

## **CONCLUSIONES**

El enfoque de las variables Retcambio Personal y TIC, representan un marco novedoso en términos gerenciales, sirviendo de apoyo a las universidades públicas en este nuevo siglo donde se ha marcado la priorización del recurso humano, convirtiéndose en el elemento del cual depende el éxito de las organizaciones.

La tecnología como área estratégica ha sido vista hasta hace poco como la plataforma o herramienta que mayor facilidad brinda en el desarrollo de las actividades propias de cualquier empresa; no obstante, bajo la nueva concepción del siglo XXI no puede obviarse la presencia de individuos con potencialidades representando un factor de inigualable valor el cual debe ser aprovechado, así como reforzado para el alcance de los objetivos tanto individuales como organizacionales.

La variable Retcambio Personal se presentó como una manera integral de identificar las potencialidades del recurso humano en las universidades públicas para su posterior aprovechamiento en el uso de las TIC, haciendo énfasis en el carácter, la inteligencia y las competencias, como factores determinantes en el desempeño de los individuos en estas organizaciones.

En referencia al primer objetivo específico, relacionado con determinar los rasgos del carácter individual predominantes en el uso de las TIC en las

universidades públicas, se encontró en términos generales, a la rectitud y la afabilidad como las características individuales más destacadas en los informantes claves; lo cual induce al alcance de metas altas, satisfacción personal, además de una clara disminución del ausentismo laboral, permitiendo enfrentar los retos impuestos por la tecnología con disposición y empeño.

Al segmentar la dimensión rasgos del carácter individual por estrato, se encontró una gerencia alta con muy alto nivel de rectitud, destacando el orden y la motivación al logro como características marcadas de quienes forman parte de este estrato; situación por demás importante pues son los encargados de establecer las directrices estratégicas que moldean las decisiones en las universidades públicas.

Adicionalmente, se encuentra una gerencia media con la menor ponderación con respecto a los demás estratos en lo referente a la rectitud a pesar de contar con altos niveles de esta característica; siendo la responsabilidad quien recibe un menor apoyo, asumiendo de acuerdo a este resultado, un estrato altamente participativo donde las responsabilidades son compartidas, fomentando así ambientes laborales colaborativos; los cuales se fundamentan en el trabajo en equipo.

Esta situación resulta coherente con el muy alto nivel de afabilidad encontrada en dicho estrato, pues la confianza además de la cooperación permiten reforzar la interacción de los individuos de manera participativa. Aunado a ello, en términos generales la afabilidad encontró altos niveles de

interpretación, permitiendo fomentar la productividad y el éxito organizacional gracias a la presencia de individuos comprometidos con el trabajo realizado.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, relacionado con determinar los tipos de inteligencia que influyen en la resolución de problemas mediante el uso de las TIC, se encontró que tanto la inteligencia analítica como la práctica son quienes sobresalen en el personal que hace uso de estas tecnologías como parte fundamental en el cumplimiento de sus actividades laborales; considerando la inteligencia creativa en un segundo plano sin mayor incidencia en el alcance exitoso de los objetivos propuestos.

La inteligencia analítica contó con altos niveles en la gerencia alta, permitiendo considerar a las habilidades analíticas, fundamentales para llevar a cabo un proceso metódico y planificado donde normalmente se requiere de un análisis exhaustivo; propio en el deber ser del nivel gerencial donde se usan las TIC para el apoyo de la gestión y la toma de decisiones.

Por otra parte, la inteligencia práctica, encontró en el personal técnico en computación el mayor de los aliados debido a la naturaleza de las actividades que ejecutan, donde se requieren de habilidades y destrezas para su efectivo cumplimiento. Así pues, se hizo evidente que el perfil de las personas ubicadas en los estratos anteriormente mencionados se adapta a los requerimientos de los cargos ocupados por los informantes claves.

Con relación al tercer objetivo específico, referido a determinar las competencias necesarias para el desempeño óptimo en el uso de las TIC en las universidades públicas, se encontró el mayor apoyo en las competencias

específicas, teniendo por un lado las habilidades y destrezas, mientras por otro el conocimiento como factores indispensables. Esta situación resulta coherente puesto que las características antes mencionadas representan elementos fundamentales para el uso de estas tecnologías.

Considerando los estratos estudiados, se encontró una gerencia media y un personal técnico en computación con una clara tendencia hacia este tipo de competencias; sin embargo, se observó en la gerencia alta la menor de las ponderaciones, permitiendo afirmar la necesidad de fortalecerla para alcanzar óptimos niveles de desempeño en el uso de las TIC.

La variable Tecnologías de Información y Comunicación ofreció una amplia visión con respecto a la plataforma y la capacidad tecnológica con las que cuentan las universidades públicas. En ese sentido, dando respuesta al cuarto objetivo específico referido a caracterizar la plataforma tecnológica existente en las universidades públicas, cuenta una mayor disposición con respecto a la capacidad tecnológica, factor considerado en los lineamientos estratégicos generados en esta investigación pues son elementos garantes del aprovechamiento de los beneficios ofrecidos por las TIC en las actividades propias de estas organizaciones.

En cuanto a las subdimensiones estudiadas para la plataforma tecnológica, las Tecnologías de Información (TI) presentaron una mayor tendencia con respecto a las Tecnologías de Comunicación (TC), teniendo presente una mayor disponibilidad de recursos de hardware – software, en comparación con las redes y el software de comunicación. Esta situación se

generó debido a un mayor uso en el software para oficina, sistemas de información, antivirus, como parte fundamental en el proceso administrativo de toda organización; sin embargo, existe una marcada concentración de estos recursos en la gerencia alta, quedando desfavorecidos en la satisfacción de los requerimientos los demás estratos, lo cual incide abiertamente en la efectividad de las actividades realizadas.

En referencia a las Tecnologías de Comunicación, se encontró que las universidades públicas cuentan con acceso a redes como intranet, extranet e Internet para el cumplimiento de sus actividades, haciendo uso de la transferencia de archivos, mensajería interna y el acceso al conocimiento, como una nueva concepción de las organizaciones modernas, lo cual genera un cambio de mentalidad, teniendo sus incidencias en el cambio del paradigma comunicacional; no obstante, existe una distribución claramente sesgada de estos recursos, siendo la gerencia alta quien concentra una vez más la disponibilidad y uso de los mismos, limitando en cierta forma la obtención de resultados, así como la capacidad de respuesta.

La situación encontrada en relación al quinto objetivo específico, relacionado con identificar la capacidad tecnológica de las universidades públicas, reafirma una asimilación tecnológica, así como una seguridad informática donde requieren fortalecerse de una manera planificada, organizada y en la inmediatez de lo posible. Por un lado para reforzar e incentivar al recurso humano que hace uso de las TIC mientras por otro, la seguridad de uno de los más valiosos activos como lo es la información.

Haciendo referencia a la asimilación tecnológica se encontró una evidente mala praxis gerencial, pues la capacitación, la información y el aprendizaje continuo se destina en mayores niveles a los estratos gerenciales incidiendo en los bajos incentivos proporcionados por las universidades públicas a los estratos operativos, en lo que a tecnología se refiere. En este contexto se observó poca planificación en el área tecnológica, debiendo ser reforzada a través de alianzas, convenios o cualquier otro medio favorecedor del desarrollo de competencias en pro del beneficio tanto individual como organizacional.

