para su aprobación, ejecución y control.
- Firmar órdenes de transferencias, roles de pago, y otros documentos conjuntamente con el Colector.
- Revisar cuando estime conveniente, los registros de calificaciones de profesores, leccionarios y registros de dirigentes de curso, de inspectores, planificaciones, así como la supervisión pedagógica en clases.
- Determinar los mecanismos de control interno para una eficiente administración general de la institución.

<sup>25</sup> Ley de educación. Artículos 95 – 131, Quito Ecuador Pág. 57-69

- Atender y coordinar los pedidos de los departamentos que sean de su competencia a más de otros casos que suban en grado por orden jerárquico.
- Designar una comisión especial en coordinación con el Consejo Directivo, para que realice arqueos periódicos en el Departamento de Colecturía.
- Controlar la ejecución de la Planificación Estratégica.
- Exigir a Colecturía la elaboración y presentación de informes financieros de toda índole, para conocimiento y aprobación de Rectorado y Consejo Directivo.
- Autorizar compras hasta por el monto que le señala la Ley, salvo otras disposiciones superiores,
- Autorizar la impresión de especies valoradas del establecimiento en forma individual o por resolución de Consejo Directivo.
- Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por la Ley
- Sancionar y estimular de conformidad a la Ley, al Personal Docente, Administrativo, de Servicio y estudiantes.
- Asistir a reuniones convocadas por autoridades superiores, realizar trámites, gestiones y diligencias que requiera la Institución ante los organismos pertinentes.
- Dar a conocer a la Junta General de Directivos y profesores en su última sesión el informa anual de labores.
- Suministrar oportunamente a la Dirección Provincial de Educación y Cultura, la información estadística y más datos solicitados por las autoridades.

#### **2.2.11.1.2. FUNCIONES DEL VICERRECTOR**

Entre las principales funciones específicas que tiene que desempeñar el Vicerrector de una institución educativa están:

- Asumir el rectorado en ausencia del titular

- Responsabilizarse de la planificación y evaluación y desarrollo académico y pedagógico del establecimiento
- Informar periódicamente al rector y al Consejo Directivo del cumplimiento de sus funciones
- Controlar el desarrollo de las Juntas de curso, de Directores de áreas y comisiones.
- Revisar cuando estime conveniente los registros de calificaciones de profesores y leccionarios, registros de Dirigentes de curso.
- Elaborar el calendario de actividades del plantel.
- Solicitar, receptor y entregar especies valoradas.
- Buscar la excelencia académica en el plantel, tomando como base al personal de la institución.

### 2.2.11.1.3. FUNCIONES DEL INSPECTOR

Son funciones específicas del Inspector General las siguientes:

- Trabajar coordinadamente con el Rector y Vicerrector
- Elaborar el Plan Anual de trabajo del Departamento de Inspección
- Atender e informar a los padres de Familia sobre disciplina y asistencia
- Elaborar el informe anual de trabajo.
- Recibir parte diarios de los inspectores
- Elaborar resúmenes de asistencias mensuales del personal administrativo y de servicio
- Entregar informes diario por escrito al Rectorado sobre la asistencia e inasistencia del personal con su firma y sello de responsabilidad
- Llevar un libro de actas de las sesiones respectivas con la finalidad de que exista constancia de lo tratado y resuelto.
- Ofrecer información necesaria al departamento de orientación , bienestar estudiantil, profesores guías y docentes

- Desplegar todas las actividades encaminadas a crear un ambiente de simpatía confianza, cordialidad, cooperación, respeto así como hábitos de trabajo y buenos modales
- Llevar los libros, registros, formularios y más documentos oficiales, concernientes a la actividad escolar.

#### **2.2.11.1.4. FUNCIONES DE LA SECRETARIA**

Son funciones específicas de la secretaria las siguientes:

- Mantener responsabilidad absoluta en las matriculas y calificaciones del alumnado.
- Guardar bajo su estricta responsabilidad, todos los libros y registros a su cargo y evitar alguna alteración que modifique su originalidad.
- Colaborar con los Inspectores de Curso, en la elaboración de la nómina del alumnado por cursos y paralelos..
- Receptar de parte de los guías de curso, las actas de calificaciones una vez concluidos las juntas de curso, en forma integral e intacta.
- Comunicar las resoluciones de Consejo Directivo, dentro de las 48 horas posteriores al día de la sesión,
- Realizar las convocatorias de acuerdo con las comunicaciones del Rector.
- Realizar y entregar la documentación solicitada por el Ministerio de Educación y Cultura.
- Desempeñar sus funciones con oportunidad, cortesia, responsabilidad y ética profesional.
- Recibir y clasificar las comunicaciones, darles a conocer al Rector y contestar los mismos oportunamente de acuerdo con las indicaciones del Rector.
- Mantener el archivo y carpetas estudiantiles actualizadas, lo cual será supervisado por el Rector.



- Conferir fotocopias previo decreto del Rector, es decir está prohibido el acceso a documentos y libros a su cargo; si no es autorizado por la primera Autoridad del Plantel.
- Llevar un registro de entrega de documentos, circulares, citaciones.
- Entregar las especies valoradas y particulares a la Colecturía, dejando constancia escrita, junto con el Rector, Vicerrector o delegado del Consejo Directivo.
- Comunicar al Inspector General y Colectora, los ingresos, pases, licencias, permisos, vacaciones, ascenso del personal docente, administrativo y de Servicio,
- Actuar como Secretaria Titular en las sesiones de Consejo Directivo, Junta General de Directivos y Profesores, Comité Central de Padres de Familia, sesiones solemnes, ceremonias de incorporación, etc.
- Redactar puntualmente las correspondientes actas y dar lectura a las mismas en la sesión siguiente para su aprobación.

#### **2.2.11.1.5. FUNCIONES DEL COLECTOR**

Son funciones específicas del colector las siguientes

- Facilitar la labor de la Comisión de lo Económico y Control Financiero proporcionando información inmediata, así como la verificación y constatación de todos los documentos a su cargo.
- Elaborar un anteproyecto de la proforma del presupuesto del Colegio, para análisis y conocimiento del Consejo Directivo.
- Llevar las tarjetas, libros o formularios de los bienes, suministros y materiales, con los saldos diarios de existencia y comunicar oportunamente al Rectorado las necesidades para el reaprovisionamiento

- Tener en reservas cantidades suficientes de materiales y equipos para asegurar el normal funcionamiento de las oficinas y servicios del Colegio.
- Presentar al Consejo Directivo o al Rector. Informes sobre el estado financiero del establecimiento mensualmente o cuando fuere solicitado.
- Responsabilizarse por el buen mantenimiento de los bienes a su cargo.
- Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles e inmueble.
- Ejercer el control previo, en todos los pagos, el no hacerlo será de su responsabilidad,
- Presentar al Rector los roles de pago, aportes al IESS, con cinco días de anticipación a la finalización del mes a pagar, por cualquier retraso podrá ser, observada o sancionada por el Rector.
- Firmar planillas y órdenes de transferencias y el detalle que va al banco conjuntamente con la firma del señor Rector
- Negar el acceso a los documentos y libros a su cargo, si no es persona autorizada por el Rector, Consejo Directivo o la Contraloría.

#### **2.2.12. SITUACION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO PUEBLO NUEVO**

Las instituciones educativas cada vez más requieren incorporar a sus procesos administrativos herramientas para una adecuada utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación, razón por la cual en año el 2003 se incorporó como ayuda en los procesos administrativos del colegio Pueblo Nuevo, una computadora con el programa Windows 2003, para el manejo de este programa se le facilitó una capacitación a la

secretaría y colectora la misma que fue facilitada por un profesor de la institución.

Son pocos los adelantos que se han dado en cuanto a herramientas tecnológicas en esta institución, actualmente apenas se ha implementado una sala de computación donde se desarrollan los procesos educativos de la asignatura de informática.

En la parte administrativa, aun se mantiene el equipo que se adquirió en el año 2003, en el año 2009 se compró una computadora portátil, ésta la que utiliza la señora colectora.

Otras herramientas tecnológicas que tiene esta institución es el proyector, televisor y DVD, estas herramientas generalmente son utilizadas no en los procesos administrativos, sino más bien en el proceso educativo.

#### **2.2.12.1. RELACIÓN ENTRE LA APLICACIÓN DE LAS TIC Y LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN EL COLEGIO PUEBLO NUEVO**

La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en esta institución educativa se da en función de lo que tiene la institución en cuanto a herramientas tecnológicas.

Los sistemas de información que se utilizan en el colegio Pueblo Nuevo se limitan apenas a la entrega de circulares, comunicaciones escritas llamadas telefónicas, éstas se dan de acuerdo a la circunstancia y en la premura con la que se debe dar el mensaje. En el caso de los docentes, personal administrativo y de servicio, generalmente reciben circulares escritas, que son firmadas en el momento en que son recibidas, a los padres de familias se los informa mediante circulares u oficios que son enviados con los estudiantes y es para informar acerca rendimiento

académico y conducta de sus representados, se les entrega reportes impresos donde se les da a conocer las calificaciones.

Los procesos de comunicación dentro de la institución se desarrollan de manera directa, es decir personalmente, en el caso de los padres de familia, docentes y personal administrativo, mediante reuniones donde se comunican e informa acerca de las novedades o asuntos relacionados al contexto socioeducativo.

A nivel externo la comunicación e información muchas veces no se la puede recibir en la institución, debido a que actualmente se utiliza otros medios de comunicación con los cuales el colegio aun no cuenta, medios como el correo electrónico, página web entre otros muy utilizados por los Ministerios tanto de Educación y Finanzas; para realizar los procesos de recepción y entrega de información, la secretaria, colectora u otro funcionario administrativo de la institución que requiera hacerlo, debe hacerlo desde otro lugar.

Se puede establecer entonces que la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en esta institución no se da en su totalidad, porque no cuenta aún con la implementación adecuada, sobretodo en información digital, que requiere de sistemas más sofisticados para su aplicación.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación inciden en los procesos administrativos del colegio Nacional "Pueblo Nuevo"

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el colegio Nacional "Pueblo Nuevo", es limitado.
- Los procesos administrativos que se realizan en el colegio "Pueblo Nuevo" dependen del uso y manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

### **2.3.3. VARIABLES**

#### **2.3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Tecnologías de la Información y Comunicación

#### **2.3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Procesos administrativos

#### **2.3.3.3. TERMINO DE RELACIÓN**

Incidencia

### 2.3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 2.3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Son herramientas tecnológicas de Comunicación e Información que ayudan a transmitir y difundir, sintetizar y procesar todo tipo de información de acuerdo a las necesidades y demandas de la sociedad.</p>	<p>Tecnologías de Información</p>	<p>Herramientas tecnológicas de información</p> <p>Canales y vías de información</p>	<p>¿Cuáles son los medios de información que utiliza esta Institución educativa para realizar los procesos administrativos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulares</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Comunicaciones escritas</li> <li>- Llamadas telefónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta aplicada a los docentes, estudiantes y padres de familia</li> </ul>
	<p>Tecnologías de Comunicación</p>	<p>Funciones</p> <p>Características</p> <p>Medios o formas de difusión</p>	<p>¿Cuáles son las herramientas tecnológicas de comunicación con las que cuenta esta institución?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista a Directivos y al personal administrativo</li> </ul>

### 2.3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Son todas las actividades administrativas que se realizan en una empresa o institución, orientadas a la gestión de calidad</p>	<p>Actividades administrativas</p> <p>Gestión de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones de Directivos</li> <li>- Funciones de secretaria</li> <li>- Funciones de colecturía</li> <li>- Funciones de inspección</li> </ul> <p>Eficiencia, Eficacia y efectividad en los procesos</p>	<p>¿Cuenta con herramientas tecnológicas de apoyo para realizar sus funciones administrativas?</p> <p>¿Cuándo solicita un documento, a un funcionario administrativo, la entrega es?</p> <p>a. Rápida y oportuna b. Tiene que esperar algunas horas c. Se tarda un día d. La recibe después</p>	<p>Entrevista al Rector y al personal administrativo</p> <p>Encuesta aplicada a los docentes estudiantes y padres de familia</p>

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLOGICO

#### 3. 1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

**DE CAMPO.** Porque se realizó de una manera directa en el contexto de estudio, con la ayuda de los involucrados

**BIBLIOGRÁFICA.** Para el respaldo y soporte teórico de la investigación, se utilizó información de textos, revistas, artículos publicados en el internet entre otros que guardan relación directa con la problemática de estudio.

#### 3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**EXPLORATIVA** En este trabajo se exploraron los criterios de Directivos, personal administrativo, docentes, padres de familia y estudiantes

**DESCRIPTIVA** Se describió, cuali-cuantitativamente las categorías del problema a investigar.

**ANALÍTICA.** Se analizaron todos los factores que inciden en el problema, para establecer cómo afectan en las actividades administrativas de la institución.

**PROPOSITIVA.** El presente trabajo tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta orientada al mejoramiento de los procesos administrativos, mediante el uso y aplicación de la Tecnologías de la Información y Comunicación

#### 3.3. MÉTODOS

**ANALÍTICO.** Se realizó un estudio de cada una de las variables con sus respectivas categorías y subcategorías, partiendo de la observación de



del problema, para consecuentemente realizar una hipótesis del mismo, la cual fue verificada a través de los resultados obtenidos.

**SINTÉTICO.** Este complementó el estudio y análisis del problema investigado, puesto que una vez obtenidos y debatidos tanto teórica como cuantitativamente se realizaron las respectivas verificaciones, alcances y conclusiones.

**MÉTODO NO EXPERIMENTAL.** Por su característica y metodología netamente de campo, no se realizó ningún tipo de experimentación, las variables de estudio fueron sometidas específicamente al análisis respaldado por el correspondiente marco teórico.

### **3.4. TÉCNICAS**

- Entrevistas a Directivos y personal administrativo
- Encuestas a Docentes, estudiantes y padres de familia

### **3.5. INSTRUMENTOS**

- Guía de entrevista
- Guía de encuesta

### **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1- POBLACIÓN.**

La población estuvo constituida por 2 Directivos de la institución (Rector y Vicerrector); 3 funcionarios que conforman el personal administrativo (secretaria, colectora e inspector general); 15 docentes, 322 estudiantes y 230 padres de familia, es decir, toda la comunidad educativa.

### 3.6.2. MUESTRA

Por la necesidad de la investigación y por el número absoluto de unidades de la población en estudio, las unidades muestrables en el caso de los directivos, personal administrativo y personal docente fueron todos los de la población, es decir, el 100% .

Para obtener la muestra de los estudiantes y los padres de familia, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

**Simbología:**

n = x (tamaño de la muestra)

m = Tamaño de la población

e = error admisible

**Tamaño de la muestra en la población de los estudiantes:**

Para obtener el número de unidades muestrables de la población de los estudiantes, se tomó la población de los estudiantes que es de 322, el error admisible considerado para este caso fue de 0.05, aplicando la fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

**Simbología:**

n = x (Tamaño de la muestra)

m = 322

e = 0.05

$$n = \frac{322}{0.05^2 (322-1) + 1}$$

$$n = \frac{322}{(0.0025) (321) + 1}$$

$$n = \frac{322}{(0.8025) + 1}$$

$$n = \frac{322}{1.8025}$$

$$n = \frac{322}{(0.8025) + 1}$$

n = 179 Tamaño de la muestra

#### Tamaño de la muestra en la población de los Padres de familia:

Para obtener el número de unidades muestrables de la población de los padres de familia, se tomó la población total, es decir, 220 padres y madres de familia, el error admisible considerado para este caso fue de 0.05, aplicando la fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

#### Simbología:

n = x (Tamaño de la muestra)

m = 220

e = 0.05

$$n = \frac{220}{0.05^2 (220-1) + 1}$$

$$n = \frac{220}{(0.0025) (219) + 1}$$

$$n = \frac{220}{(0.5475) + 1}$$

$$n = \frac{220}{1.5475}$$

$$n = \frac{220}{1.5475 + 1}$$

n = 142 Tamaño de la muestra

### MATRIZ DE POBLACIÓN Y MUESTRA

CATEGORIAS	POBLACION	MUESTRA
DIRECTIVOS	2	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	3	3
DOCENTES	15	15
PADRES DE FAMILIA	220	142
ESTUDIANTES	322	179
TOTAL	562	333

## FRACCIÓN MUESTRAL DE LOS ESTUDIANTES

Para la selección de la muestra de estudiantes por cursos se empleó el muestreo estratificado proporcional, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula muestral.

$$f = \frac{n}{m}$$

$$f = \frac{179}{322}$$

$$f = 0,5559$$

N.	CURSOS	NUMERO DE ESTUDIANTES	FRACCIÓN MUESTRAL	PROCESO ESTADISTICO	N. ESTUD. SELLECCONADO
1	OCTAVO A	44	0.5559	44 X 0.5559	24
2	OCTAVO B	49	0.5559	49 X 0.5559	27
3	NOVENO A	29	0.5559	29 X 0.5559	16
4	NOVENO B	37	0.5559	37 X 0.5559	21
5	DÉCIMO A	26	0.5559	26 X 0.5559	15
6	DÉCIMO B	24	0.5559	24 X 0.5559	13
7	PRIMERO A	53	0.5559	53 X 0.5559	29
8	SEGUNDO	37	0.5559	37 X 0.5559	21
9	TERCERO	23	0.5559	23 X 0.5559	13
	TOTAL	322			179

### 3.7. RECOLECCION DE LA INFORMACION

La recolección de la información se la hizo directamente en la institución educativa; siendo el punto de partida la entrevista que se le realizó a los Directivos y personal administrativo, se encuestó al total de los docentes, a 179 estudiantes que corresponden al 56% de la población y a 142

padres que corresponden a 65% de la población total, para este proceso se utilizó una guía de entrevista y encuesta previamente elaboradas.