En lo concerniente a la seguridad informática, se constató poca previsión al respecto lo cual incide directamente en la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. A tal efecto, se encontró una gerencia alta con una mayor ponderación hacia la seguridad, en contraposición a la gerencia media. Adicionalmente, se observó una alta disponibilidad de información en los estratos operativos, contando con mayor restricción en el acceso de la información manipulada por la gerencia alta.

Finalmente, luego de analizar el Retcambio Personal en el uso de las TIC en las universidades públicas, se puede afirmar que las debilidades encontradas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de estas organizaciones, pueden ser fortalecidas haciendo una redistribución equitativa de la plataforma tecnológica; en la cual se aprovechen los beneficios propios de estas tecnologías para el desempeño óptimo de las

actividades, desde el punto de vista de conectividad, comunicación, además del procesamiento adecuado de la información.

Por otra parte, la capacidad tecnológica existente requiere de una adecuada planificación, en la cual la asimilación tecnológica se fortalezca a través de procesos de aprendizaje, capacitación e información oportuna, de manera constante; así como una clara orientación hacia la seguridad informática, a fin de lograr evidentes rasgos de confiabilidad, disponibilidad e integridad en la data que se procese.

Estos requerimientos pueden fortalecerse, utilizando en primera instancia, la inteligencia analítica propia de los estratos gerenciales para la planificación, organización, además de ejecución de programas o proyectos que incidan positivamente en la capacidad tecnológica de estas instituciones; e impulsando las competencias específicas para el uso óptimo de las TIC; mientras por otro, la inteligencia práctica encontrada en los niveles operativos favorece el desempeño de las actividades propias de los cargos ocupados, en función de no solo de sus habilidades, sino de destrezas.

Aunado a ello, la afabilidad y la rectitud como rasgos del carácter predominantes en quienes hacen uso de las TIC, permiten fomentar ambientes colaborativos en los cuales se genere el trabajo en equipo, además del intercambio de conocimientos tecnológicos entre los usuarios de estas tecnologías; beneficiando con ello a las organizaciones en estudio.

## RECOMENDACIONES

En esta investigación, el recurso humano es tratado de una manera integral como lo exige el nuevo paradigma gerencial, en el cual se reconoce a las Tecnologías de Información y Comunicación como herramientas de inigualable valor para las organizaciones de hoy, es imperante el aprovechamiento de las mismas sobre la base de las potencialidades individuales con las que cuentan todas esas personas que las utilizan.

En ese sentido, con las experiencias encontradas en las universidades públicas, así como la gama de conocimientos adquiridos, el nuevo reto es la difusión de los mismos a fin de darle utilidad a los resultados obtenidos, desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y por supuesto, social. Con este propósito se recomienda:

Dar a conocer los resultados de la investigación en las universidades públicas objeto de estudio, con el propósito de socializar el conocimiento y presentar la gama de lineamientos estratégicos generados en las cuatro (4) áreas de interés: dotación de recursos tecnológicos, administración de recursos tecnológicos, capacitación tecnológica, y por último pero no menos importante, la seguridad informática. Para ello, se sugiere la consolidación de mesas de trabajo en función de los estratos considerados para este estudio.

En este sentido, en dichas mesas de trabajo se pretende enfatizar sobre las características con mayor predominio, encontradas de acuerdo al análisis del Retcambio Personal, las cuales están relacionadas con el carácter, competencias e inteligencia; y su aprovechamiento para subsanar de alguna forma las debilidades presentes cuando se habla de TIC. Con esta socialización se pretende dar inicio a un proceso de decisiones fundamentado en los lineamientos estratégicos propuestos.

Aplicar el instrumento de recolección de datos, diseñado y validado en esta investigación para el Retcambio Personal, con el propósito de identificar las potencialidades que permiten mejorar sustancialmente el desarrollo de actividades propias en el desempeño óptimo de sus funciones. Es importante acotar que, este instrumento no está supeditado únicamente al uso de las TIC, sino por el contrario permite encontrar características relacionadas con el carácter, inteligencia y competencias, cuyo uso puede ser extendido a otros procesos de la organización.

Promover acciones que conlleven a los gerentes a la creación de redes tecnológicas internas donde se permitan aprovechar el alto nivel de cooperación encontrado en el recurso humano de las organizaciones caso de estudio; sobre la base de incentivos laborales como parte de las políticas en la que serán sustentadas. Así mismo, se hace indispensable la generación de alianzas estratégicas entre las diferentes universidades públicas en el ámbito tecnológico para intercambiar conocimientos, acciones y

experiencias, con el propósito de fomentar el enriquecimiento académico – organizacional de estas instituciones.

Esto implica un trabajo coordinado bajo una planificación multidisciplinaria e interinstitucional en la cual se integren gerentes y personal técnico en el área tecnológica de las diferentes universidades, con el objetivo de satisfacer no solo las necesidades de cada una de las instituciones a nivel interno sino apoyar de manera conjunta los requerimientos tecnológicos donde se requieran tanto experiencia como conocimiento.

Aplicar este estudio en otras organizaciones para verificar la confiabilidad de los instrumentos, aportar el conocimiento derivado de la investigación al fortalecimiento de dichas organizaciones a través de un conjunto de estrategias. Igualmente, difundir los resultados como aporte fundamental para la toma de decisiones gerenciales y personales.

Emplazar a los gerentes de las organizaciones caso de estudio, para la ejecución de acciones expresadas en un espacio de igualdad, justicia y equidad, a fin de fortalecer el uso de las TIC como parte fundamental en el desarrollo de las actividades. Ello puede lograrse, a través de una adecuada capacitación tecnológica, dotación de los recursos requeridos, así como la planificada administración de dichos recursos; en aras de reconocer más allá del beneficio ofrecido por la tecnología, el potencial recurso que hace uso de ella en las universidades públicas: su gente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Textos

- Alles, M. (2006). **Desarrollo del talento humano basado en competencias**. Ediciones Granica S.A. Primera edición, segunda reimpresión. Buenos Aires, Argentina.
- Araque y Rivera (2005). **Psicología Organizacional e Industrial**. Ediciones ECOE. Primera edición. Bogotá, Colombia.
- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme. Quinta edición. Caracas, Venezuela.
- Asensio, G. (2006). **Seguridad en Internet**. Ediciones Nautilus
- Barrón, C (2006). **Proyectos Educativos Innovadores. Construcción y Debate**. Tercera Época. UNAM. México
- Beekman, G. (2006). **Introducción a la Informática**. Pearson Prentice Hall. Sexta edición. España
- Canales, F. (2005). **Metodología de la Investigación**. Editorial Limusa. México
- Carr, N (2005). **Las tecnologías de la Información**. Ediciones Urano. España.
- Chavez, N (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. Cuarta edición. Venezuela
- Chiavenato, I. (2007) **Administración de recursos humanos**. Editorial McGraw Hill. Octava edición. México.
- Delgado, J. (2004). **La Transformación Universitaria**. Editorial Venezolana. Mérida, Venezuela.
- Erosa, V. y Arrollo, P. (2007). **Administración de la Tecnología**. Editorial Limusa. Primera edición. México
- Eyssautier, M. (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial Cengage Learning. Quinta edición.
- Formichella, M. (2006). **El concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local**. Convenio INTA – Ministerio de Asuntos Agrarios y Producción. Buenos Aires, Argentina.

- Guedez, V. (2005). **Aprender a emprender. De la gerencia del conocimiento a la ética de la sabiduría.** Editorial Planeta Venezolana, S.A. Caracas, Venezuela.
- Guedez, V. (2006). **Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. El aporte de la empresa al capital social.** Editorial Planeta Venezolana, S.A. Caracas, Venezuela.
- Hernandez, Fernandez Y Baptista (2006). **Metodología de la Investigación.** McGraw-Hill Interamericana. S.A. Cuarta edición. México
- Hodge B., Anthony W., Gales L. (2005). **Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico.** Editorial Prentice Hall. Sexta edición. España.
- Hurtado, J. (2006). **El Proyecto de Investigación.** Ediciones Quirón. Cuarta Edición. Bogotá, Colombia.
- Ivancevich, Konopaske y Matteson (2005). **Comportamiento Organizacional.** Editorial McGraw-Hill. Séptima edición.
- Koontz, H. y weihrich, H. (2007). **Elementos de Administración. Un enfoque internacional.** Editorial McGraw-Hill. Séptima edición. México
- Madrigal, B (2005). Liderazgo. Enseñanza y aprendizaje. Editorial McGraw-Hill. México.
- Maiwald, E. (2005). **Fundamentos de seguridad de redes.** Editorial McGraw-Hill. México
- Mas, M. (2005). Desarrollo Endógeno. Cooperación y competencia. Una aproximación sin fronteras. Editorial Panapo
- Minguez, A. (2006). **Dirección práctica de Recursos Humanos.** Editorial ESIC. Segunda edición. España.
- Morris, C. y Maisto A. (2005). **Introducción a la psicología.** Editorial Prentice Hall. Duodécima edición. México
- Newstrom, J. (2007). **Comportamiento humano en el trabajo.** Editorial McGraw-Hill. Duodécima edición. México.
- Norton, P. (2006). **Introducción a la Computación.** Editorial McGraw-Hill. Sexta edición. México
- O'Brien, J. y Marakas G (2006). **Sistemas de Información Gerencial.** Editorial McGraw-Hill. Séptima edición. México.

- Ortiz, F. y García, M. (2008). **Metodología de la Investigación**. Editorial Limusa. México
- Pablos, López, Romo Medina, Montero y Najera. (2006). **Dirección y Gestión de los Sistemas de Información en la empresa**. Universidad Rey Juan Carlos. Editorial ESIC. Segunda Edición. Madrid, España.
- Parkinson, M. (2005). **Como dominar los cuestionarios de personalidad**. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.
- Pelekais C, Finol M, Neuman N, Belloso O. (2007) **El ABC de la Investigación**. Ediciones Astro Data. Segunda edición. Maracaibo, Venezuela.
- Ramirez, T. (2007). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Robbins S. y Coulter M. (2005) **Administración**. Editorial Prentice Hall. Octava Edición. México
- Romero, J. (2006). **Diccionario de Psicología**. Editorial San Pablo. Caracas, Venezuela.
- Romero, R. y Zúnica, L. (2005). **Métodos estadísticos en Ingeniería**. Editorial Universidad Politécnica Valencia. España
- Santrock, González y Francke (2004). **Introducción a la psicología**. Editorial McGraw-Hill. Segunda edición. México.
- Schermerhorn, Hunt y Osborn (2004). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Limusa. Primera edición. México
- Sierra Bravo, R. (2005). **Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica**. Thomson Editores.
- Soria, V. (2006). **Relaciones Humanas**. Editorial Limusa. Segunda edición. México
- Tobon, S. (2006). **Formación basada en competencias**. Eco ediciones, segunda edición. Bogotá, Colombia
- Vernis, Iglesias, Sanz y Sanz (2006). **Claves para el fortalecimiento de las organizaciones no lucrativas**. Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- Villarreal, S. (2007). **Introducción a la computación**. Editorial McGraw Hill. Segunda edición. México.
- Wayne, W (2006). **Psicología: Temas y Variaciones**. Editorial Cengage learning. Sexta edición.

### Trabajos de Grado

- Briceño, E. (2008). Tesis doctoral titulada: **Perfil de competencias como soporte de la planificación educativa en la gerencia de enfermería**. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Domenech, M. (2004). Tesis Doctoral **“El papel de la inteligencia y de la metacognición en la resolución de problemas”**. Universidad Rovira i Virgili. Tarragona.
- Fernández, B. (2007). Tesis doctoral: **La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana**. Universidad de Cantabria. Santander, España. Disponible en <http://www.tesisenred.net/TDX-0615107-120448>. [Consulta: 2008, Diciembre 08]
- Meneces, J. (2007). Tesis doctoral titulada **Las tecnologías de información y comunicación y la competitividad en las Universidades públicas**. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Merchan, A. (2007). Tesis doctoral titulada: **Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de los Institutos Universitarios de Tecnología**. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Rangel (2008). Tesis doctoral titulada: **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como herramienta en la gestión empresarial de las contratistas de servicio petrolero trasnacional**. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
- Suarez, J. (2007). Tesis doctoral titulada: **Gestión por Competencias en Gerentes y su efecto sobre la Competitividad**. Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.

### Leyes

- Ley de Universidades (1970). Disponible en <http://www.mes.gov.ve/mes/documentos/marcolegal/5.pdf> [Consulta: 2009, Enero 09]
- Ley Especial contra Delitos Informáticos (2001). Disponible en <http://www.gobiernoenlinea.ve/docMgr/sharedfiles/LeyEspecialcontraDelitosInformaticos.pdf> [Consulta: 2008, Octubre 19]

## Revistas

- Ordóñez, G. (2002). **La experiencia colombiana en la puesta en marcha del observatorio de Ciencia y Tecnología (OCT)**. Cuadernos del Cendes, N° 51, año 19. Caracas, Venezuela.
- Yoguel, Novick, Milesi, Roitter y Borello (2004). **Información y conocimiento: la difusión de las tecnologías de información y comunicación en la industria manufacturera argentina**. Revista de la CEPAL, 82. Abril.