### **3.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez recolectada la información fue procesada a través de tablas y gráficos estadísticos que luego fueron descritos, analizados e interpretados con el sustento del marco teórico.

### **3.9. RECURSOS**

#### **3.9.1. TALENTO HUMANO:**

- Directivos
- Personal administrativo
- Docentes
- Estudiantes
- Padres de familia
- Asesoras
- Investigadoras

#### **3.9.2. RECURSOS MATERIALES**

- Material de oficina
- Computadora
- Libreta de apuntes
- Textos
- Revistas
- Internet
- CD
- Flash Memory

### 3.9.3. RECURSOS ECONÓMICOS

La investigación tuvo un costo aproximado de \$ 1.760,00; valor que fue asumido por las investigadoras

### 3.10. PRESUPUESTO

RUBROS DE GASTOS	VALOR
Asesoramiento	200,00
Adquisición de equipo	1.000,00
Materiales de oficina	200,00
Transporte	80,00
Trascripción del informe	100,00
Material bibliográfico	100,00
Imprevistos	80,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.760,00</b>

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL "PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO, CANTÓN SANTA ANA.

**CUADRO N. 1**

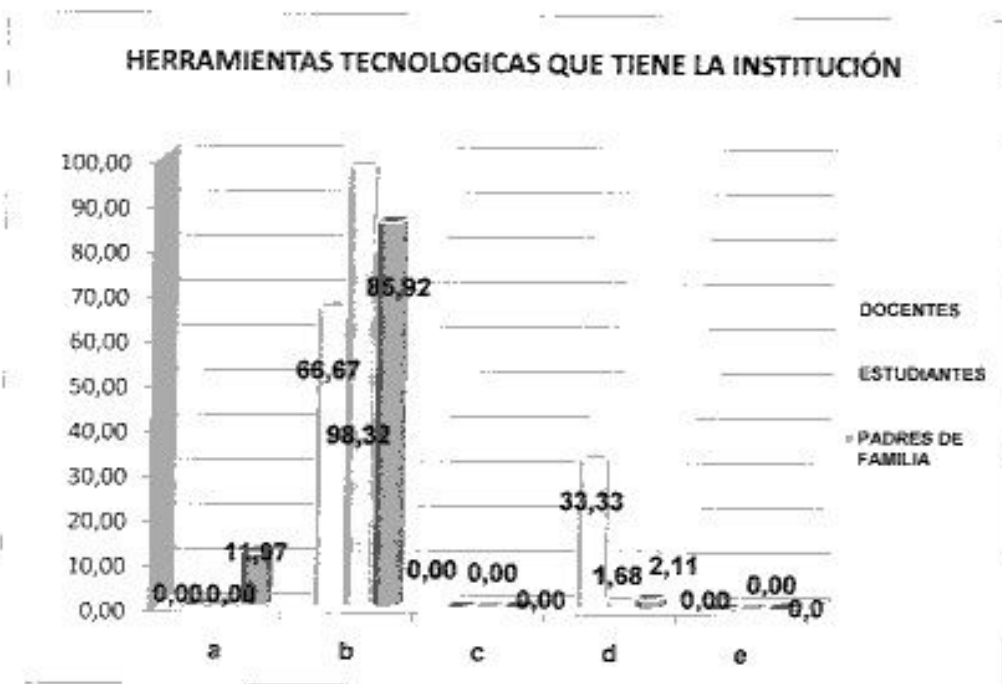
**1. ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas tiene esta institución?**

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%	F	%
a	Máquina eléctrica	0	0,00	0	0,00	17	11,97
b	Computadoras	10	66,67	176	98,32	122	85,92
c	Comp. Portatil	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00
d	proyector	5	33,33	3,00	1,68	3	2,11
e	Ninguna	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

FUENTE: DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO "

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

**GRÁFICO N. 1**





## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.1

El cuadro y gráfico N.1 presenta los resultados de la pregunta: ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas tiene esta institución?

Las personas encuestadas opinaron de la siguiente manera: la alternativa por computadoras fue la respuesta del 66.67% de los docentes, 98.32% de estudiantes y 85.92% de los padres de familia.

La alternativa Proyector alcanzó el 33.33% en los docentes, 1.68 % de estudiantes y 2.11% de padres de familia.

Estos datos permiten concluir que el colegio Pueblo Nuevo dispone de computadora y proyector como una herramienta tecnológica que facilita las labores administrativas de la institución

En el campo educativo las tecnologías se han convertido en un soporte de apoyo tanto para el proceso educativo como administrativo, pues su incorporación a los procesos señalados han permitido que se desarrollen muchas actividades en menor tiempo, con menores recursos, simplificando procesos con miras a lograr mayor eficiencia.

Actualmente las instituciones educativas son tan eficientes como lo son sus procesos, los cuales necesitan evidentemente de herramientas tecnológicas para enfrentarlos. Por ello la mayoría de las instituciones han tomado consciencia de esto y se plantean cómo mejorarlos y evitar algunos males como: deficiente atención al usuario, bajo rendimiento, barreras departamentales; debido a la falta de visión global de lo que significa vivir en una era donde la tecnología es utilizada en muchos campos.

## CUADRO N. 2

*¿Cuenta Usted y sus compañeros con una sala adecuada e implementada con herramientas tecnológicas?*

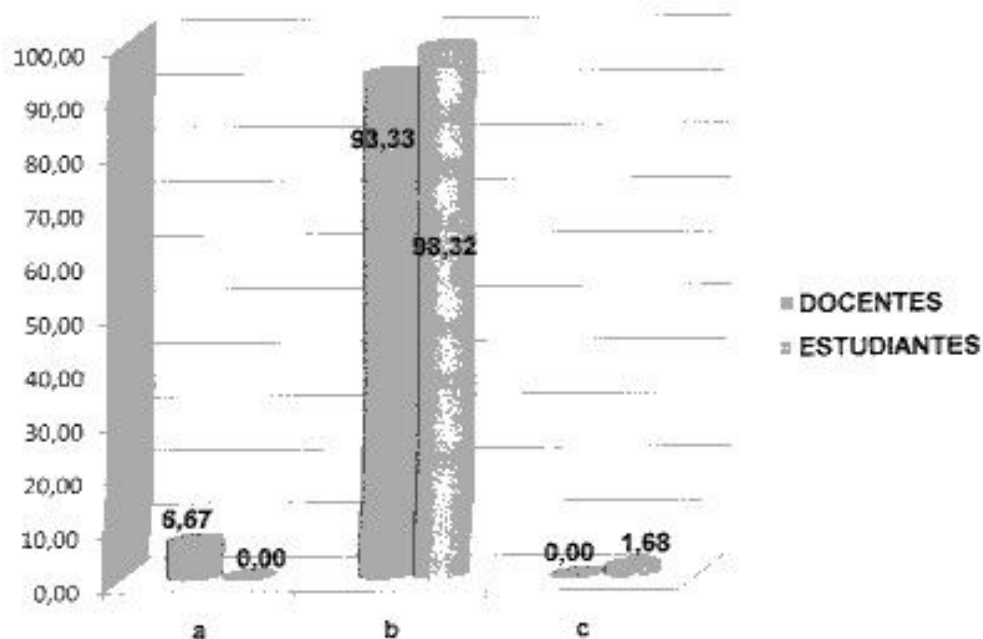
N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES	
		F	%	F	%
a	si	1	6,67	0	0,00
b	no	14	93,33	176	98,32
c	algunas	0	0,00	3,00	1,68
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

## GRÁFICO N. 2

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS CON LAS QUE CUENTAN PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.2

El cuadro y gráfico N.2 presenta los resultados de la pregunta: ¿Cuenta Usted y sus compañeros con una sala adecuada e implementada con herramientas tecnológicas?

Las respuestas fueron las siguientes:

Los y las docentes respondieron que **Si** en un 6.67% y **No** el 93.33%, en tanto que el 98.32% de estudiantes opinaron que **No**. Datos que demuestran que la institución no cuenta con una sala adecuada con herramientas tecnológicas.

Actualmente en las instituciones educativas, resulta necesario que tanto docentes, como estudiantes dispongan de un espacio implementado con herramientas tecnológicas que les permitan desarrollar competencias tanto en la formación humanística como de especialidad.

Para los docentes contar con herramientas tecnológicas que les ayuden a desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, a manejar la información de registros de calificaciones, evaluación y control de las actividades escolares, resulta muchas veces, tener más tiempo para planificar, desarrollar proyectos de aula, realizar trabajos de investigación o simplemente mejorar su perfil profesional realizando alguna especialidad en su profesión de docente.

Para el estudiante, resulta una ventaja en su formación tener acceso a herramientas tecnológicas que sean un soporte para desarrollar actividades curriculares y extracurriculares. En el caso de las actividades curriculares, un ejemplo real que deja a la luz lo expuesto, es el uso de aulas virtuales donde el estudiante tiene la facilidad de exponer sus trabajos o interiorizar conocimientos por medio de audiovisuales.

CUADRO N. 3

¿Cuáles son los medios de comunicación que tiene esta institución?

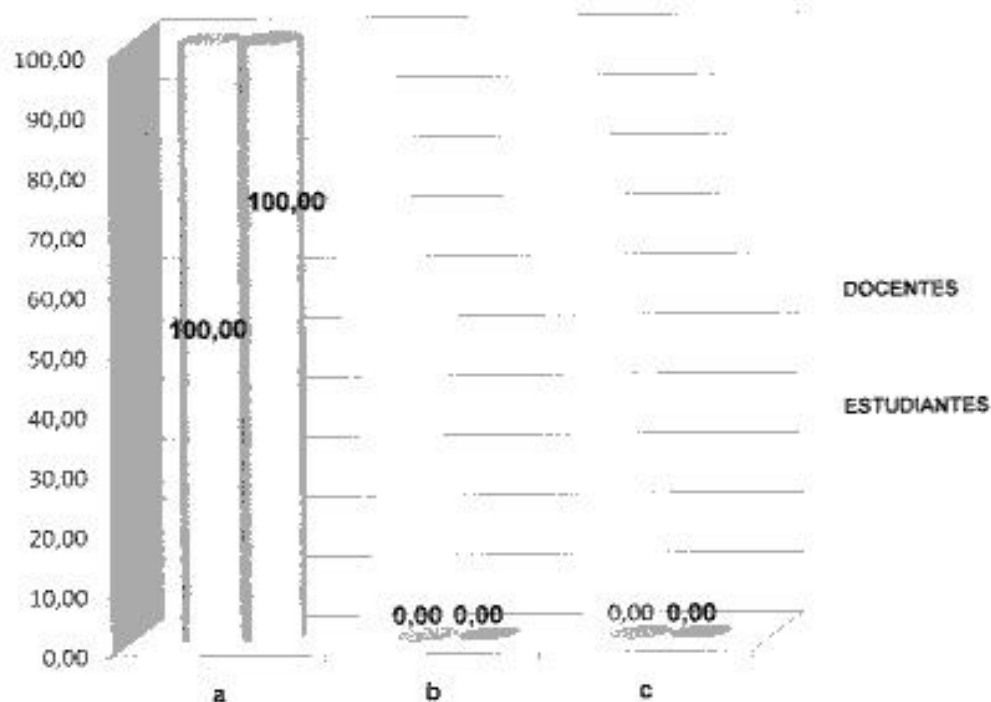
N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES	
		F	%	F	%
a	Teléfono y fax	15	100,00	179	100,00
b	Radio	0	0,00	0	0,00
c	Hawei mobile connect	0	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRÁFICO N. 3

MEDIOS DE COMUNICACION QUE TIENE LA INSTITUCION



### DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.3

Los resultados de la pregunta ¿Cuáles son los medios de comunicación que tiene esta institución?, se presentan en el cuadro y gráfico N. 3 y son los siguientes

El 100% de estudiantes y docentes respondieron que el **teléfono y el fax**, resultados que permiten inferir que los únicos medios de comunicación que dispone el colegio son **el teléfono y fax**.

Actualmente si bien es cierto la sociedad globalizada, exige cada vez más que las instituciones educativas cuenten con todas las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de tal manera que esta institución tenga accesibilidad a cualquier dirección o sitio Web de cualquier parte del mundo. Pero a pesar de los pasos agigantados que se han dado en cuanto al avance tecnológico, existen instituciones educativas que aún no cuentan con estas herramientas educativas, sino con herramientas tradicionales de comunicación como son el teléfono y fax.

Como consecuencia de la globalización, el mundo está viviendo una gran revolución tecnológica basada en las telecomunicaciones, la informática y la comunicación que, con su poder, amplifican y hacen posible procesos sociales, económicos, políticos y culturales que afectan y transforman todo lo que el individuo produce y consume. Esta revolución no sólo se centra en los medios como aparatos tecnológicos a los que la mayoría tiene fácil acceso, sino como aparatos culturales que, gracias a la comunicación, "estructuran los modos de pensamiento, imponen conductas y cohesionan comportamientos.

#### CUADRO N. 4

4. ¿Cuáles son los medios de información que utiliza esta Institución educativa para la entrega de información?

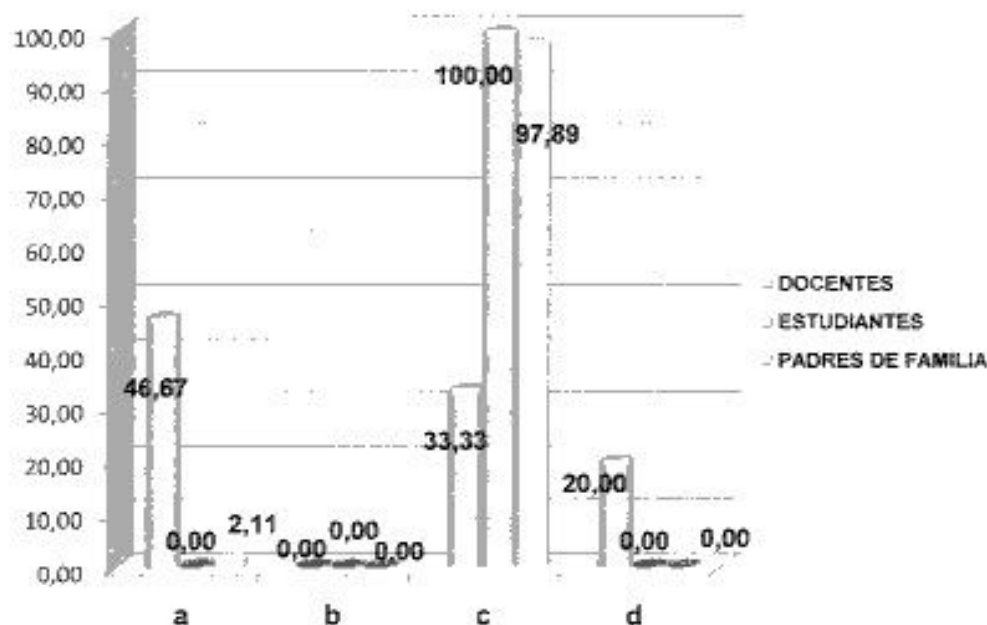
N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%	F	%
a	Circulares	7	46,67	0	0,00	3	2,11
b	Correo electrónico	0	0,00	0	0,00	0	0,00
c	Comunicaciones escritas	5	33,33	179	100,00	139	97,89
d	Llamadas telefónicas	3	20,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

FUENTE: DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

#### GRÁFICO N.4

MEDIOS DE INFORMACION QUE UTILIZA LA INSTITUCIÓN



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.4

La información recabada en la pregunta ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza esta institución para la entrega e información, se expone en el cuadro y gráfico N.4, obteniendo los siguientes resultados:

La alternativa **Circulares**, obtuvo el 46.67% de docentes y 2.11% de padres de familia. La opción **comunicaciones escritas**, el 33.33% de docentes, 100% de estudiantes y 97.89% de padres de familia. **Llamadas telefónicas** el 20% de docentes. En tanto que por la opción **correo electrónico** nadie se pronunció.