## Documentos Electrónicos

- Cejas, M. (2006). **La formación por competencias: una visión estratégica en la gestión de personas**. Revista Visión Gerencial. AÑO 4, N° 1, VOL 4. ENERO - JUNIO, 2005. Pag 11-22. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25077/2/articulo2.pdf> 23-Feb-2006. [Consulta: 2008, Diciembre 08]
- CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (CNTI, 1980). Disponible en: [http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=50&Itemid=57](http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=57). [Consulta: 2007, Abril 03]
- Maldonado, L. (2007). **Las Tecnologías de Información y Comunicación un recurso estratégico para la educación superior**. En: Revista Electrónica Visión Gerencial, Año 6 N° 2, Julio - Diciembre 2007, Pag: 257-268. Disponible en <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25138/2/articulo7.pdf>. [Consulta: 2008, Diciembre 05]
- MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, MES (2004). **Un punto de partida Situación actual y desafíos de la Educación Superior en Venezuela**. [Documento en Línea] Disponible: <http://www.mes.gov.ve/informa/publicaciones/Situaci%F3n%20Actual%20y%20desaf%EDos.pdf> [Consulta: 2007, Abril 03]
- MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS TELECOMUNICACIONES Y LA INFORMÁTICA (2007). **Historia del Centro Nacional de Tecnologías de Información**. [Documento en Línea] Disponible: [http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=52&Itemid=60](http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=60). [Consulta: 2007, Abril 04]
- Estrategia para la Sociedad de la Información en America Latina y el Caribe. (ELAC) Naciones Unidas. CEPAL. Disponible en:

<http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/socinfo/noticias/paginas/6/32526/P32526.xml&xsl=/socinfo/tpl/p18f-st.xsl&base=/socinfo/tpl/top-bottom.xsl> [Consulta: 2009, Septiembre 09]

Santos, J. (2006). **Diccionario del Retcambio**. [Documento en Línea] Disponible:

[http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/4/49/PRESENTACI%C3%93N\\_DEL\\_RETCAMBIO2006.pdf](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/4/49/PRESENTACI%C3%93N_DEL_RETCAMBIO2006.pdf). [Consulta: 2009, Septiembre 18]

Santos, J. (2007). **La metodología gerencial de 360° para competir en escenarios globales**. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-233-1-la-metodologia-gerencial-de-360-para-competir-en-escenarios-.html>. [Consulta: 2008, Diciembre 03]

Santos, J. (2008). **Liderazgo Sintergial y Retcambio**. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-335-1-liderazgo-sintergial-y-retcambio.html>. [Consulta: 2008, Marzo 03]

## **ANEXOS**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS SOBRE EL  
RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE  
LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS  
(ANEXO A)**

**Autora: Msc. Carolina Materán  
C.I. 10.400.614  
Tutor: Dr. Marcos Urdaneta  
C.I. 13.010.844**

**Junio, 2009  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Luego de saludarle respetuosamente, me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, a fin de verificar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos; necesarios para llevar a cabo la tesis doctoral titulada: **“Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas”**.

Usted fue seleccionado para formar parte del equipo de expertos que emitirán opiniones y aprobará la validez del instrumento antes citado, ya que con base en sus amplios conocimientos y experiencia en el manejo de diversos enfoques del pensamiento gerencial, podrá brindar información certera para mejorar aspectos deficientes de los mismos, en caso que se presenten. En este sentido, se le agradece evaluar los instrumentos, considerando su pertinencia con la variable, dimensiones, subdimensiones e indicadores, así como la redacción y secuencia lógica que presentan los ítems para el adecuado entendimiento de los encuestados.

Es necesario informar que este cuestionario será autoadministrado, contando cada uno de los ítems con un total de cinco opciones de respuestas, donde el encuestado solo podrá escoger una.

Cualquier información u objeción que considere pertinente, puede indicarla en el espacio destinado para las observaciones, en el formato de juicio de experto.

Gracias por su colaboración

**Msc. Carolina Materán**

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO.**

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

C.I: \_\_\_\_\_

Título de Pregrado: \_\_\_\_\_

Título de Postgrado: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

## **2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Reticambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas

## **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1. OBJETIVO GENERAL:** Analizar el Reticambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas.

### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Identificar los rasgos del carácter individual predominantes en el uso de las TIC en las Universidades Públicas.

Determinar los tipos de Inteligencia que influyen en la resolución de problemas mediante el uso de las TIC en las Universidades Públicas.

Determinar las competencias necesarias para el desempeño óptimo en el uso de las TIC en las Universidades Públicas.

Caracterizar la plataforma tecnológica existente en las Universidades Públicas.

Identificar la capacidad tecnológica de las Universidades Públicas.

Generar estrategias bajo el enfoque del Retcambio Personal en el uso de las TIC en las Universidades Públicas.

#### 4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La característica principal de la población radica en la utilización de las TIC en el desarrollo de las actividades propias de los cargos desempeñados, lo cual redundando tanto en la productividad como en el desempeño del personal. Por esta razón, estas personas se consideran fuentes primarias de información para analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las máximas casas de estudio que hacen vida activa en el estado Trujillo.

**Tabla 1**  
**Composición de la Población**

Universidad	Gerencia Alta	Gerencia Media	Personal Administrativo que Usa TIC	Personal Técnico en el área de computación que usa las TIC
NURR-ULA	16	22	141	12
UPEL-IMPM Trujillo	1	5	14	1
UNERMB	0	1	3	1
UNA	1	8	19	4
UNESR	6	18	32	3
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>54</b>	<b>209</b>	<b>21</b>

Fuente: Materán (2009)

La población está constituida por un total de 308 personas en las que se incluyen personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, el personal técnico del área de computación y el personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas del estado Trujillo; las cuales están conformadas por: el Núcleo Universitario Rafael Rangel de la Universidad de Los Andes (NURR-ULA), Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IMPM Trujillo), Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), Universidad Nacional Abierta (UNA) y Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR).

En cuanto a la muestra se tiene un total de 76 personas, calculada a través de un muestreo probabilístico estratificado que posteriormente será distribuido de acuerdo a la proporción de la población presentada.

**Tabla 2**  
**Distribución estratificada de la muestra**  
**Universidades Públicas del Estado Trujillo**

Niveles	Población	Muestra estratificada (Ksh = 0,2467)
Gerencia Alta	24	6
Gerencia Media	54	13
Administrativos	209	52
Personal Técnico en computación	21	5
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>76</b>

**Fuente:** Materán (2009)

De acuerdo a la muestra considerada y a la estratificación realizada, puede observarse claramente como un elemento interesante para esta investigación; que el análisis podrá generar estrategias para diferentes niveles de marcada influencia en el rendimiento organizacional de las Universidades Públicas.

## **5. SISTEMA DE VARIABLES.**

### **5.1. Variable: Retcambio Personal**

#### **5.1.1. Definición Conceptual**

Para Santos (2008), el Retcambio Personal es “una propuesta diseñada para entrar al círculo de la excelencia a través de prácticas y estándares diferenciadores. Tiene como tema central el mapeo, rediseño y desarrollo del carácter, la inteligencia y competencias, las cuales son el insumo para acceder, desde nuestro escenario personal, a los estándares del ciclo de la excelencia en acción” (p.5).

#### **5.1.2. Definición Operacional**

Retcambio Personal puede definirse como un enfoque gerencial que busca promover al individuo desde una perspectiva psicológica, donde el carácter, la inteligencia y las competencias de cada uno de los usuarios de las TIC, promueva la proactividad en el desarrollo de las actividades cotidianas, generando resultados efectivos.

## **5.2. Variable:** Tecnologías de Información y Comunicación

### **5.2.1. Definición Conceptual**

Para Carr (2005, p. 75), las TIC “no solo consisten en un conjunto de programas y ordenadores, también comprenden el modo como estos se combinan para formar una arquitectura más amplia para la gestión de la información”.

### **5.2.2. Definición Operacional**

Las TIC puede definirse como la plataforma tecnológica que da soporte a las diferentes actividades que se llevan a cabo en las organizaciones y la capacidad de estas ante el uso de la tecnología.

## **6. ESCALA DE MEDICIÓN**

La medición de las variables Retcambio Personal y Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas, se realizará a partir de la información recolectada mediante la aplicación de dos (02) instrumentos diseñados para tal fin, los cuales serán aplicados como cuestionarios auto-administrados. Para cada ítem se consideran cinco (05) alternativas de respuesta cerrada, tipo Likert, con las siguientes alternativas de respuesta: Siempre (5), la mayoría de las veces sí (4), algunas veces (3), la mayoría de las veces no (2), nunca (1).

## **7. CRITERIO DE MEDICIÓN**

Pertinencia (contexto teórico, objetivo e indicador) y redacción.

**Cuadro 1**  
**Operacionalización de las Variables**

<b>Objetivo General:</b> Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas.				
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Subdimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Identificar los rasgos del carácter individual presentes en el uso de las TIC en las Universidades Públicas.	R E T C A M B I O  P E R S O N A L	Rasgos del Carácter Individual	Extroversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociabilidad</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Emprendimiento</li> </ul>
			Afabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Cooperación</li> </ul>
			Rectitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Orden</li> <li>• Motivación al logro</li> </ul>
			Estabilidad Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Autocontrol</li> </ul>
			Apertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Interés por el cambio</li> </ul>
Determinar los tipos de Inteligencia que predominan en la resolución de problemas mediante el uso de las TIC en las Universidades Públicas		Tipos de Inteligencia	Análítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad Analítica</li> </ul>
			Creativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Percepción</li> </ul>
			Práctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades</li> <li>• Destrezas</li> </ul>
Determinar las competencias necesarias para el desempeño óptimo en el uso de las TIC en las Universidades Públicas		Competencias	Básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de las tecnologías de información y comunicación</li> <li>• Afrontamiento al cambio</li> </ul>
			Genéricas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Amplitud de conocimientos para estar bien informado</li> <li>• Emprendimiento</li> </ul>
	Específicas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades y destrezas</li> <li>• Conocimiento</li> </ul>	

**Cuadro 1 (cont)**

<b>Objetivo General:</b> Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas.				
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Subdimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Caracterizar la plataforma tecnológica existente en las Universidades Públicas	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Plataforma Tecnológica	Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos de Hardware</li> <li>• Software de aplicación</li> <li>• Software de Sistemas</li> </ul>
			Tecnologías de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes</li> <li>• Software de comunicación</li> </ul>
Capacidad Tecnológica		Asimilación Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Información</li> <li>• Aprendizaje continuo</li> </ul>	
		Seguridad Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Integridad</li> <li>• Disponibilidad</li> </ul>	
Identificar la capacidad tecnológica de las Universidades Públicas.				
Generar estrategias bajo el del Retcambio Personal en el uso de las TIC para las Universidades Públicas del Estado Trujillo.	Este objetivo se desarrolla luego de analizar los resultados alcanzados en los objetivos anteriores.			

**Fuente:** Materán (2009).

## FORMATO JUICIO DE EXPERTO CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE “RETCAMBIO PERSONAL”

OBJETIVO GENERAL: Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las universidades públicas																
OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar los rasgos del carácter individual presentes en el uso de las TIC en las Universidades Públicas.																
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	ÍTEMS	EVALUACIÓN											
					OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSIÓN		SUB-DIMENSIÓN		INDICADOR		REDACCIÓN	
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Retcambio Personal	Rasgos del carácter individual	Extroversión	Sociabilidad	1. Usted interactúa con compañeros de trabajo con los que comparte intereses comunes												
				2. En el desarrollo de sus actividades prefiere hacer trabajos de manera individual												
				3. Usted comparte información que puede servir de ayuda a los demás												
			Asertividad	4. Le es fácil incorporarse a los equipos de trabajo												
				5. Usted expresa de manera firme sus propias convicciones												
				6. A sus compañeros de trabajo les manifiesta sus sentimientos												
			Emprendimiento	7. La presentación de sus trabajos los hace de manera rutinaria												
				8. Anticipa la entrega del trabajo pendiente												
				9. Para realizar su trabajo busca nuevas formas de hacerlo												
		Afabilidad	Confianza	10. Usted manifiesta claramente sus puntos de vista												
				11. En su entorno laboral se siente cómodo con sus compañeros												
				12. Usted desconfía en los resultados de las actividades de sus compañeros												
			Cooperación	13. En las actividades laborales tiene participación activa												
				14. Usted trabaja de manera conjunta con sus compañeros												
				15. Usted evita dar apoyo a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren												
			Responsabilidad	16. En sus actividades de trabajo responde oportunamente												
				17. Las consecuencias de sus decisiones son asumidas por usted												
				18. Usted asume las consecuencias de sus acciones												
		Rectitud	Orden	19. Las actividades pendientes por realizar son ejecutadas sin planificación previa												
				20. Usted prioriza la realización de actividades												
				21. Usted mantiene un registro detallado de actividades para su respectivo control												
		Motivación al logro	22. Usted busca alcanzar nuevos objetivos													
			23. En la institución participa en los mismos proyectos													
			24. Para efectos de su superación personal busca nuevas formas de mejorarla													

Fuente: Materán (2009)

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

**A:** Adecuada

**I:** Inadecuada

**FORMATO JUICIO DE EXPERTO (Cont.)**  
**CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE “RETCAMBIO PERSONAL”**

OBJETIVO GENERAL: Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las universidades públicas																
OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar los rasgos del carácter individual presentes en el uso de las TIC en las Universidades Públicas.																
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	ÍTEMS	EVALUACIÓN											
					OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSIÓN		SUB - DIMENSIÓN		INDICADOR		REDACCIÓN	
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Retcambio Personal	Rasgos del carácter individual	Estabilidad Emocional	Seguridad	25. Usted realiza de manera tranquila sus actividades												
				26. A usted se le dificulta enfrentar nuevos retos												
				27. Usted expresa sus opiniones de manera firme												
			Autocontrol	28. La acumulación de trabajos pendientes depende de usted												
				29. Usted pierde tiempo en su trabajo a causa de los demás												
				30. Las consecuencias de sus actos son analizadas detalladamente												
		Apertura	Independencia	31. Usted pierde el control en situaciones inesperadas que se le presentan												
				32. El desarrollo de sus actividades laborales es planificado por usted												
				33. La forma de organizar su trabajo lo deciden otros												
			Creatividad	34. De acuerdo a sus propios criterios establece sus prioridades												
				35. Su trabajo se ejecuta como un proceso de rutina												
				36. Para presentar su trabajo encuentra formas poco usuales de hacerlo												
				37. Usted presenta ideas novedosas para abordar situaciones de trabajo												
				Interés por el cambio	38. Usted apoya las nuevas acciones a ejecutar en el ámbito laboral											
					39. En el desarrollo de sus actividades sigue un mismo patrón											
					40. Usted se siente cómodo(a) al ejecutar nuevas actividades											