Estos datos permiten deducir que el medio de comunicación más utilizado para la entrega de información a la comunidad educativa son las comunicaciones escritas y que circulares y llamadas telefónicas son utilizadas solo con docentes, por tanto no se utilizan los medios tecnológicos para estos fines.

Conociendo que la comunicación se ha convertido en un elemento primordial que facilita a quienes dirigen las instituciones educativas, en una gestión administrativa coordinada entre el personal administrativo, docentes, estudiante, padres de familia y comunidad en general es importante mantener la comunicación institucional, entendida como la integración de todas las formas de comunicación, con el propósito de fortalecer y fomentar su identidad y, por efecto, mejorar su imagen, pues reconoce un modo de intercambiar sentidos, ejecutar acciones, distribuir responsabilidades, representar la realidad y transmitirla, recurriendo a diversos sistemas, medios y espacios que permitan superar el compromiso y responsabilidad social que se tiene como institución educativa.

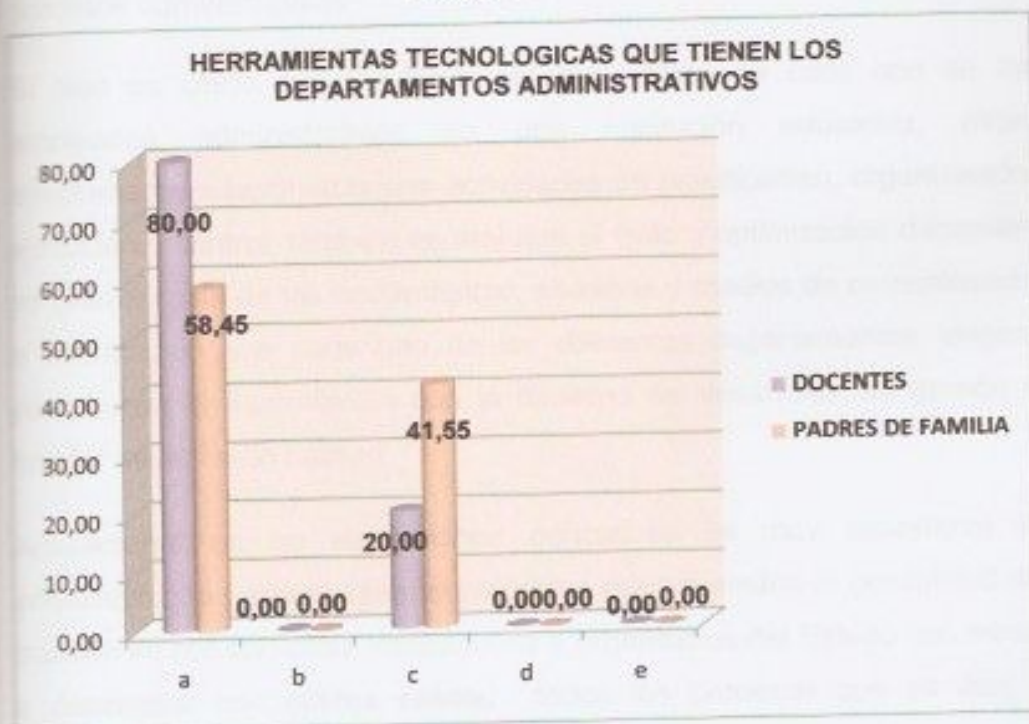
### CUADRO N. 5

¿Cuál de estos departamentos tienen equipos y herramientas tecnológicas para realizar sus labores con eficiencia y oportunamente?

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%
a	Secretaría y colecturía	12	80,00	83	58,45
b	Inspección	0	0,00	0	0,00
c	Rectorado	3	20,00	59	41,55
d	Vicerrectorado	0	0,00	0	0,00
e	Biblioteca	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"  
 ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

### GRAFICO N. 5





## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.5

Al cuestionar a los docentes y padres de familia acerca de: ¿Cuáles de estos departamentos tienen equipos y herramientas tecnológicas para realizar sus labores con eficiencia?, las respuestas indicadas en el cuadro y gráfico N.5 fueron:

La alternativa **secretaría y colecturía** tuvo el 80% de docentes y el 58.45% de padres de familia; la alternativa **rectorado** el 20% de docentes y el 41.55% de padres de familia; en cuanto a los departamentos de **inspección y biblioteca**, ambos grupos encuestados indicaron que no cuentan con ningún equipo ni herramientas.

De acuerdo a los resultados expuestos se puede colegir que los departamentos que cuentan con herramientas y equipos tecnológicos son **secretaría, colecturía y rectorado**; mientras que: **Vicerrectorado, inspección y biblioteca** no cuentan con equipos que permitan mejorar los procesos administrativos.

Si bien es cierto que las funciones específicas de cada uno de los empleados administrativos en una institución educativa, están directamente relacionadas con actividades de planificación, organización, ejecución y control, también es real que el éxito y optimización dependen en gran medida de las herramientas, sistemas y medios de comunicación e información que cada uno de los diferentes departamentos tengan, permitiendo la interrelación con la finalidad de desarrollar su gestión y brindar atención de calidad.

Actualmente en las instituciones educativas es muy importante la adquisición de herramientas tecnológicas pues permiten la posibilidad de trabajar en red con otras instituciones y organismos del Estado con miras a desarrollar con óptima calidad todos los procesos que se dan y enfrentar los desafíos que se les presenten.

CUADRO N. 6

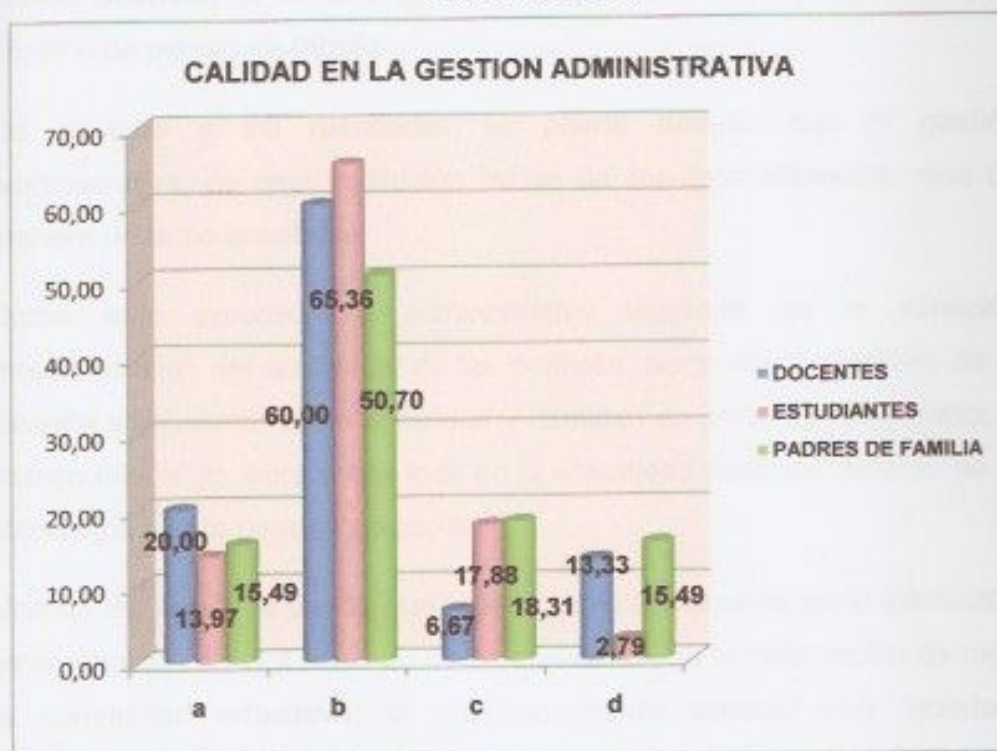
¿Cuándo solicita un documento, a un funcionario administrativo, la entrega es?:

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%	F	%
a	Rápida y oportuna	3	20,00	25	13,97	22	15,49
b	Tiene que esperar algunas horas	9	60,00	117	65,36	72	50,70
c	Se tarda un día	1	6,67	32,00	17,88	26	18,31
d	La recibe después	2	13,33	5,00	2,79	22	15,49
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

FUENTE: DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRAFICO N. 6



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.6

Respecto a la opinión que tienen los docentes, estudiantes y padres de familia en relación a la pregunta ¿Cuándo solicita un documento a un funcionario administrativo, la entrega es? Cuestionamiento cuyos resultados se registran en el cuadro y gráfico N. 6.

La opción **rápida y oportuna** fue seleccionada por el 20% de docentes, el 13.97% de estudiantes y el 15.49% de padres de familia; la opción **tiene que esperar algunas horas** la seleccionó el 60% de docentes, el 65.36% de estudiantes y el 50.70% de padres de familia; la opción **se tarda un día**, fue escogida por el 6.67% de docentes, 17.88% de estudiantes y 18.31% de padres de familia; en cuanto a la opción **la recibe después** el 13.33% de docentes, el 2.79% de estudiantes y el 15.49% de padres de familia.

De acuerdo a los resultados se puede deducir que la gestión administrativa, de esta institución no se da con total eficiencia, sino de manera un tanto aceptable.

Como todo proceso, el administrativo depende de la situación organizacional, del ambiente, de las políticas, de la visión y misión, de la filosofía administrativa, de la calidad y cantidad de personas dispuestas al trabajo educativo, pero sobre todo en la actualidad depende también de la tecnología usada para su ejecución.

Uno de los servicios de los que mayormente se requiere en la institución es la creación de una base de datos que contenga la información de toda la comunidad educativa, al cual se pueda acceder con facilidad, impresoras modernas y el servicio de internet, esto afecta de manera directa en ciertos procesos administrativos que retrasan la entrega de información.

CUADRO N. 7

¿Cree Usted que el personal administrativo necesita actualizar sus conocimientos para brindar una mejor atención?

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%	F	%
a	Si	9	60,00	178	99,44	136	95,77
b	No	6	40,00	1	0,56	6	4,23
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

FUENTE: DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRÁFICO N.7



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.7

El cuadro y gráfico N. 7 describe los resultados de la siguiente pregunta:

¿Cree Usted, que el personal administrativo necesita actualizar sus conocimientos para brindar una mejor atención?

Las respuestas a esta interrogante fueron:

**Si**, fue escogida por el 60% de docentes, el 99.44% de estudiantes y el 95.77% de padres de familia.

**No**, la seleccionaron el 40% de docentes, el 0,56% de estudiantes y el 4.23% de padres de familia.

La descripción de estos resultados permite establecer que la mayoría de la comunidad educativa considera que el personal administrativo debe capacitarse para brindar una mejor atención. El ritmo de los continuos avances científicos y tecnológicos, exige que las instituciones hagan uso de estas tecnologías y que todos sus integrantes se actualicen, debido a que los ordenadores están presentes en la mayoría de las instituciones educativas, por la posibilidad de información en tiempo real y por su capacidad de proporcionar intercambio de información.

Es evidente que en pocos años, quienes no sepan comunicarse escribir y leer a través de los canales, procesadores y fuentes de información digital, estarán afectados por una nueva forma de marginación cultural y en franca desventaja para desenvolverse en la sociedad. De allí que el mejoramiento del personal dependerá no sólo de la adquisición de tecnología, sino de la capacidad que tengan para utilizar la información tanto para la toma de decisiones, como para la construcción de conocimiento.

CUADRO N. 8

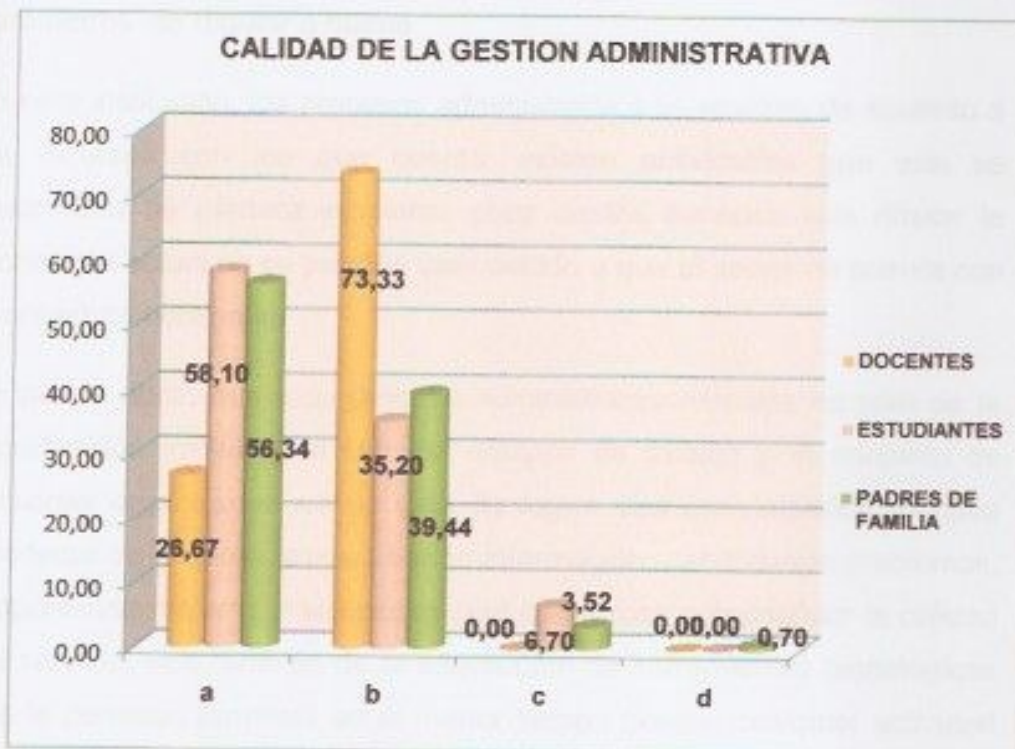
¿Cómo califica la gestión del departamento administrativo de esta institución?

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%	F	%
a	Regular	4	26,67	104	58,10	80	56,34
b	Buena	11	73,33	63	35,20	56	39,44
c	Muy Buena	0	0,00	12,00	6,70	5	3,52
d	Excelente	0	0,00	0,00	0,00	1	0,70
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

FUENTE: DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRÁFICO N. 8



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.8

Para determinar la calidad de la gestión administrativa, se planteó en el cuadro y gráfico N.8 la siguiente cuestión ¿Cómo califica la gestión del departamento administrativo de esta institución?

Encontrando a través de las respuestas indicadas los siguientes resultados"; el 26.67% de los docentes, el 58.10% de los estudiantes y el 56.34% de los padres de familia la califica como **regular**; la opción b que corresponde a **Buena**, la escogió el 73.33% de los docentes, el 35.20% de estudiantes y el 39.44% de padres de familia y **Muy Buena** la consideran el 6.70% de estudiantes y el 3.52% de padres de familia.

Los porcentajes descritos muestran que tanto docentes como estudiantes y padres de familia califican a la gestión administrativa entre los parámetros de regular a buena.

En esta institución, los procesos administrativos se realizan de acuerdo a los recursos con los que cuenta, existen actividades que aún se desarrollan de manera incipiente pues ciertos servicios que ofrece la tecnología actual no se pueden usar debido a que el sector no cuenta con la cobertura necesaria.

Se puede decir, que todo proceso administrativo necesita no sólo de la organización institucional con los equipos de trabajo y el conjunto de personas organizadas en su afán de lograr una comunicación efectiva alrededor de la tarea, transmitiendo información, canalizando problemas, proponiendo mejoras y soluciones que conduzcan a consolidar la calidad del servicio, sino también de la adquisición de herramientas tecnológicas que le permitan procesar en el menor tiempo posible cualquier actividad relacionada con la institución.