Fuente: Materán (2009)

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

**A:** Adecuada

**I:** Inadecuada

**FORMATO JUICIO DE EXPERTO (Cont.)  
CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE “RETCAMBIO PERSONAL”**

OBJETIVO GENERAL: Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas																
OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar los tipos de Inteligencia que predominan en la resolución de problemas mediante el uso de las TIC en las Universidades Públicas																
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	ÍTEMS	EVALUACIÓN											
					OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSIÓN		SUB - DIMENSIÓN		INDICADOR		REDACCIÓN	
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Retcambio Personal	Tipos de Inteligencia	Analítica	Habilidad Analítica	41. Usted utiliza un proceso razonado para ejecutar sus actividades												
				42. Cada una de las actividades a desarrollar son analizadas exhaustivamente												
				43. Las acciones a seguir en su trabajo son planificadas paso a paso por usted												
				44. Las consecuencias generadas por sus acciones son anticipadas por usted												
		Creativa	Creatividad	45. Usted utiliza formatos preestablecido para presentar su trabajo												
				46. En casos particulares encuentra formas alternas de realizar su trabajo												
			Percepción	47. Usted asume posiciones de acuerdo a su percepción												
				48. Usted busca el significado de situaciones de acuerdo a lo percibido de ellas												
				49. Al momento de emitir una respuesta utiliza principalmente la información sensorial												
		Práctica	Habilidades	50. En sus actividades laborales utiliza conocimientos puntuales												
				51. Usted espera que los demás le solucionen situaciones específicas generadas por el equipo computacional												
				52. A usted se le dificulta el uso de herramientas tecnológicas												
			Destrezas	53. A usted se le dificulta el desarrollo de actividades que requieren de precisión												
				54. Usted realiza actividades que requieren de un cuidado minucioso para su ejecución												
				55. Usted elabora con prontitud actividades que requieren de habilidades motoras												

Fuente: Materán (2009)

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

**A:** Adecuada

**I:** Inadecuada

**FORMATO JUICIO DE EXPERTO (Cont.)  
CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE “RETCAMBIO PERSONAL”**

OBJETIVO GENERAL: Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas																
OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar las competencias necesarias para el desempeño óptimo en el uso de las TIC en las Universidades Públicas																
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	ÍTEMS	EVALUACIÓN											
					OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSIÓN		SUB - DIMENSIÓN		INDICADOR		REDACCIÓN	
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Retcambio Personal	Competencias	Básicas	Manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación	56. A usted se le dificulta la utilización de las herramientas tecnológicas												
				57. En su trabajo hace uso de las herramientas disponibles por la tecnología												
				58. Para complementar sus actividades laborales utiliza los servicios de las TIC												
			Afrontamiento al cambio	59. Usted identifica los cambios requeridos en sus actividades												
				60. Usted ajusta con dificultad sus actividades ante los cambios												
				61. Usted implementa estrategias flexibles que puedan ser modificadas posteriormente												
		Genéricas	Resolución de Problemas	62. Usted detecta con facilidad problemas potenciales en su actividad laboral												
				63. Usted busca alternativas para la solución de problemas												
				64. Los objetivos organizacionales son considerados para dar solución a sus problemas laborales												
			Amplitud de conocimientos para estar bien informado	65. Usted utiliza la tecnología para obtener información relevante												
				66. Para solucionar problemas hace seguimiento de información requerida												
				67. Usted mantiene una comunicación abierta para el intercambio de conocimientos												
		Emprendimiento	68. Usted busca mejorar el desarrollo de sus actividades a partir de exigencias de la organización													
			69. De acuerdo a exigencias del entorno inicia procesos de mejora en el desarrollo de sus actividades													
			70. Usted espera que sus jefes inmediatos indiquen la pauta para iniciar nuevos proyectos													
		Específicas	Habilidades y Destrezas	71. A usted se le facilita la ejecución de nuevas actividades												
72. Para llevar a cabo de manera efectiva una actividad requiere repetirla varias veces																
73. Para poder realizar sus actividades laborales requiere de entrenamiento																
Conocimiento	74. Para solucionar problemas utiliza conocimientos previos															
	75. Para comprender situaciones presentadas, requiere de conocimientos previos															
	76. Usted realiza sus actividades de acuerdo a los conocimientos adquiridos															

Fuente: Materán (2009)

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

**A:** Adecuada

**I:** Inadecuada

## JUICIO DEL EXPERTO

1. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con los **objetivos** planteados en la investigación de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

2. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con la **variable** objeto de estudio de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

3. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como

de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con las **dimensiones** planteadas en la investigación de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

4. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con las **subdimensiones** establecidas en la investigación de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

5. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con los **indicadores** establecidos en la investigación de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

6. Considera que la **redacción** de los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, es:

Adecuada ( )      Medianamente Adecuada ( )      Inadecuada ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

7. Considera que la **secuencia** que presentan los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, es:

Adecuada ( )      Medianamente Adecuada ( )      Inadecuada ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

8. Considera que la **redacción** que presentan los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Retcambio Personal, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, es:

Adecuada ( )      Medianamente Adecuada ( )      Inadecuada ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

9. El instrumento diseñado es válido:

Si ( )      No ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

**FORMATO JUICIO DE EXPERTO**  
**CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE “TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”**

OBJETIVO GENERAL: Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas																	
OBJETIVO ESPECÍFICO: Caracterizar la plataforma tecnológica existente en las Universidades Públicas																	
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	ÍTEMS	EVALUACIÓN												
					OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		SUB - DIMENSION		INDICADOR		REDACCION		
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
Tecnologías de Información y Comunicación	Plataforma Tecnológica	Tecnologías de Información	Recursos de Hardware	1. La institución dispone de computadoras con las características necesarias para el desarrollo óptimo de sus actividades													
				2. Las impresoras de la institución están disponibles para emitir los resultados de sus actividades													
				3. La institución le facilita otros dispositivos computacionales cuando los requiere													
			Software de aplicación	4. Usted dispone de programas para el procesamiento de texto													
				5. Usted dispone de programas para el procesamiento de hojas de calculo													
				6. Usted dispone de programas para el procesamiento de presentaciones													
				7. Usted dispone de navegadores WEB													
				8. Usted dispone de otros programas para el desarrollo de actividades específicas													
				9. Usted tiene acceso a una red de datos													
		Software de sistemas	10. Para el almacenamiento de datos utiliza programas específicos														
			11. Para proteger la información almacenada utiliza antivirus														
			12. Usted utiliza programas para desarrollar aplicaciones														
		Tecnologías de Comunicación	Redes	13. Para comunicarse con otras unidades de trabajo utiliza mensajería interna													
				14. La comunicación con otras instituciones las realiza desde su computador													
				15. Usted dispone de acceso a Internet desde su computador													
				16. Se puede acceder de manera remota a la información de la institución													
			Software de Comunicación	17. Se presentan limitaciones de acceso a la información de algunas unidades													
				18. El acceso a internet es llevado a cabo con total libertad													
				19. Se le presentan errores de transmisión de datos													

Fuente: Materán (2009)

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

**A:** Adecuada

**I:** Inadecuada

**FORMATO JUICIO DE EXPERTO (Cont.)**  
**CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE “TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”**

OBJETIVO GENERAL: Analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades Públicas																
OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar la capacidad tecnológica de las Universidades Públicas																
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	ÍTEMS	EVALUACIÓN											
					OBJETIVO		VARIABLE		DIMENSION		SUB - DIMENSION		INDICADOR		REDACCIÓN	
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Tecnologías de Información y Comunicación	Capacidad Tecnológica	Asimilación Tecnológica	Capacitación	20. Cuando existen cambios tecnológicos recibe un adiestramiento previo												
				21. En la institución existe un plan de adiestramiento en TIC para los usuarios												
				22. En la institución existen programas de actualización en TIC para los usuarios												
			Información	23. Usted utiliza información relevante para la institución en sus actividades												
				24. Usted utiliza información actualizada en el desarrollo sus actividades												
				25. En el desarrollo de sus actividades utiliza información confiable												
		Aprendizaje Continuo	26. Usted asiste a eventos tecnológicos a fin de realizar un monitoreo sobre las TIC													
			27. Usted analiza las nuevas tendencias de comportamiento de las TIC													
			28. Usted recibe información tecnológica que le permita adaptarse con éxito al cambio													
		Seguridad Informática	Confidencialidad	29. Se tiene acceso a todo tipo de información generada en la organización												
				30. Para poder acceder la información se debe suministrar alguna clave												
				31. Se hace restricciones a los usuarios para acceder información												
			Integridad	32. Para acceder las TIC se lleva a cabo un proceso de identificación												
				33. Otras personas pueden acceder a su información para modificarla												
34. Usted desconfía de la presencia de contenidos incorrectos en sus documentos																
Disponibilidad	35. La pérdida de información retrasa el cumplimiento de las actividades															
	36. Usted respalda la información almacenada en el computador															
				37. La información externa requerida está disponible para sus actividades												

Fuente: Materán (2009)    **P:** Pertinente    **NP:** No Pertinente    **A:** Adecuada    **I:** Inadecuada

## JUICIO DEL EXPERTO

1. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con los **objetivos** planteados en la investigación de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

2. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con la **variable** objeto de estudio de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

3. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto

de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con las **dimensiones** planteadas en la investigación de manera:

Suficiente ( )                      Medianamente Suficiente ( )                      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

4. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, están acorde con las **subdimensiones** establecidas en la investigación de manera:

Suficiente ( )                      Medianamente Suficiente ( )                      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

5. Considera que los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades

Públicas, están acorde con los **indicadores** establecidos en la investigación de manera:

Suficiente ( )      Medianamente Suficiente ( )      Insuficiente ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

6. Considera que la **redacción** de los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico o del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, es:

Adecuada ( )      Medianamente Adecuada ( )      Inadecuada ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

7. Considera que la **secuencia** que presentan los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, es:

Adecuada ( )      Medianamente Adecuada ( )      Inadecuada ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

8. Considera que la **redacción** que presentan los ítems seleccionados para el cuestionario referido a la Variable Tecnologías de Información y Comunicación, dirigido al personal tanto de la gerencia alta como de la gerencia media, personal técnico del área de computación y personal administrativo, todos ellos adscritos a las Universidades Públicas, es:

Adecuada ( )      Medianamente Adecuada ( )      Inadecuada ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

9. El instrumento diseñado es válido:

Si ( )      No ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_, titular de la Cédula de Identidad N° \_\_\_\_\_, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento diseñado por la Msc. Carolina Materán, para desarrollar la tesis doctoral titulada **“RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS”**

.

---

**Firma**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PRUEBA PILOTO  
RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE  
LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS  
(ANEXO B)**

**Autora: Msc. Carolina Materán  
C.I. 10.400.614  
Tutor: Dr. Marcos Urdaneta  
C.I. 13.010.844**

**Maracaibo, 2009**

Valera, Julio de 2009

Estimado(a) Señor(a):

Reciba Usted un saludo cordial y los mejores augurios por el éxito tanto personal como profesional. Motiva esta correspondencia, solicitar su valiosa colaboración brindando información requerida para la investigación titulada

**RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS**

La cual adelanto como requisito para obtener el título de Doctora en Ciencias Gerenciales, en la Universidad "Rafael Beloso Chacín" (URBE), de la ciudad de Maracaibo, Estado Zulia.

La información solicitada consiste en responder dos (02) cuestionarios que registran un conjunto de planteamientos sobre Retcambio Personal y Tecnologías de Información y Comunicación. Las respuestas brindadas por Usted no serán consideradas verdaderas o falsas, tampoco serán catalogadas correctas o incorrectas; reflejarán su respetable opinión, derivada de su experiencia y conocimiento de las organizaciones objeto de estudio.

Cada planteamiento brinda cinco (05) alternativas de respuesta, en los siguientes términos:

	5	4	3	2	1
Alternativas de Respuesta	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Nunca</b>

Usted debe seleccionar SÓLO UNA (01) alternativa, la que mejor refleje su apreciación sobre cada planteamiento, marcando con una X en la casilla correspondiente. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, en forma anónima, y serán utilizadas exclusivamente para propósitos de la investigación académica descrita.

Las siglas TIC utilizadas en los cuestionarios, hacen referencia a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Agradeciendo de antemano su participación y apoyo.

Atentamente,

**MSc. Carolina Materán**  
**C.I. 10.400.614**

## DATOS GENERALES

Marque con una X el área a la que pertenece

Gerencia Alta \_\_\_\_\_ Gerencia Media \_\_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_\_

Personal Técnico Dpto. Computación \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO SOBRE RETCAMBIO PERSONAL EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS (Materán, 2009)

Alternativas de Respuesta	5	4	3	2	1
	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces	La mayoría de las veces no	Nunca