CUADRO N. 9

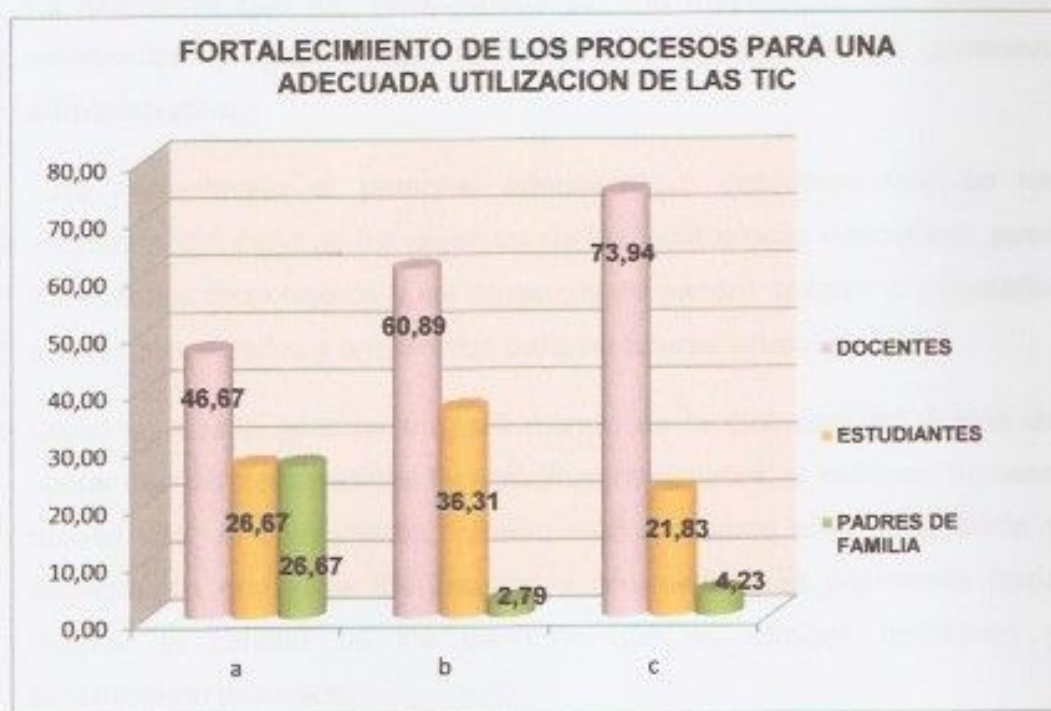
¿De qué manera se puede fortalecer los procesos administrativos en esta institución?

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%	F	%
a	Capacitando al personal administrativo	7	46,67	109	60,89	105	73,94
b	Implementado adecuadamente el departamento administrativo con las Tecnologías de la Información y Comunicación	4	26,67	65	36,31	31	21,83
c	Aprovechando y fortaleciendo las herramientas de comunicación e información con las que se cuenta	4	26,67	5,00	2,79	6	4,23
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100,00</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

FUENTE: DOCENTES, ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

CUADRO N. 9





## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.9

Para identificar y establecer alternativas que fortalezcan los procesos administrativos, se plantea lo siguiente:

¿De qué manera se puede fortalecer los procesos administrativos en esta institución?, los resultados fueron:

**Capacitando al personal administrativo**, lo consideran el 46.67% de docentes, el 60.89% de estudiantes, y el 73.94% de padres de familia.

**Implementando adecuadamente el departamento administrativo con las tecnologías de información y comunicación**, lo proponen el 26.67% de docentes, el 36.31% de estudiantes y el 21.83% de padres de familia.

**Aprovechando y fortaleciendo las herramientas de información y comunicación con las que se cuenta** el 26.67% de docentes, el 2.79% de estudiantes y el 4.23% de padres de familia.

La alternativa que fue seleccionada por la mayoría de los docentes, estudiantes y padres de familia fue: **Capacitando al personal administrativo**.

Esta capacitación al personal administrativo constituye uno de los elementos del éxito de los objetivos de las instituciones educativas, pues los avances tecnológicos y las exigentes demandas obligan al trabajador a estar actualizados y preparados para las futuras situaciones.

Como se puede apreciar en este mundo de la globalización a más de contar con las herramientas tecnológicas necesarias, el esfuerzo humano resulta vital; si el elemento humano está dispuesto al entrenamiento y capacitación constante los resultados se mantendrán orientados hacia mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen facilitando y simplificando procesos.

CUADRO N. 10

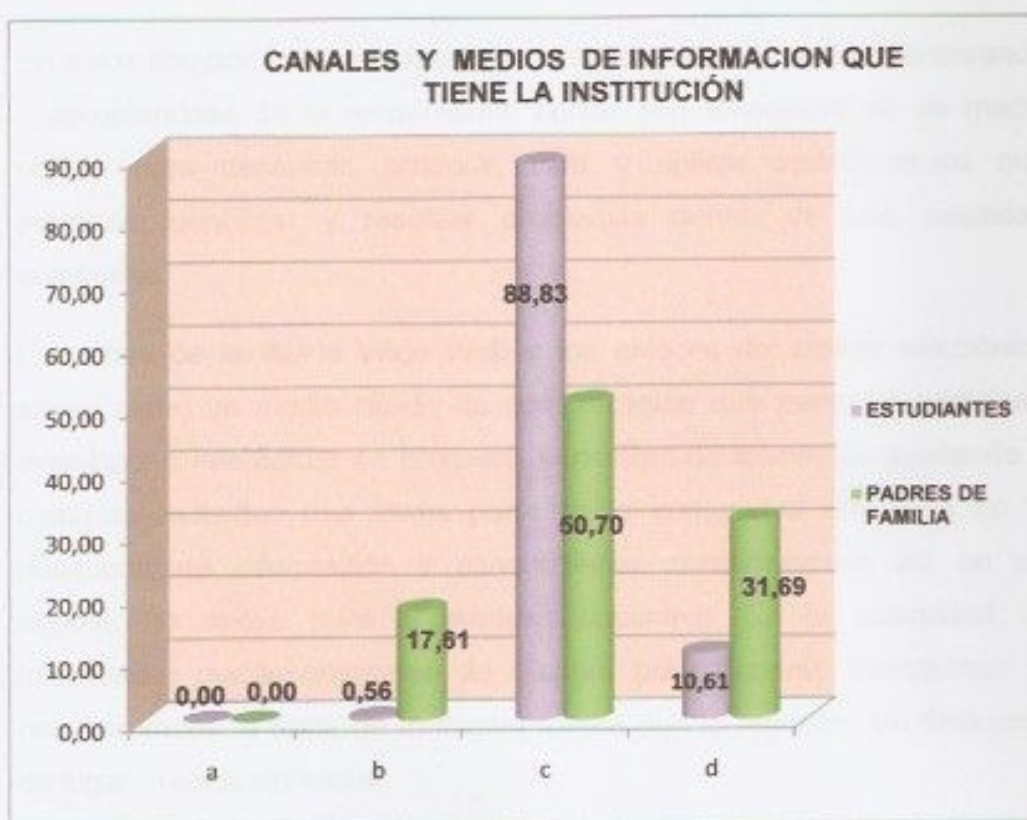
¿Qué canales y medios de información de los que brinda la actual tecnología considera que debe tener esta Institución?

N. DE ORDEN	ALTERNATIVAS	ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
		F	%	F	%
a	Telefonía convencional	0	0,00	0	0,00
b	Telefonía celular	1	0,56	25	17,61
c	Página Web	159	88,83	72	50,70
d	Correo electrónico	19	10,61	45	31,69
<b>Total</b>		<b>179</b>	<b>100,00</b>	<b>142</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"

ELABORACIÓN: AUTORAS DE LA TESIS

GRÁFICO N. 10



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.10

Al preguntarles a los estudiantes y padres de familia acerca de ¿Qué canales y medios de información de los que brinda la actual tecnología considera que debe tener esta institución?; Las respuestas que dieron podemos observarlas en el cuadro y grafico N. 10

El 0,56% de estudiantes y el 17,61% de padres de familia indicaron que **telefonía celular**; el 88.83% de estudiantes y el 50.70% de padres de familia por **página Web** y el 10.61% de estudiantes y 31.69% padres de familia por **correo electrónico**.

De acuerdo a los porcentajes de opiniones y criterios de los estudiantes y padres de familia establecidos en este cuadro, es fácil deducir que la mayoría de ellos requieren que la institución incorpore los servicios de telefonía celular, página Web y correo electrónico.

En estos tiempos en que la mayoría de los pueblos se están incorporando y apropiándose de la modernidad, contar con tecnología es un medio común para descubrir, producir, usar y aplicar conocimientos que permitan identificar y resolver problemas dentro de una sociedad cambiante.

Los sitios de la World Wide Web y los enlaces del correo electrónico sirven como un medio rápido de comunicación que permiten participar, investigar o interactuar en procesos concretos de formación ayudando a cualquier individuo que forme parte de la comunidad educativa en la búsqueda de información y conocimiento, convirtiéndose así en un soporte de apoyo para el proceso educativo. En la actualidad, la información puede obtenerse de manera prácticamente instantánea y, muchas veces, a partir de la misma fuente que la produce, sin distinción de lugar ni contexto social.

CUADRO N. 11

¿De qué manera hace uso Usted de las Tecnologías de la Información y Comunicación existentes en el plantel?

Código	Alternativas	F	%
a	Para procesar las calificaciones de los estudiantes	1	6,67
b	Para comunicarse con los padres de familia	0	0,00
c	Para comunicarse con los estudiantes	2	13,33
d	Para realizar consultas académicas	0	0,00
e	Para orientar el proceso de enseñanza aprendizaje	2	13,33
f	No hace uso	10	66,67
Total		15	100,00

FUENTE: DOCENTES DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO"  
 ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRÁFICO N. 11



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.11

Con relación a la pregunta que presenta el cuadro y gráfico N.11 dirigida a los docentes ¿De qué manera hace uso Usted de las Tecnologías de la Información y Comunicación existentes en el plantel?, se registraron las siguientes respuestas:

**Para procesar las calificaciones de los estudiantes el 6,67% para comunicarse con los estudiantes el 13,33%, para orientar el proceso de enseñanza aprendizaje el 13,33% y no hace uso el 66,67%**

De estos porcentajes obtenidos se puede deducir que la mayoría de los docentes no utiliza en su totalidad tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En las instituciones educativas las tecnologías han causado un gran impacto, pues sus aportaciones facilitan la realización de los trabajos tanto para docentes como para estudiantes, permitiendo trabajar desde cualquier sitio; porque, si requieren de información, de un proceso de datos o de comunicación con otras personas; esto es precisamente lo que nos ofrecen las tecnologías de la información y comunicación.

En lo que se refiere al proceso de enseñanza-aprendizaje se trata de poner al estudiante como persona que aprende y entenderla como un sujeto situado y condicionado por su género, raza, historia personal, entorno, etc., pero capaz de modificar su situación de partida mediante estrategias individuales y colectivas para el logro de una formación integral, incluso el docente puede incorporar estrategias didácticas orientadas al trabajo por proyectos, los mismos que facilitarán y promoverán el desarrollo de competencias a futuro en el estudiante.

### CUADRO N. 12

¿Considera usted que se están aplicando las tecnologías de la información y comunicación en los proceso administrativos que se desarrollan en esta institución?

### CUADRO N. 12

Código	Alternativas	F	%
a	si	8	53,33
b	No	7	46,67
Total		15	100,00

FUENTE: DOCENTES DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO "

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

### GRÁFICO N. 12



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO N.12

Al encuestarse a los docentes se les preguntó lo siguiente:

¿Considera usted que se están aplicando las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos?

Las respuestas las podemos observar en el cuadro y gráfico N. 12, y fueron las siguientes:

Por el **Sí** marcaron el 53,33% y por el **No** el 46,67%, lo que indica que en cierta medida se encuentran divididos considerando una parte que si existe tecnología de información y comunicación y otra que no.

Actualmente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos administrativos interviene como un elemento común en todas las actividades cotidianas que se realizan dentro de una institución, es la que genera la información, por lo tanto esta herramienta permitirá mantener una comunicación e información organizada.

Las tecnologías permiten agilizar las actividades pedagógicas y administrativas que se realizan entre directivos, docentes y estudiantes; y, para que esta tecnología resulte beneficiosa dependerá de la infraestructura con que cuente la institución educativa y el sector en donde esté ubicado.

CUADRO N. 13

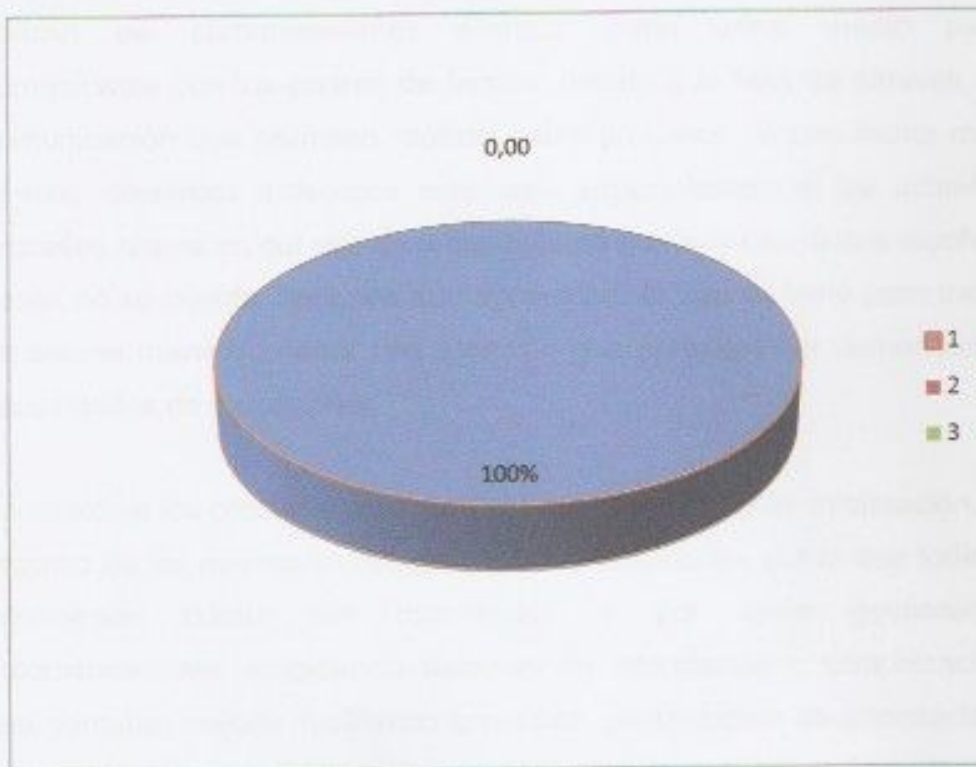
¿De qué manera recibe Usted las comunicaciones del colegio?

Código	Alternativas	F	%
a	Comunicaciones escritas	179	100,00
b	Llamadas telefónicas	0	0,00
c	Comunicación personal	0	0,00
Total		179	100,00

FUENTE: ESTUDIANTES DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO "

ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRÁFICO N. 13





## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 13

Al encuestarse a los Padres de familia con la pregunta ¿De qué manera recibe Usted las comunicaciones del colegio?

Las respuestas que dieron los Padres de Familia, en relación con las diferentes alternativas las encontramos en el cuadro y gráfico N. 13, y son las siguientes:

La alternativa **Comunicaciones escritas** fue escogida por el 100% de ellos, en cuanto que las **llamadas telefónicas y personales** no son utilizadas.

Se puede deducir entonces que en esta institución educativa aún se utilizan las comunicaciones escritas como único medio para comunicarse con los padres de familia, debido a la falta de canales de comunicación que permitan realizar estos procesos de una forma más directa, diferentes a tiempos anteriores, especialmente si los actuales procesos requieren del uso de tecnología de punta, y con la que muchas veces no se cuenta, teniendo que aprovechar lo que se tiene para tratar de alguna manera brindar una atención que satisfaga las demandas y necesidades de los usuarios.

En cuanto a los procesos en el que existan intercambio de información, el impacto de las nuevas tecnologías es muy importante, por lo que toda la información puede ser digitalizable y por tanto gestionarse automáticamente, empleando sistemas de información y comunicación que permitan mejorar facilitando consultas, presentación de información, automatización de servicios, personalización de mensajes; importantes intercambios que ayuden en las relaciones con la comunidad educativa.

CUADRO N. 14

¿De qué manera hace uso Usted de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

Código	Alternativas	F	%
a	Para informarse de sus calificaciones	0	0,00
b	Para presentar trabajos	0	0,00
c	Página Web para comunicarse con sus Docentes	0	0,00
d	Para realizar consultas académicas	0	0,00
e	No hace uso	179	100,00
Total		179	100,00

FUENTE: ESTUDIANTES DEL COLEGIO "PUEBLO NUEVO "  
ELABORACIÓN: MAGALE PÉREZ Y CARMEN BRIONES

GRAFICO N. 14



## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 14

Con referencia al cuadro y gráfico N. 14 en el que se pregunta:

¿De qué manera hace uso usted de las Tecnologías de la Información y Comunicación? los y las estudiantes, indicaron como respuesta en forma unánime lo siguiente^

La alternativa **No hace uso** consiguió el 100% de los estudiantes, lo que nos indica que en esta institución la tecnología utilizada para mejorar el proceso de aprendizaje no llega a ellos.

Si consideramos que en el campo educativo, las tecnologías se han convertido en un soporte de apoyo, tanto en el proceso educativo como administrativo, es muy importante su utilización, pues su incorporación a los procesos señalados han permitido que se desarrollen muchas actividades en menor tiempo, con menos recursos y sobre todo tratando de alcanzar mayor eficiencia.

Por lo tanto la tecnología es justamente el medio que permite responder con responsabilidad, cada vez mejor a las necesidades humanas facilitando y simplificando procesos. Se expresa al respecto que la "tecnología es la que precisamente ayuda al progreso de la humanidad". Gracias a esta avanzamos más cada día, lo que conlleva al mejoramiento de la vida de los seres humanos.

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO NACIONAL "PUEBLO NUEVO"**

**1. ¿Cuáles son los medios de comunicación con los que cuenta esta institución que le sirven de apoyo en las actividades administrativas que usted realiza?**

Los entrevistados respondieron que las herramientas tecnológicas de comunicación con las que cuenta la institución son: computadoras, fax, proyector y teléfono, opiniones que demuestran que en este plantel disponen de las herramientas básicas de la tecnología como son: computadora, fax, proyector y teléfono.

**2. ¿Qué medios o herramientas de información utiliza en las actividades administrativas que Usted realiza en esta institución?**

En cuanto a los medios o herramientas de información que utilizan en las actividades diarias sólo rectorado dispone de computadora teléfono y fax. secretaria y colecturía comparten una computadora y un teléfono, y los departamentos de vicerrectorado, inspección y biblioteca realizan sus actividades administrativas en forma verbal o escrita, lo que indica que por no contar todos los departamentos con suficiente tecnología no pueden realizar sus labores o atender a la comunidad educativa eficientemente.

**3. ¿Considera usted que esta institución cuenta con las suficientes herramientas tecnológicas para desarrollar con eficiencia los procesos administrativos?**

Al preguntar si consideran que la institución cuenta con las suficientes herramientas tecnológicas para desarrollar con eficiencia los procesos

administrativos, todos respondieron que no, pues consideran que a pesar de existir unas cuantas, son insuficientes para los diferentes departamentos que existen, de haberlas ayudaría a realizar parte de su trabajo y a entregar información y servicio rápido y eficiente

**4. ¿Cuenta Usted con una capacitación acorde a las necesidades y aplicación de las actuales Tecnologías de la Información y Comunicación?**

En lo concerniente a la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para realizar sus trabajos, todos están de acuerdo en que no han recibido la suficiente capacitación como para operar con seguridad los equipos y así poder utilizarlos en sus actividades diarias

**5. ¿En qué medida considera Usted que se están aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación en las actividades administrativas que se desarrollan en esta institución?**

La opinión que tienen de la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación es que se realiza en forma insuficiente o a medias debido a que no tienen las suficientes herramientas tecnológicas como para realizar un trabajo de calidad

**6. ¿De qué manera se puede fortalecer los procesos administrativos en esta institución?**

En relación a las medidas que creen pueden mejorar los procesos administrativos, y concedores que la tecnología debe estar en todas las instituciones educativas, consideran que además de implementar con herramientas tecnológicas suficientes cada uno de los diferentes departamentos, es muy importante potenciar el talento humano existente capacitándolos constantemente.

En esta nueva era de la información y comunicación tecnológica en la que nos encontramos, existen los cimientos para que la sociedad despliegue sus potencialidades, gracias a ese intercambio de información y para que ésta llegue a derivar en conocimientos es preciso desplegar ambiciosas tareas, no sólo en la cobertura de redes informáticas; sino, junto con ellos en la capacitación de todos los ciudadanos para poder aprovechar su creatividad siempre enfocada al mejoramiento profesional y personal.

## MATRIZ COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS	RESULTADOS
Identificar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el colegio Nacional Pueblo Nuevo	El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en el colegio Nacional Pueblo Nuevo es limitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 66.67% de los docentes, el 85.92% de padres de familia opinan que el colegio dispone de computadoras. (cuadro y gráfico N.1)</li> <li>- El 93.33% de docentes y el 98.32% de estudiantes opinan que el colegio no cuenta con una sala adecuada e implementada con herramientas tecnológicas. (cuadro y gráfico N.2)</li> <li>- El 100% de docentes y estudiantes considera que los únicos medios de comunicación con que cuenta el colegio son el teléfono y fax (cuadro y gráfico N. 3)</li> <li>- El 46.67% de docentes dicen que los medios de Comunicación que utiliza la institución en la entrega de información son las circulares. En tanto que el 100% de estudiantes y el 98.8% de padres de familia dicen que son las comunicaciones escritas. En cuanto a</li> </ul>

		<p>la opción correo electrónico no alcanzó ningún porcentaje (cuadro y gráfico N.4)</p> <p>El 88.83% de estudiantes y el 70% de padres de familia opinan que la institución debe tener su página Web (cuadro y gráfico N. 10)</p> <p>El 66.67 % de los docentes no hace uso de las pocas herramientas de las tecnologías de la Información y Comunicación existentes en el plantel (cuadro y gráfico N.11)</p> <p>El 100% de los padres de familia recibe las comunicaciones que envía el colegio, en forma escrita. (cuadro y gráfico N.13)</p> <p>El 100% de estudiantes opinaron que no hace uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación existentes en el plantel. (cuadro y gráfico N.14)</p> <p>Estos resultados permiten comprobar la hipótesis N. 1.</p>
--	--	---



<p>Investigar los procesos administrativos que se realizan en el colegio Pueblo Nuevo y sus relación con las Tecnologías de la Información y Comunicación</p>	<p>Los procesos administrativos que se realizan en el colegio Nacional "Pueblo Nuevo" dependen del uso y manejo de las Tecnologías de la información y Comunicación TIC</p>	<p>- El 80% de docentes y el 58.45% de padres de familia indicaron que los departamentos que tienen equipos y herramientas tecnológicas para realizar sus labores son Secretaría y Colecturía. (Cuadro y gráfico N. 5)</p> <p>-El 60% de docentes, el 65,36% de estudiantes y el 50,70% de padres de familia opinaron que cuando solicitan un documento a un funcionario administrativo, la entrega se realiza por lo general después de algunas horas. (cuadro y gráfico N. 6 )</p> <p>-El 60% de docentes, el 99,44% de estudiantes y el 95,77 de padres de familia consideran que el personal administrativo necesita actualizar sus conocimientos para brindar una mejor atención. (cuadro y gráfico N. 7 )</p> <p>- El 73.33% de docentes califican la gestión del departamento administrativo de la institución como buena, en tanto que el 58.10 % de estudiantes y el</p>
---	---	---

		<p>56.34% de padres de familia la catalogan como regular. (cuadro y gráfico N.8)</p> <p>El 46.67% de docentes, el 60.89% de estudiantes y el 73.94% de padres de familia opinan que un a manera de fortalecer los procesos administrativos de esta institución sería capacitando al personal administrativo. (Cuadro y gráfico n.9).</p> <p>- El 53.33% de los docentes consideran que se están aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos administrativos, en cambio el 46.67% de los mismos consideran que no se están aplicando. (cuadro y gráfico N.12)</p> <p>Estos resultados permiten comprobar la hipótesis No 2</p>
--	--	--

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- El Colegio Pueblo Nuevo dispone de computadoras y un proyector como herramientas tecnológicas para facilitar las labores administrativas de la institución, pero no cuenta con una sala adecuada con tecnología que permita realizar diferentes trabajos tanto a docentes como estudiantes.
- Los departamentos que cuentan con herramientas y equipos tecnológicos son: secretaria, colecturía y rectorado, mientras que: vicerrectorado, inspección y biblioteca no cuentan con equipos que permitan mejorar los procesos, además manifestaron que los únicos medios de comunicación que dispone el colegio son el teléfono y fax.
- El medio de comunicación más utilizado para la entrega de información a la comunidad educativa son las comunicaciones escritas, en tanto que las circulares y llamadas telefónicas son utilizadas sólo con los docentes.

- Los padres de familia consideran que la institución requiere incorporar los servicios de información tecnológica como: página web y correo electrónico que les permitan: informarse, descubrir, producir, usar, resolver problemas y aplicar conocimientos dentro de esta sociedad cambiante.
- La gestión administrativa se ve afectada y no se da con total eficiencia, sino de manera un tanto aceptable ya que docentes, estudiantes y padres de familia la califican entre los parámetros de regular a buena.
- La comunidad educativa considera que el personal administrativo debe capacitarse para brindar una mejor atención, puesto que los continuos avances científicos y tecnológicos exige que las instituciones hagan uso de estas tecnologías y que todos sus integrantes se actualicen, debido a que los ordenadores están presentes en la mayoría de los planteles educativos.
- Los procesos administrativos en esta institución se desarrollan de acuerdo a las condiciones y herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución, es decir, algunas de forma poco adecuada a las actuales demandas de tiempo y calidad en los servicios, debido a que el colegio está ubicado en el sector rural, aún no cuenta con la cobertura necesaria de telefonía celular y servicio de internet, indispensables en los actuales momentos, tanto en los procesos administrativos internos como externos que se desarrollan en la institución.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Presentación de proyectos de los directivos de la institución ante los Ministerios competentes, para que se les asigne el presupuesto para incorporar los servicios de información tecnológica como: página web y correo electrónico las mismas que permiten abrir nuevas vías de comunicación.
- Implementar una aula virtual en el colegio para que docentes y estudiantes desarrollen adecuadamente las actividades pedagógicas.
- Implementar en todos los departamentos de la institución herramientas tecnológicas de información y Comunicación adecuadas que respondan a las necesidades y demandas del personal docente, docente y administrativo de la institución
- Incorporar en la institución, nuevas formas de comunicación, de tal manera que se fortalezcan estos procesos entre: inspectores, tutores, administrativos, docentes, padres de familia y estudiantes.
- Que el personal administrativo, desarrolle de mejor manera su trabajo, aprovechando las herramientas tecnológicas a las que

tienen acceso, actualizando constantemente sus conocimientos para desarrollar competencias en sus correspondientes labores.

- Que los Directivos de la institución planifiquen y gestionen la capacitación del personal docente y administrativo para el uso y manejo de la Tecnologías de la Información y Comunicación, la misma que beneficiará no sólo al personal administrativo sino que los conocimientos ganados a través de ésta, serán aplicados cotidiana y continuamente en los procesos administrativos y por ende su mejora en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad con que serán desarrollados por los funcionarios capacitados.

- Que los Directivos de la Institución, junto con los padres de familia y líderes de la comunidad, realicen gestiones ante las instituciones o proveedores de servicios tanto de telefonía celular como de internet, pues incorporando a la institución estos servicios la institución podrá tener sus propios medios de comunicación como página web y correo electrónico, es decir, tendrá su portal frente a la comunidad y al mundo.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

**ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y GESTION PARA MEJORAR Y FORTALECER LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EDUCATIVOS DEL COLEGIO PUEBLO NUEVO.**

#### 6.1. INTRODUCCION.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación son indispensables hoy en día para realizar cualquier tipo de trabajo, es indudable que éstas son herramientas que facilitan el trabajo, ahorran tiempo y es posible que optimicen las funciones con mucho menos personal y con menos inversión.

En el caso específico de la educación, La tecnología debe estar presente en toda la institución. El manejo de información en las instituciones, en muchas ocasiones, es desaprovechada por no tener un buen apoyo tecnológico para el manejo de ella. De esta manera en el personal administrativo y docente se debe exigir y dar ejemplo en el uso de las herramientas tecnológicas.

La institución debe motivar, reconocer y apoyar al personal docente y administrativo con la creación de espacios para su continua capacitación en el manejo de herramientas que pueden servirle en su quehacer como docente. y funcionario administrativo respectivamente

Mediante esta propuesta se pretende proporcionar tanto al personal docente como administrativo del colegio fiscal Pueblo Nuevo, los conocimientos básicos y necesarios para un adecuado manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación desde la gestión docente y

administrativa y con ello mejorar la calidad de la educación y optimizar la gestión administrativa.

La metodología que se utilizará para el proceso de capacitación será netamente activa y práctica, pues de esta manera los participantes lograrán familiarizarse con cada una de las herramientas tecnológicas a las que hoy en día deben manejar y tener acceso.

Parte fundamental de esta propuesta es la evaluación de la capacitación que recibirán los docentes y administrativos de la institución, por lo tanto se propone que la evaluación de aprendizaje y competencias que los docentes y el personal administrativo desarrollen mediante ésta, se la realice durante todo el proceso, aplicando diferentes técnicas y estrategias que serán planteadas por quienes facilitarán la capacitación, es decir los docentes de computación que laboran en la institución; en cuanto a las estrategias que se facilitarán para fortalecer la gestión y trabajo en equipo, al finalizar el taller, Directivos, personal docente y administrativos elaborarán un plan de acción para gestionar la implementación de equipos y herramientas tecnológicas que se requieren en la institución para mejorar y fortalecer la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos administrativos y educativos.

La evaluación Ex-post, se la realizará mediante la aplicación de encuestas y entrevistas tanto a estudiantes como a los padres de familia quienes a través de su opinión calificarán la gestión docente y administrativa de esta institución.

## **6.2. JUSTIFICACIÓN.**

Implementar las TIC de manera efectiva se ha convertido en uno de los objetivos más grandes de las Instituciones Educativas, pero este avance debe complementarse con la capacitación de quienes son el motor del



quehacer educativo, es decir, el personal docente y administrativo de la institución. Iniciar un proceso de este tipo, requiere un compromiso total de los directivos de la institución, recursos tecnológicos ideales y docentes y administrativos comprometidos con su labor.

Ante este contexto generalizado en la sociedad de hoy, es necesario ejecutar esta propuesta de capacitación al personal docente y administrativo del colegio Pueblo Nuevo, pues a través de la misma los docentes y administrativos desarrollarán competencias para realizar sus funciones de manera efectiva, eficiente y eficaz.

La capacitación recibida en cuanto al uso y aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) , tendrá un cien por ciento de utilidad, claro está de acuerdo a los recursos tecnológicos con los que cuenta la institución, para que los docentes puedan hacer uso de este conocimiento pues utilizarán las TIC como herramientas pedagógicas de soporte para el proceso de enseñanza aprendizaje; el personal administrativo por su parte, a través de la aplicación de la capacitación recibida, mejorará notablemente las funciones administrativas pues realizará su trabajo en menor tiempo y con mayor calidad.

Los beneficiarios directos de esta propuesta son el personal docente y el personal administrativo de la institución, pues es precisamente a quienes se capacitará en cuanto al uso y aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La ejecución de la propuesta es factible pues se cuenta con el talento humano capacitado para facilitar los contenidos que se desarrollarán durante el proceso de capacitación, además los directivos de la institución están conscientes de que se debe capacitar al personal docente y administrativo en el uso y manejo de las TIC para mejorar tanto los procesos educativos y administrativos.

Un adecuado uso y aplicación de las TIC por parte del personal administrativo, más la implementación de la herramientas tecnológicas acorde a los actuales procesos administrativos, mejorará significativamente tanto los procesos administrativos internos como externos de la institución.

### **6.3. OBJETIVOS**

#### **6.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Capacitar y facilitar estrategias de gestión a Directivos, Personal Docente y Administrativo para mejorar y fortalecer la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos administrativos y educativos del colegio Nacional Pueblo Nuevo

#### **6.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar jornadas de capacitación dirigidas al personal docente y administrativos para el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC.
- Plantear estrategias para orientar la gestión y trabajo en equipo
- Gestionar la implementación del centro de cómputo y acceso a las Tecnologías de la información y Comunicación, mediante el apoyo de las autoridades, padres de familia y organizaciones comunitarias.

## 6.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 6.4.1. LA CAPACITACIÓN

La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz.

La función de capacitación, se define con el siguiente concepto:

Simón Dolan, nos dice que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se les presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo.

La capacitación entonces consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo en cualquier departamento al que sea asignado. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un empleado cómo funciona un equipo, como atender a los usuarios, o inclusive a un directivo cómo interactuar y evaluar a los empleados.

El entrenamiento para Idalberto Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

#### **6.4.2. BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN.**

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.

- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

#### **6.4.3. CÓMO BENEFICIA LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL:**

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

#### **6.4.4. CÓMO ESTABLECER OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.**

Establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación.

Los objetivos especifican que el empleado sea capaz de lograr algún cambio después de terminar con éxito el programa de capacitación. Por tanto ofrecer un centro de atención para los esfuerzos tanto del empleado como del instructor o así como un punto de referencia para evaluar los logros del programa de capacitación.

Los principales objetivos son:

- Prepara al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo, no sólo en un cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

#### 6.4.5. CÓMO DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

El inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos administradores de línea. El inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff: corresponde al administrador de línea (docente de computación) la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

Los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

- **Evaluación del desempeño:** Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la institución reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación,

- **Observación:** Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo, entre otras.
- **Cuestionarios:** Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que evidencien las necesidades de capacitación.
- **Solicitudes de Directivos y supervisores :** Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios directivos y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para el personal.
- **Entrevistas con Directivos y Supervisores:** Contactos directos con los Directivos y Supervisores respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos departamentos de la institución

#### 6.4.6. TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN.

Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de los empleados, se puede llevar a cabo la capacitación, por lo que será necesario establecer las estrategias que se aplicarán a lo largo del proceso, éstas deben focalizarse al impacto que generen en la institución, es decir, toda acción realizada debe tender a resolver los problemas que se presenten en la misma.

La capacitación en la institución debe implementarse de tal manera que asegure la transferencia de habilidades medibles por sus resultados en la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

**Talleres interactivos;** donde los participantes tengan la oportunidad de manipular las herramientas de soporte para un adecuado manejo de las TIC.

**Entre las actividades que se desarrollarán en estos talleres están:** Búsqueda de Información, correo electrónico, Charla en línea, Charla presencial vs. Charla en línea, el salón virtual, mensajero instantáneo, foro electrónico, Video Charlas entre otras

**Capacitación en el puesto:** Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas instituciones este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.

Existen varios tipos de capacitación en el puesto. Probablemente la más conocida es el método de instrucción o sustituto, en la que el empleado recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o quien tenga competencia en esta temática. En los niveles más bajos, la instrucción podría consistir solamente en que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar ciertos conocimientos básicos observando a quien facilitará los mismos.

La capacitación en el puesto tiene varias ventajas:

Es relativamente económica puesto que quienes se están capacitando aprenden al tiempo que producen y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado. El método también facilita el aprendizaje, ya que los empleados aprenden haciendo realmente el trabajo y obtiene una retroalimentación rápida sobre lo correcto de su desempeño.



**Capacitación por instrucción del puesto (CIP):** Requiere de hacer una lista de todos los pasos necesarios en el puesto, cada uno en su secuencia apropiada. Junto a cada paso, se lista también un punto clave correspondiente (si lo hay). Los pasos muestran qué se debe hacer, mientras que los puntos clave muestran cómo se tiene que hacer y por qué.

**Conferencias:** Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados puede tener varias ventajas. Es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación. Si bien en estos casos se pueden utilizar materiales impresos como libros y manuales, esto podría representar gastos considerables de impresión y no permitir el intercambio de información de las preguntas que surgen durante las conferencias.

**Técnicas audiovisual:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar muy eficaz y en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.

**Aprendizaje programado:** Método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que implica presentar preguntas o hechos y permite que la persona responda, para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas.

La ventaja principal del aprendizaje programado es que reduce el tiempo de capacitación en aproximadamente un tercio. En términos de los principios de aprendizaje listados previamente, la instrucción programada puede facilitar también el aprendizaje en tanto que permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.

**Capacitación vestibular por simulacros:** Es una técnica en la que los participantes aprenden en el equipo real o simulado que utilizarán en su puesto, pero en realidad son instruidos fuera del mismo. Por tanto, la capacitación vestibular busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación.

Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligroso capacitar a los empleados directamente en el puesto.

#### **6.4.7. INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO**

"La actual sociedad está impulsada cada vez más por un vertiginoso avance científico en un marco socioeconómico globalizado y sustentada por el uso generalizado de las potentes y versátiles Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), conlleva cambios que alcanzan todos los ámbitos de la actividad humana".<sup>26</sup>

Sus efectos se manifiestan de manera muy especial en las actividades laborales y en el mundo educativo, donde todo debe ser revisado: desde la razón de ser de la escuela y demás instituciones educativas, hasta la formación básica que precisamos las personas, la forma de enseñar y de aprender, las infraestructuras y los medios que utilizamos para ello, la estructura organizativa de los centros y su cultura.

#### **6.4.8. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE INTEGRAR LAS TIC EN EDUCACIÓN?**

---

<sup>26</sup> FERNANDEZ, M. et al. Multimedia y Pedagogía. Un binomio actual. Memorias del Congreso Iberoamericano de Informática Educativa, vol.2, Junio 1992, Santo Domingo, p 333-

La Era Internet exige cambios en el mundo educativo. Y los profesionales de la educación tienen múltiples razones para aprovechar las nuevas posibilidades que proporcionan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para impulsar este cambio hacia un nuevo paradigma educativo más personalizado y centrado en la actividad de los estudiantes. Además de la necesaria alfabetización digital de los alumnos, personal docente y administrativo de la institución y del aprovechamiento de las TIC para mejorar la productividad en general, hechos que constituyen poderosas razones para aprovechar las posibilidades de innovación metodológica que ofrecen las TIC para lograr una escuela más eficaz e inclusiva.

#### **6.4.9. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL USO Y MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

Los profundos cambios que en todos los ámbitos de la sociedad que se han producido en los últimos años exigen una nueva formación de base para las personas y una formación continua a lo largo de la vida para todos los ciudadanos. Así, además de la consideración a todos los niveles de los cambios socio-económicos que originan los nuevos instrumentos tecnológicos y la globalización económica y cultural, en los planes de estudios se van incorporando la alfabetización digital básica (cada vez más imprescindible para todo ciudadano) y diversos contenidos relacionados con el uso específico de las TIC en diversos ámbitos.

Por otra parte, determinadas capacidades y competencias adquieren un papel relevante: la búsqueda y selección de información, el análisis crítico (considerando perspectivas científicas, humanistas, éticas...) y la resolución de problemas, la elaboración personal de conocimientos funcionales, la argumentación de las propias opiniones y la negociación de significados, el equilibrio afectivo y el talante constructivo (no pesimista), el trabajo en equipo, los idiomas, la capacidad de

autoaprendizaje y adaptación al cambio, la actitud creativa e innovadora, la iniciativa y la perseverancia...

"Las instituciones educativas pueden contribuir con sus instalaciones y sus acciones educativas (cursos, talleres...) a acercar las TIC a colectivos que de otra forma podrían quedar marginados.

Para ello, además de asegurar la necesaria alfabetización digital de todos sus alumnos, facilitarán el acceso a los equipos informáticos en horario extraescolar a los estudiantes que no dispongan de ordenador en casa y lo requieran".<sup>27</sup>

#### **6.4.10. CULTURA TECNOLÓGICA Y PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Para entender la dimensión de estos conceptos es necesario revisar rápidamente la relación entre cultura y educación. Se entiende por cultura el conjunto de reglas de conducta, ideas, valores, formas de comunicación y pautas de comportamiento aprendidas (no innatas) que caracterizan a un grupo social. Es decir todo lo que los seres humanos han sido capaces de crear, que no está en la naturaleza y que nos aporta el entorno de comportamiento bajo cuya influencia nos desarrollamos como sujetos y a cuya evolución contribuimos.

Por su parte, la educación, suministrada primero por la propia familia y luego por las instituciones educativas, nos transmite las peculiaridades de nuestra cultura y debería darnos a todos la oportunidad de desarrollar nuestras capacidades y de ser creativos.

"El entorno cultural en el que hoy estamos inmersos es el del apogeo tecnológico con su difusión masiva de la informática, la telemática y los

---

<sup>27</sup> Tecnología Educativa, División (2008). Ministerio de Educación de Nicaragua. "Política y Estrategias de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC en la Educación Básica y Media"

medios audiovisuales de comunicación que habilitan nuevos canales de comunicación (redes) e inmensas fuentes de información; potentes instrumentos para el procesamiento de la información; nuevos valores y pautas de comportamiento social; nuevos símbolos, estructuras narrativas y formas de organizar la información; dinero electrónico, etc. Es en esa cultura tecnológica que se va configurando nuestra visión del mundo, nuestro comportamiento, que es bien diferente al de nuestros padres y abuelos".<sup>28</sup>

Esta nueva cultura modifica el qué aprender y el cómo aprender y, por ende, la organización de la formación. La información es excesiva, dispar y solo puede transformarse en conocimiento si se contextualiza. Para hacerlo las personas necesitan no solo de las competencias básicas de lectoescritura digital, sino conocimientos de inglés; capacidad para situar y comprender, de manera crítica, los datos de la realidad que le llegan de fuentes múltiples, para elaborar criterios de selección y para tomar decisiones. Igualmente tienen que movilizar y adaptar conocimientos y capacidades a circunstancias nuevas para ampliar las alternativas, anticipar amenazas y oportunidades, integrar y desarrollar una visión sistémica de la realidad, organizar, planificar y gestionar la información y el tiempo que demanda. Las TIC no solo se aplican a las tareas productivas sino a la vida cotidiana y ciudadana y sin ellas el aislamiento y la exclusión serán irreversibles. Todas estas competencias requieren igualmente de habilidades personales (reforzamiento de la identidad y seguridad personal y de género, auto-responsabilidad y protagonismo en el propio proceso de empleo-formación, autonomía), habilidades interpersonales o sociales (trabajo en grupo, responsabilidad y autorregulación, relacionamiento personal, capacidad de negociación, saber escuchar y comunicarse, discriminación emocional en las situaciones laborales

---

<sup>28</sup> FERNANDEZ, M. et al. El uso del ordenador en la enseñanza. Impacto de las nuevas tecnologías. Educación y nuevas tecnologías. Tendencias actuales. Febrero, 4. 1992, Madrid. p 30-35.

Es evidente que, en pocos años, quienes no sepan leer a través de las fuentes de información digitales (canales de TV, mediatecas "a la carta", ciberbibliotecas e Internet en general), escribir con los procesadores de texto informáticos y comunicarse a través de los canales telemáticos, se considerarán analfabetos y estarán afectados por una nueva forma de marginación cultural y en franca desventaja para desenvolverse en la sociedad. Sin duda, este desafío no puede quedar solo en manos de los centros educativos y, menos aún de la formación profesional, requiere de la participación de todos los estamentos políticos y sociales. Pero, en lo que hace a la especificidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, igualmente implica una corriente muy importante: se trata de poner el foco en la persona que aprende y entenderla como un sujeto situado y condicionado por su género, raza, historia personal y familiar, entorno económico, social y comunitario, etc., pero capaz de modificar su situación de partida mediante estrategias individuales y colectivas y apelando a la integralidad de sus recursos: cognitivos, afectivos, comportamentales, entre otros..

#### **6.4.12. EL ROL DEL DOCENTE FRENTE A LA APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS EDUCATIVOS**

"El docente ya no puede limitarse a facilitar la adquisición de conocimientos y competencias técnicas específicas de la especialidad sino que debe también promover el desarrollo de competencias de empleabilidad, entre las cuales las competencias para las TIC son centrales".<sup>29</sup> Así mismo, un docente en la actualidad no es ni puede ser el poseedor absoluto y definitivo del saber, de la misma manera que no es el aula el único espacio formativo, lo que hace que la preocupación ya no se

---

<sup>29</sup> ALMAZÁN L. Y ORTIZ A. (2004). Estrategias metodológicas para el desarrollo de las prácticas de enseñanza en la docencia universitaria. Revista Pixel Bit. Nº 22. enero 2004. Universidad de Sevilla.

circunscriba a la enseñanza y sus contenidos sino al aprendizaje y sus procesos.

La interdependencia entre TIC, formación para la empleabilidad, formación docente y nuevas metodologías didácticas se vuelve, cada vez de manera más notoria y urgente, condición para la doble pertinencia de la formación y, por ende, para un enfoque integrado de la equidad y la calidad.

#### **6.4.13. LA INCORPORACION Y APLICACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Indudablemente que la incorporación y aplicación de las TIC en los procesos administrativos mejora la administración y gestión de las instituciones educativas, con el uso de los nuevos instrumentos tecnológicos la administración y gestión de los centros puede ser más eficiente, si ésta se complementa con el elemento básico para su adecuado uso, como es la eficiente gestión de los funcionarios en cada una de sus dependencias. La existencia de una red local y la creación de las adecuadas bases de datos relacionales (estudiantes, horarios, actividades, profesores...) mejorará la comunicación interna y externa; facilitará actividades como el control de asistencias, solicitudes y circulares de los docentes para realizar tareas específicas, planificación de actividades, circulares para padres de familia entre otras.

A través de una adecuada capacitación los funcionarios administrativos, desarrollarán competencias para realizar de manera eficiente su trabajo contribuyendo significativamente a una mejora de la eficacia educativa. Al disponer de nuevas herramientas para el proceso de la información y la comunicación, más recursos, obviamente se facilitarán varios procesos que sin la ayuda de las TIC se tarda más tiempo en realizarlos, se invierte más esfuerzo, y mucho más recursos económicos.

Entre las funciones administrativas relacionadas con la incorporación y adecuada aplicación de las TIC, en las instituciones educativas se puede lograr: Nuevos canales de comunicación con las familias y con la comunidad local; comunicación más directa con la Administración Educativa, es decir con el Rector, Vicerrector e inspectores; recursos compartidos con todos los involucrados en el contexto educativo y una constante proyección de la institución

#### **6.4.14. EXPANSIÓN E INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

Indudablemente las TIC impactan de forma directa en la expansión de la matrícula tanto por el aumento incesante de la demanda poblacional como por las posibilidades de cobertura que entrañan. "En la sociedad de la información, jóvenes y adultos necesitan apropiarse de ellas. Las generaciones jóvenes van asimilando de manera natural la innovación tecnológica sin embargo para los adultos, conlleva importantes esfuerzos de formación, de adaptación y de "desaprender". Los más jóvenes no tienen el peso experiencial de haber vivido en una sociedad "más estática"<sup>30</sup>, por lo que las novedades y el aprendizaje continuo para su manejo resulta casi normal. Por eso esperan que en el centro de formación el ordenador sea omnipresente, desde los primeros cursos y con finalidades diversas: lúdicas, informativas, comunicativas, instructivas, por lo tanto "la cultura tecnológica es mucho más que la operación y el disfrute tecnológico".<sup>31</sup>

<sup>30</sup> ALMAZÁN L. Y ORTIZ A. Estrategias metodológicas para el desarrollo de las prácticas de enseñanza en la docencia universitaria. 2004. Revista Pixel Bit. N° 22. enero 2004.

<sup>31</sup> CALATAYUD SALOM, M.A. La formación del profesorado ante el reto de las nuevas tecnologías. . 2005.



Así mismo, y si bien se hace necesario analizarlo con mayor detenimiento, la ecuación TIC - menores costos - mayor cobertura - satisfacción de la demanda, está instalada en el escenario educativo. Precisamente por ello, la tensión entre cantidad, calidad y equidad se hace más compleja y desafiante. La mejora continua debería encararse en las múltiples funciones que las TIC tienen en el proceso educativo. Según Pere Marquès Graells, las TIC en la educación pueden utilizarse como:

- Medio de expresión (software): escribir, dibujar, hacer presentaciones;
- Fuente abierta de información: www-Internet, plataformas, e-centro, DVD, TV, entre otros;
- Instrumento para procesar la información (software);
- Instrumento para la gestión administrativa de la enseñanza;
- Canal de comunicación presencial y virtual (pizarra digital, mensajería, foros, weblog, wikis, plataformas, etc.), que facilita el trabajo en colaboración, intercambios, tutorías, compartir, poner en común, negociar significados;
- Motivadoras de aprendizajes: imágenes, video, sonido, interactividad;
- Medio didáctico (software): que informa, entrena, guía el aprendizaje evalúa, motiva;
- Facilitadoras de la labor docente: habilitando más recursos para el tratamiento de la diversidad, para el seguimiento y la evaluación (materiales auto correctivos, plataformas, etc.), tutorías y contacto con las familias;
- Herramienta para la evaluación, diagnóstico y rehabilitación (software);
- Generadoras de nuevos escenarios formativos: (formación a distancia)
- En los procesos administrativos, las funciones de las TIC se expanden a través del internet, correo electrónico, canales por los

que puede receptor o enviar la información a redes de enlace con otras instituciones, Ministerios u organismos tanto a nivel nacional como internacional.

Todas estas funciones suponen el desarrollo de nuevos conocimientos y nuevas competencias para aprender, para enseñar a aprender y para utilizar en forma adecuada las Tecnologías de la Información y Comunicación.

### **6.5. EL PAPEL DEL TRABAJO EN EQUIPO**

Dondequiera que estén los problemas, debe hacerse un esfuerzo por reducirlos. Crear equipos implica acción deliberada para identificar barreras y derribarlas, y cambiar comportamiento indeseables por otros que puedan llevar a un desempeño óptimo. La falta de visión empeora el sentimiento de insatisfacción que hay por el actual estado de cosas, y además empeora la incapacidad de efectuar los cambios que se necesitan. Aparece el sentimiento de que "los demás" son los que tienen la culpa y los convierten en fuente de intranquilidad y en una excusa para no hacer nada.

El trabajo en equipo es un proceso colectivo. No lo puede realizar una sola persona. Cuando varios individuos se reúnen para formar un grupo, cada cual aporta sus conocimientos personales, sus habilidades, sus ideales y sus motivaciones. La forma de interactuar estos individuos para formar una colectividad puede ser positiva o negativa.

- En algunos casos, los miembros se neutralizan mutuamente, y, como resultado, hay ineficacia o inacción. El todo resulta menor que la suma de sus partes.

- En otros casos, pueden ser parciales o totalmente aditivos, y hay incluso una tercera posibilidad: la interacción puede estimular un estado excelente que supera el aporte de cada miembro o la suma de todos los miembros. Cuando esto ocurre, el equipo ha logrado sinergia: el todo es mayor que la suma de sus partes. El resultado del equipo supera la suma de los aportes individuales. Ese es el sentido de excelencia en el trabajo en equipo cuando éste se vuelve espectacular.

## 6.6. SINERGIA Y TRABAJO EN EQUIPO

El concepto de sinergia es sumamente interesante desde el punto de vista del trabajo en equipo; exige aporte individual, estar informado y respeto mutuo; no se puede imponer por orden de una autoridad ni puede ser producto de la indiferencia. El hecho de transigir destruye la posibilidad de que surja la sinergia. La cordialidad y el mutuo apoyo son paliativos que impiden que surja. Sólo cuando el interés en los resultados grupales se integra con la confianza y el apoyo mutuos de los miembros del equipo, es probable que surja la sinergia.

La sinergia es la visión que está al alcance de todo equipo en toda organización. Puede transformarse en la norma alcanzable a que aspire el equipo. Como todos sabemos bastante sobre lo que no se debe hacer, Qué curso puede resultar productivo ¿Que pueden hacer los líderes y los miembros del equipo para estimular y para sostener la productividad, la creatividad y la innovación? ¿Cómo puede cada individuo ser a la vez fuente y producto de la sinergia..?

La respuesta está en el equipo. Cada miembro, incluso el líder tiene que asumir la responsabilidad de crear una visión, es decir, adoptar la visión como suya y compartir la responsabilidad de alcanzarla.

## 6.7. ESTRATEGIAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

Antes de pasar adelante es necesario aclarar un punto importante. Desde el punto de vista estratégico, cuando se desea trabajar en equipo hay cinco enfoques tácticos distintos:

1. Uno solo
2. Uno a uno
3. Uno a varios
4. Uno a todos
5. Todos a uno

Cuando los gerentes piensan en el trabajo en equipo, suponen (erróneamente) que sólo ocurre en condiciones de estar las personas cara a cara, o sea cuando todos los miembros del equipo están presentes en un mismo lugar. Piensan en reuniones, fuerzas de tarea u otras situaciones análogas de uno a todos. Quizá suponen, como corolario, que la acción de uno solo no es trabajo en equipo. Estos supuestos no son válidos, pues tanto las acciones de uno solo como las de uno a todos son parte importante de un buen trabajo en equipo.

Por ejemplo, en algunos equipos puede predominar la acción individual trabajando cada persona aisladamente, mientras los enfoques de uno a todos se emplean con poca frecuencia y sólo para "tocar base". O bien una tarea puede requerir interacción de uno a uno en que dos miembros trabajan conjuntamente en determinado momento. A veces se necesitan interacciones de uno a varios, trabajando juntos algunos de los miembros del equipo, pero no todos, en una problema.

El enfoque uno a todos se emplea cuando la tarea exige la intervención de todos los miembros. Hay otro aspecto del trabajo en equipo y es que el enfoque de todos a uno ocurre cuando los miembros concentran la atención en una persona para ayudarle a ésta a fortalecer su eficiencia personal como una unidad del equipo.

Los equipos que funcionan sin tropiezo utilizan todos los cinco enfoques. La elección de cualquiera de ellos es cuestión de táctica, pues depende de la situación y del problema que se trata de resolver. Se invita a personas de fuera a participar cuando ellas pueden contribuir significativamente a la decisión final o cuando su comprensión y compromiso son vitales para asegurar su ejecución eficaz. Ningún enfoque es en sí mismo más eficaz que otro.

#### **6.8. COMO RECONOCER LA CULTURA DE UN EQUIPO**

La cultura se puede reconocer examinando las actitudes, las creencias y las opiniones que los individuos se comunican entre sí día tras día. En la cultura se incluyen las tradiciones, los precedentes y las prácticas establecidas desde tiempo atrás que se han convertido en medios acostumbrados de interrelacionar los problemas y resolverlos. Estas son las reglas y los lineamientos que les dicen los miembros cómo participar, qué hacer y qué no hacer.

Existe un consenso casi universal en cuanto a que la participación es la clave para resolver los problemas de productividad, calidad, creatividad, satisfacción, etc. Entonces, por qué no decirlo claramente y hacerles saber a todos que deben esforzarse por una mayor participación, que esto se espera de ellos y que serán recompensados de acuerdo con lo que obtengan de ella??

Parece que ahí es donde comienzan las dificultades. Una cosa es querer la participación y otra es crear las condiciones en las cuales la participación amplia se vuelva característica. Se necesita algo más que un decreto, una declaración o una recompensa. Esto nos lleva a preguntarnos: Que barreras hay que echar abajo para alcanzar el grado deseado de participación?

Parece haber dos condiciones previas para la participación:

1. La forma en que se ejerce la autoridad en el equipo. Recuérdese que algunas formas de ejercerla ahogan o matan la participación y otras la facilitan.

2. Presiones para adaptarse al grupo. Las normas informales por las cuales los individuos agrupados regulan sus interacciones, podrían ser adversas a la participación o al cambio de un nivel de participación a otro. Es más probable que los miembros se amolden a lo que se espera de ellos, y no que se expongan al riesgo de que los consideren díscolos, inadaptables, o intratables tan independientes que se sitúen fuera de control.

Cualquier enfoque para buscar una participación más decidida y eficaz tiene que tener en cuenta estos dos factores, que podrían impedir la aparición de la deseada participación.

## 9.5. EVALUACION

En esta sección se evaluará el impacto de los factores

1. Apertura y estilo de liderazgo en la creación de normas
2. Intimidación del líder participativo

## 6.5. ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA

- Socializar la propuesta a las autoridades del plantel para obtener el respaldo de las mismas.
- Seleccionar el personal de capacitación
- Elaborar plan analítico para la capacitación
- Realizar las inscripciones
- Efectuar seminarios en hora extra clase
- Aplicar técnicas activas en capacitación del personal docente y administrativo
- Realizar proforma para la adquisición de los equipos para la implementación del centro de cómputo y ponerlas a consideración del Consejo Directivo para su aprobación.
- Dirigir oficios a la compañía de telefonía Móvil (Instalación de Antenas)
- Realizar reuniones con los dirigente de la comunidad y autoridades del plantel
- Designar comisiones para las gestiones pertinentes y solicitudes a las instituciones aliadas y oferentes.
- Diseñar instrumentos para el monitoreo y seguimiento de la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, por parte del personal docente y administrativo.

## 6.6. EVALUACION

Se considerarán los siguientes parámetros.

- Apertura y apoyo de autoridades en la ejecución propuesta
- Socialización del Plan de capacitación

- Asistencia del personal docente y administrativo a los seminarios
- Participación en la aplicación de Técnicas Activas
- Participación de los Dirigentes de las organizaciones comunitarias en las reuniones y gestiones.
- Informe de comisiones
- Manejo de Tecnologías de la Información y Comunicación por parte de Docentes y administrativos

## **6.7. RECURSOS**

### **Talento humano**

- Autoridades del plantel
- Personal Docente
- Personal administrativo
- Facilitadores
- Personal administrativo
- Facilitadores
- Dirigente de Organizaciones Comunitarias
- Padres de Familia

### **Materiales**

- Computadoras
- Proyector digital
- Documentos de apoyo
- Registros de asistencia
- Programa analítico
- Oficios

### **Económico**

La propuesta tiene un costo aproximado de \$ 6.100,00 por la organización presupuestaria del plantel.



## 6.8. PRESUPUESTO

RUBRO DE GASTOS	COSTO
Facilitadores de la capacitación	900.00
Recursos Materiales	5.000.00
Refrigerios y almuerzos	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.100.00</b>

OBJETIVOS	FECHA DE EJECUCIÓN	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	EVALUACIÓN
Desarrollar competencias en los participantes para el manejo eficiente de los programas de Microsoft office 2007	26 -07-2010	Tema I. <b>Microsoft Office 2007</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Office Word 2007</li> <li>- Microsoft office Excel 2007</li> <li>- Microsoft office power point 2007</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres interactivos</li> </ul>	Talento humano Computadora Proyector Material de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamientos de textos</li> <li>- Realizar cálculos con operaciones y aplicación de fórmulas</li> <li>- Diseñar y realizar presentaciones en Power point</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitar los conocimientos para que los docentes Adquieran las habilidades básicas en el uso del Internet.</li> <li>- Potenciar el desarrollo intelectual general y el lógico en particular mediante la práctica de navegabilidad.</li> </ul>	27 -07-2010	<b>Tema II. Generalidades sobre Internet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es Internet?</li> <li>- ¿Cómo funciona Internet?</li> </ul> <b>Los "navegadores"</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo funcionan?</li> <li>- ¿Dónde estoy a dónde voy y cómo regreso</li> <li>- Acciones para ver lo que no puedo ver</li> <li>- Consejos básicos para "mantenerse a</li> </ul>	Técnicas audiovisual:  Vestibular por simulacros		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda y apertura de páginas web y correo electrónico</li> <li>- Talleres demostrativos</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar textos, gráficos, simulaciones, imagen y sonido, que permitan llegar a una representación del conocimiento, de una manera atrayente y motivante, mediante la combinación del conocimiento y la experiencia de los participantes</li> </ul>	<p><b>28 -07-2010</b></p> <p><b>Tema IV. Búsqueda de Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servidores de Bases de Datos</li> <li>- Los motores y su forma de operación</li> <li>- Funcionalidad de los motores de búsqueda</li> <li>- ¡Prepáremos la clase apoyándonos con recursos de Internet!</li> </ul>	<p><b>Aprendizaje programado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y elaboración de documentos educativos o informativos</li> </ul>
<p><b>29-07-2010</b></p> <p>Desarrollar tareas interactivas mediante la utilización de correo electrónico.</p>	<p><b>Correo electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventajas y desventajas del correo electrónico</li> <li>- ¡Yo prefiero mi cuenta de correo electrónico Institucional!</li> <li>- Programas de correo electrónico</li> <li>- Creación de pagina web</li> </ul>	<p><b>Talleres interactivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío de información</li> <li>- Presentación de información</li> <li>- Diseño y creación de pagina web</li> </ul>
<p><b>29-07-2010</b></p>			

Fortalecer la gestión y trabajo de equipo		<b>TEMA VI: Gestión y trabajo en equipo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de gestión</li> <li>- Estrategias para trabajar en equipo</li> </ul>	Aplicación del FODA Ciclo de aprendizaje ERCA	Talento humano Lecturas de motivación	Elaboración de plan de acción para la gestión
---	--	---	--	--	---



## BIBLIOGRAFÍA

ALMAZÁN L. Y ORTIZ A. Estrategias metodológicas para el desarrollo de las prácticas de enseñanza en la docencia universitaria. 2004. Revista Pixel Bit. N° 22. enero 2004.

BARLET ALTON C, KAYSER T.A. (1990). generalidades de la Administración México

BASTARDAS BOADA, Albert (1995). Comunicación humana y paradigmas holísticos. CLAVES de razón práctica.

CALATAYUD SALOM, M.A. La formación del profesorado ante el reto de las nuevas tecnologías. . 2005.

CASTELL, Manuel. (2001) La sociedad en red, Madrid alianza

CIAPUSCIO, HÉCTOR; 1999; *Nosotros & la tecnología*; Edit. Edit. Agora; Buenos Aires (Argentina); ISBN 987-96235-X.

COHEN, Daniel. (1995). Sistema de Información para la Toma de Decisiones, Editorial Mc Graw Hill.

CONTRERAS, Ricardo (2004), Calidad de la gestión y tecnología, Gestipoli

FERNANDEZ, M. et alt. Multimedia y Pedagogía. Un binomio actual. Memorias del Congreso Iberoamericano de Informática Educativa, vol.2, Junio 1992, Santo Domingo, p 333-

GARCÍA GARCÍA, Francisco 2006 "Contenidos educativos digitales: Construyendo la Sociedad del Conocimiento". En: Red Digital. Sexta edición,

HIERRO María de los Ángeles (2006), Gestión de la calidad , Madrid

ISLAS, Octavio, (2006). "La era Mcluhan", Parteaguas teórico en las ciencias de la comunicación. Tecnológico de Monterrey, México. En Revista Mexicana de Comunicación.

L. CARRACCI, "La comunicación social como factor de cambio"

OLIVAR ZÚÑIGA, Antonio, (2006). *Fundamentos teóricos de la comunicación.*<sup>1</sup> L. CARRACCI, "La comunicación social como factor de cambio"

PEREIRA Hugo, (2003) aportaciones de las TIC en los procesos administrativos, Revista Gestión, Pg. 12-15

PÉREZ U. Ramiro, (2005) Las Innovaciones Tecnológicas y su aporte a los Procesos Administrativos, Gestipoli

SÁEZ VACAS, Fernando (1997). "Innovación tecnológica y reingeniería en los procesos educativos".

Tecnología Educativa, División (2008). Ministerio de Educación de Nicaragua. "Política y Estrategias de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC en la Educación Básica y Media"

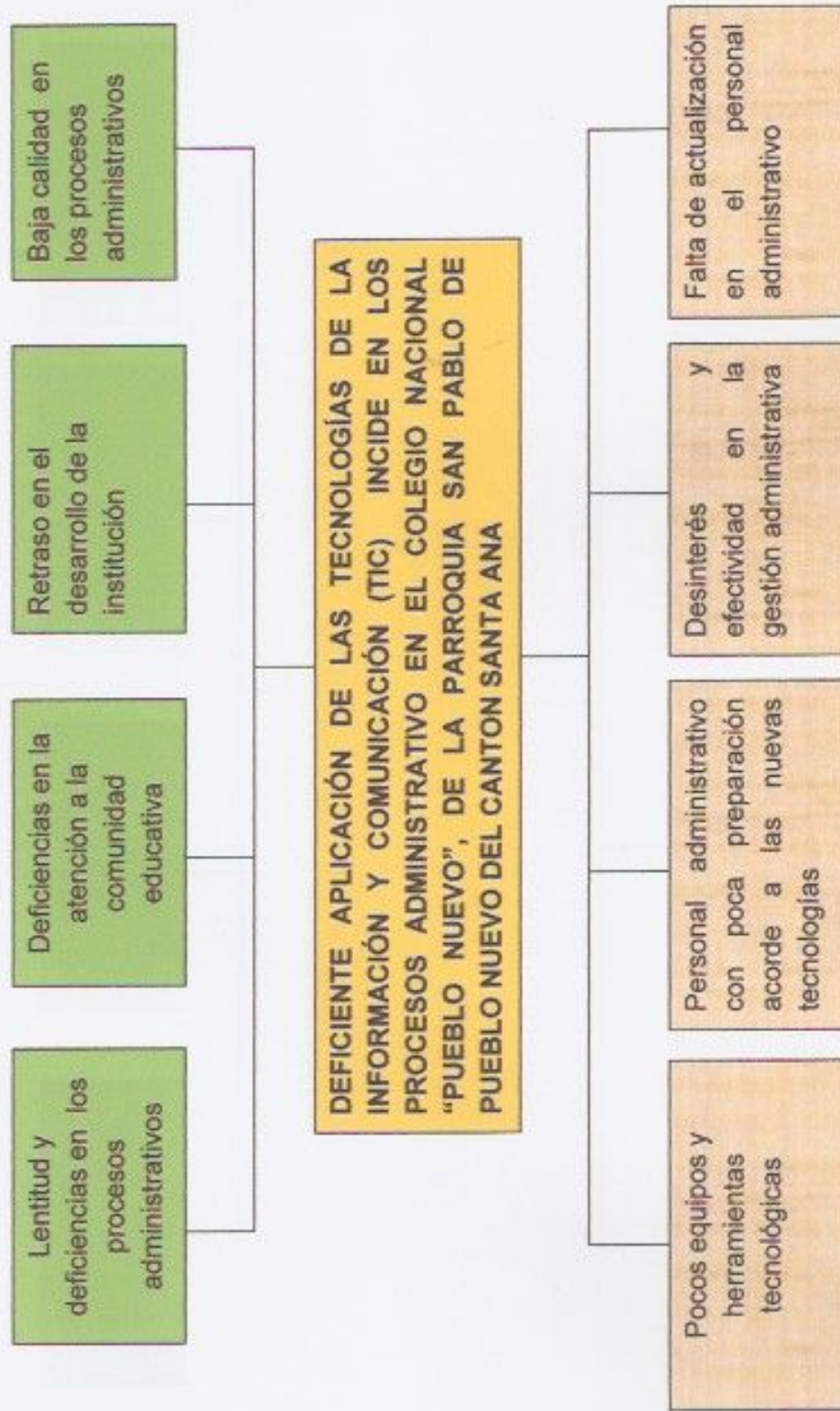
WILLIAMS, Trevor I, (1982 y 1987). Historia de la Tecnología 4. Desde 1900 hasta 1950; Editores; Madrid (España);

ABBY DEL PROBLEMA

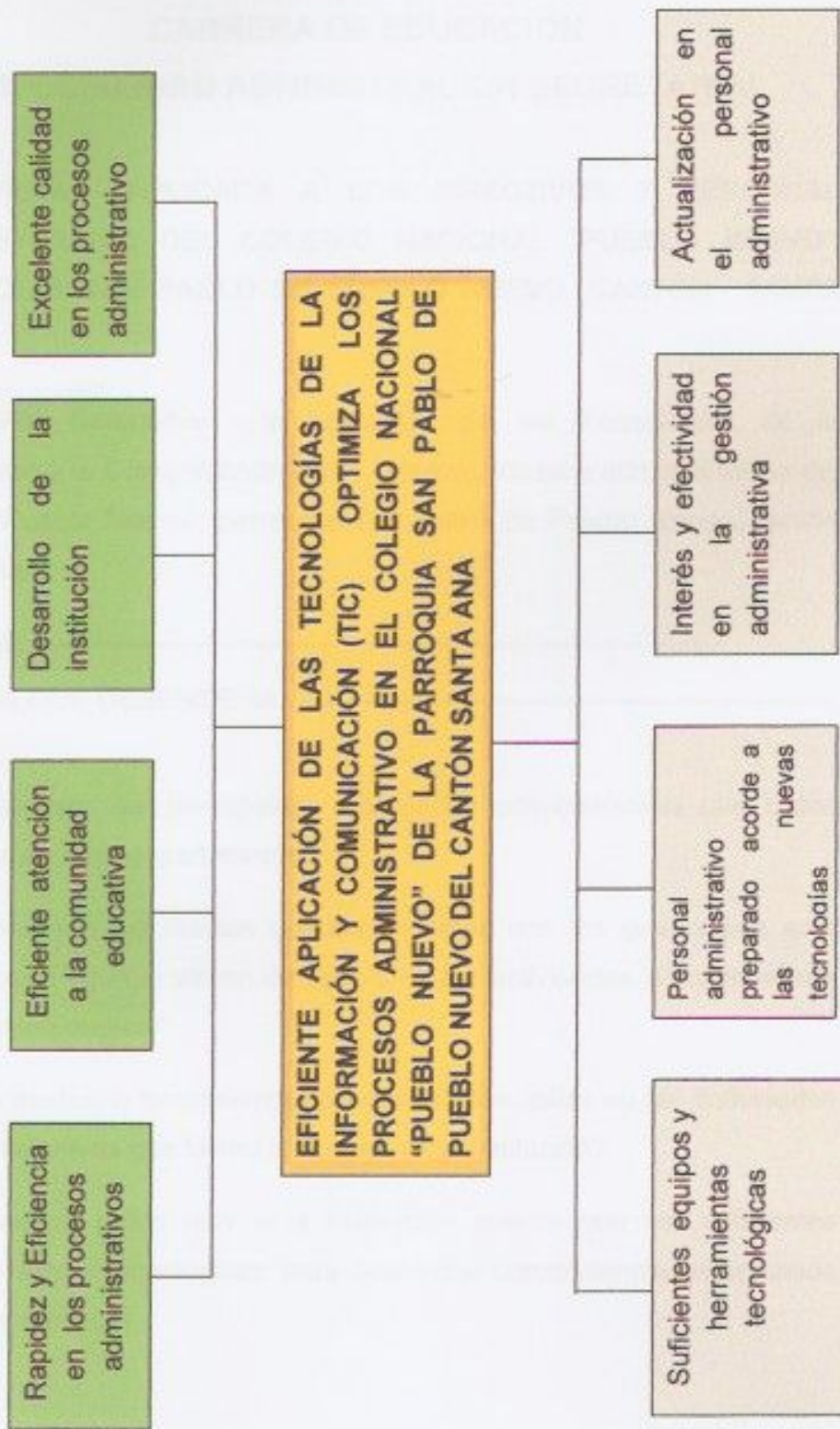
# ANEXOS



## ÁRBOL DEL PROBLEMA



## ÁRBOL DE OBJETIVOS



**UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO DE  
PORTOVIEJO"  
CARRERA DE EDUCACION  
ESPECIALIDAD ADMINISTRACION SECRETARIAL**

**ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO NACIONAL "PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO, CANTÓN SANTA ANA.**

**OBJETIVO:** Determinar la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana.

**NOMBRE:** -----

**FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA:** -----

1. ¿Cuáles son las principales actividades administrativas que Usted realiza en este departamento?
2. ¿Cuáles son los medios de comunicación con los que cuenta esta institución que le sirven de apoyo en las actividades administrativas que usted realiza?
3. ¿Qué medios o herramientas de información utiliza en las actividades administrativas que Usted realiza en esta institución?
4. ¿Considera usted que esta institución cuenta con las suficientes herramientas tecnológicas para desarrollar con eficiencia los procesos administrativos?

5. ¿Cuenta Usted con una capacitación acorde a las necesidades y aplicación de las actuales Tecnologías de la Información y Comunicación?
6. ¿En qué medida considera Usted que aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación en las actividades administrativas que se desarrollan en esta institución?

### GRACIAS POR SU COLABORACION

Elaborado por: [Firma]

Dado en la ciudad de [Ciudad] a los [Día] de [Mes] de [Año].

¿Cuál es el nivel de satisfacción con los servicios de esta institución?

- a. Muy insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Satisfecho
- d. Muy satisfecho

¿Qué medidas y acciones se deberían tomar para mejorar los servicios de esta institución?

- 1. [Opción]
- 2. [Opción]
- 3. [Opción]
- 4. [Opción]

UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO DE  
PORTOVIEJO"

CARRERA DE EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD ADMINISTRACION SECRETARIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DEL COLEGIO NACIONAL  
"PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO,  
CANTÓN SANTA ANA.

**OBJETIVO:** Determinar la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana.

Señor (a) (ita), Sirvase contestar con X a uno de los literales de cada pregunta, que según su criterio es lo correcto, al responder hágalo con sinceridad, su aporte es muy valioso para el trabajo que nos proponemos realizar

1. ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas tiene esta institución?

- a. Computadoras ( )
- b. Equipo de audiovisuales ( )
- c. Equipo de data shop ( )

2. ¿Cuenta Usted y sus compañeros docentes con una sala adecuada e implementada con herramientas tecnológicas de apoyo a su gestión en el colegio?

- a. Si ( )
- b. No ( )
- c. Algunas ( )

¿Cuáles? -----

3. ¿Cuáles son los medios de comunicación con los que cuenta esta institución?

- a. Teléfono ( )
- b. Fax ( )
- c. Radio ( )
- d. Huawei mobile connect ( )

4. ¿Cuáles son los medios de información que utiliza esta Institución educativa para realizar los procesos administrativos?

- a. Circulares ( )
- b. Correo electrónico ( )
- c. Comunicaciones escritas ( )
- d. Llamadas telefónicas ( )

5. ¿Considera Usted que esta institución educativa cuenta con los equipos y herramientas tecnológicas adecuadas acorde a los actuales procesos administrativos?

- a. Si ( )
- b. No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Cuándo solicita un documento, a un funcionario administrativo, la entrega es?:

- a. Rápida y oportuna ( )
- b. Tiene que esperar algunas horas ( )
- c. Se tarda un día ( )
- d. La recibe después ( )

7. ¿Considera Usted que se están aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos administrativos que se desarrollan en esta institución?

a. Si (     ) )

b. No (     ) )

¿Por qué? -----  
-----

8. ¿Cree Usted que el personal administrativo se encuentra capacitado para responder en los actuales procesos administrativos?

a. Si (     ) )

b. No (     ) )

¿Por qué? -----  
-----

9. Como califica la gestión del departamento administrativo de esta institución.

a. Eficiente (     ) )

b. Deficiente (     ) )

¿Por qué? -----  
-----

10. ¿De qué manera se puede fortalecer los procesos administrativos en esta institución?

a. Capacitando al personal administrativo (     ) )

b. Implementado adecuadamente el departamento administrativo con las Tecnologías de la Información y Comunicación (     ) )

c. Aprovechando y fortaleciendo las herramientas de comunicación e información con las que se cuenta (     ) )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO DE  
PORTOVIEJO"

CARRERA DE EDUCACION

ESPECIALIDAD ADMINISTRACION SECRETARIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A L@S ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL "PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO DE PUEBLO NUEVO, CANTÓN SANTA ANA.

**OBJETIVO:** Determinar la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana.

Señor/ita, Sírvase contestar con X a uno de los literales de cada pregunta, que según su criterio es lo correcto, al responder hágalo con sinceridad, su aporte es muy valioso para el trabajo que nos proponemos realizar

1. ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas tiene esta institución?

a. Computadoras ( )

b. Equipo de audiovisuales ( )

c. Equipo de data shop ( )

2. ¿Cuenta Usted y sus compañeros con una sala adecuada e implementada con herramientas tecnológicas de ayuda y soporte en su formación?

a. Si ( )

b. No ( )

c. Algunas ( )

¿Cuáles? -----

-----



3. ¿Cuáles son los medios de comunicación con los que cuenta esta institución?

- a. Teléfono ( )
- b. Fax ( )
- c. Radio ( )
- d. Huawei mobile connect ( )

4. ¿Cuáles son los medios que utiliza esta Institución educativa para la entrega de información?

- a. Circulares ( )
- b. Correo electrónico ( )
- c. Comunicaciones escritas ( )
- d. Llamadas telefónicas ( )

5. ¿Qué canales y medios de información de los que brinda la actual tecnología, considera que debe tener esta institución?

- a. Telefonía convencional ( )
- b. Telefonía Celular ( )
- c. Pagina Web ( )
- d. Correo electrónico ( )

6. ¿Cuándo solicita un documento a: secretaría, colecturía e inspección generalmente la entrega es?:

- a. Rápida y oportuna ( )
- b. Tiene que esperar algunas horas ( )
- c. Se tarda un día ( )
- d. La recibe después de varios días ( )

7. ¿Los departamentos de secretaría, colectoría e inspección general, cuentan con el suficiente equipamiento, servicios y herramientas tecnológicas para brindar una eficiente atención?

a. Sí (    )

b. No (    )

8. ¿Cree Usted que el personal administrativo necesita actualizar sus conocimientos para brindar una mejor atención?

a. Si (    )

b. No (    )

Por qué -----

-----

9. ¿Cómo califica la gestión del departamento administrativo de esta institución?

a. Regular (    )

b. Buena (    )

c. Muy Buena (    )

d. Excelente (    )

10. ¿De qué manera se puede fortalecer los procesos administrativos en esta institución?

a. Capacitando al personal administrativo (    )

b. Implementado adecuadamente el departamento administrativo con las Tecnologías de la Información y Comunicación (    )

c. Aprovechando y fortaleciendo las herramientas de comunicación e información con las que se cuenta (    )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO DE  
PORTOVIEJO"**

**CARRERA DE EDUCACION**

**ESPECIALIDAD ADMINISTRACION SECRETARIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES Y MADRES DE FAMILIA DEL  
COLEGIO NACIONAL "PUEBLO NUEVO", PARROQUIA SAN PABLO  
DE PUEBLO NUEVO, CANTÓN SANTA ANA.**

**OBJETIVO:** Determinar la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos del colegio "Pueblo Nuevo", parroquia San Pablo de Pueblo Nuevo, cantón Santa Ana.

**Señor/a, Sírvase contestar con X a uno de los literales de cada pregunta, que según su criterio es lo correcto, al responder hágalo con sinceridad, su aporte es muy valioso para el trabajo que nos proponemos realizar**

1. De acuerdo a lo que Usted observa y a su experiencia como padre o madre de familia de esta institución, ¿Con cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas cuenta el departamento administrativo (secretaría, colectoría e inspección general) para realizar sus labores?

- a. Máquina eléctrica ( )
- b. Computadora ( )
- c. Computadora portátil ( )
- d. Ninguna ( )

2. ¿De qué manera recibe Usted las comunicaciones del colegio?

- a. Comunicaciones escritas ( )
- b. Llamadas telefónicas ( )
- c. Comunicación personal ( )

3. ¿Cuáles son los medios que utiliza esta Institución educativa para la entrega de información acerca de su representado o actividades del colegio?

- a. Circulares ( )
- b. Correo electrónico ( )
- c. Comunicaciones escritas ( )
- d. Llamadas telefónicas ( )

4. ¿Cuándo solicita un documento a: secretaria, colectoría o inspección generalmente la entrega es?:

- a. Rápida y oportuna ( )
- b. Tiene que esperar algunas horas ( )
- c. Se tarda un día ( )
- d. La recibe después de varios días ( )

5. ¿Cree Usted que el personal administrativo (secretaria, colector e inspector general), cuentan con las herramientas tecnológicas adecuadas para realizar sus labores con eficiencia y oportunamente?

- a. Si ( )
- b. No ( )

Por qué -----

-----

6. ¿Qué canales y medios de información de los que brinda la actual tecnología, considera que debe tener esta institución?

- a. Telefonía convencional ( )
- b. Telefonía Celular ( )
- c. Pagina Web ( )
- d. Correo electrónico ( )

7. ¿Cree Usted que el personal administrativo necesita actualizar sus conocimientos para brindar una mejor atención?

a. Si (    )

b. No (    )

Por qué -----

-----

8. ¿Cómo califica la gestión del departamento administrativo de esta institución?

e. Regular (    )

f. Buena (    )

g. Muy Buena (    )

h. Excelente (    )

9. ¿De qué manera se puede fortalecer los procesos administrativos en esta institución?

d. Capacitando al personal administrativo (    )

e. Implementado adecuadamente el departamento administrativo con las Tecnologías de la Información y Comunicación (    )

f. Aprovechando y fortaleciendo las herramientas de comunicación e información con las que se cuenta (    )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**