AFIRMACIONES	5	4	3	2	1
1. Usted interactúa con compañeros de trabajo con los que comparte intereses comunes					
2. En el desarrollo de sus actividades prefiere hacer trabajos de manera individual					
3. Le manifiesta sus sentimientos a sus compañeros de trabajo					
4. Sus puntos de vista son manifestados de manera espontánea					
5. Usted desconfía en los resultados de las actividades de sus compañeros					
6. En su trabajo participa de forma activa para alcanzar objetivos comunes					
7. Cuando lo requieren usted evita dar apoyo a sus compañeros de trabajo					
8. En sus actividades de trabajo responde oportunamente					
9. Sus actividades laborales las realiza sin planificación previa					
10. Usted mantiene un registro detallado de actividades para su respectivo control					
11. En la institución a la que pertenece fomenta el inicio de nuevos proyectos					
12. Para efectos de su superación personal busca nuevas formas de mejorarla					
13. En su entorno laboral demuestra confianza en si mismo					
14. En su trabajo se le dificulta enfrentar nuevos retos					
15. Los resultados de sus acciones solo dependen de usted					
16. La responsabilidad de sus actos recae sobre otras personas					
17. La manera de organizar su trabajo lo deciden otras personas					
18. De acuerdo a sus propios criterios establece sus prioridades en el trabajo					
19. Para abordar situaciones de trabajo presenta ideas novedosas					
20. Para la ejecución de sus actividades utiliza un proceso sistemático					
21. Cada una de las actividades a desarrollar son analizadas exhaustivamente					
22. En su trabajo mantiene una misma rutina					
23. En casos particulares encuentra formas alternas de realizar su trabajo					
24. Las posiciones que usted asume van de acuerdo a su percepción					
25. El significado de algunas situaciones lo da en función a lo percibido de ellas					
26. Se le dificulta el desarrollo de actividades que requieren de precisión					
27. Para el desarrollo de sus actividades se le dificulta el uso de las TIC					
28. Para complementar sus actividades laborales utiliza los servicios de las TIC					
29. En sus actividades identifica los cambios que estas requieren					
30. Sus actividades son ajustadas con dificultad ante los cambios					
31. De acuerdo al conocimiento previo busca alternativas de solución a problemas					
32. Usted ejecuta acciones que dan solución a los problemas presentados					
33. Para solucionar problemas hace seguimiento de información requerida					
34. Para el intercambio de conocimientos mantiene una comunicación abierta					
35. La mejora de sus condiciones de trabajo lo hace por exigencias del entorno					
36. Para llevar a cabo de manera efectiva una actividad requiere repetirla varias veces					
37. Usted realiza sus actividades de acuerdo a los conocimientos adquiridos					

**CUESTIONARIO SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS  
(Materán, 2009)**

Alternativas de Respuesta	5	4	3	2	1
	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces	La mayoría de las veces no	Nunca

<b>AFIRMACIONES</b>	5	4	3	2	1
1. La institución dispone de computadoras con las características necesarias para el desarrollo óptimo de sus actividades					
2. La institución le facilita otros dispositivos computacionales cuando los requiere					
3. En la organización usted dispone de procesadores de texto					
4. En la organización usted dispone de hojas de calculo					
5. En la organización usted dispone de sistemas de información para el desarrollo de actividades específicas					
6. Usted tiene acceso a una red de datos					
7. En la organización se tienen disponibles antivirus para proteger la información					
8. En la organización usted utiliza programas para desarrollar aplicaciones					
9. Para comunicarse con otras unidades de trabajo utiliza mensajería interna					
10. La comunicación con otras instituciones las realiza desde su computador					
11. Usted dispone de acceso a Internet desde su computador					
12. A través de su computador puede transferir archivos a otras oficinas					
13. Cuando existen cambios tecnológicos recibe un adiestramiento previo					
14. En la institución existen planes de actualización en TIC para los usuarios					
15. Usted utiliza información relevante para la institución en sus actividades					
16. En el desarrollo de sus actividades utiliza información confiable					
17. Usted asiste a eventos para monitorear las nuevas tendencias de las TIC					
18. La adaptación exitosa a los cambios proviene de la información tecnológica recibida					
19. Se tiene acceso a todo tipo de información generada en la organización					
20. Se hacen restricciones a los usuarios para acceder información					
21. Para acceder a las TIC se lleva a cabo un proceso de identificación					
22. Usted desconfía de la presencia de contenidos incorrectos en sus documentos					
23. La pérdida de información retrasa el cumplimiento de las actividades					
24. La información externa requerida está disponible para sus actividades					

**ANEXO C**  
**ANALISIS DISCRIMINANTE**  
**VARIABLE: RETCAMBIO PERSONAL**

**Grupo Alto**

Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	Total		
9	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	163
3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	156	
15	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	156	
12	4	3	5	5	2	5	3	5	4	2	5	5	5	2	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	148	
19	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	2	146	
8	3	5	4	4	4	5	4	5	1	5	1	5	5	5	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	1	4	3	5	3	4	2	146		
<b>Media</b>	4,3	4,2	3,8	4,5	3,3	5	3,7	4,7	2,5	4	4	5	4,8	3,8	4,3	3,3	3,7	4,8	3,8	4,2	4,6	3,8	3,8	4,2	4,3	4,8	3,5	4,2	4,3	4,3	3,8	4,2	4,5	4,8	4	3,3	4	153		
<b>Varianza</b>	0,7	0,6	0,6	0,3	0,7	0	0,7	0,3	1,5	1,6	2,8	0	0,2	1,4	0,7	0,7	1,1	0,2	1,4	0,6	0,2	0,5	0,5	0,6	0,6	0,2	0,7	0,6	0,3	0,6	2,6	0,6	0,7	0,2	0,8	0,6	2,4	48		

**Grupo Bajo**

Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	Total
4	5	3	4	2	2	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	3	5	4	1	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	2	3	3	108
11	3	3	3	1	4	2	1	1	1	1	3	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	4	1	3	3	5	1	4	3	4	3	3	1	3	3	2	3	96
22	3	3	2	1	3	5	2	2	2	1	2	2	5	2	3	3	4	5	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	5	3	3	95	
1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	1	2	2	87
23	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	3	2	1	2	2	70
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	4	1	1	4	1	1	1	3	5	1	2	1	1	1	2	1	58
<b>Media</b>	2,5	2,3	2,7	1,3	2,2	2,2	1,7	1,8	1,3	2	2,5	2	3,3	2	2,3	2,2	2,2	2,7	2,3	1,5	2,5	3,3	2,1	1,8	2,6	2,5	2,2	2,7	2,8	4	2,2	2,7	2	2,3	2,2	2,3	2,3	86
<b>Varianza</b>	2,3	1,1	1,1	0,3	1,4	2,6	0,7	1	0,3	1,2	0,3	0,8	1,5	0,8	0,3	0,6	1,4	2,7	1,5	0,7	1,5	1,4	1,7	1	1,1	2,3	1	1,9	0,6	1,2	1	0,3	0,8	2,3	2,6	0,2	0,7	341

<b>Dif medias</b>	1,8	1,8	1,2	3,2	1,2	2,8	2	2,8	1,2	2	1,5	3	1,5	1,8	2	1,2	1,5	2,2	1,5	2,7	2,17	0,5	1,67	2,3	1,67	2,3	1,3	1,5	1,5	0,33	1,7	1,5	2,5	2,5	1,8	1	1,7	67
<b>Tc(student)</b>	2,3	3,2	2,0	9,4	1,8	3,9	3,8	5,7	1,9	2,6	1,9	7,5	2,6	2,7	4,6	2,3	2,1	2,8	1,9	5,3	3,6	0,7	2,4	4,2	2,8	3,3	2,3	2,1	3,6	0,5	1,9	3,6	4,5	3,5	2,2	2,3	2,1	7,5

**Grados de libertad=tamaño muestra puntajes altos+tamaño muestra puntajes altos)-2= 10**

**Probabilidad 0.05**

**Tt 1,8125**

**ANEXO C  
ANALISIS DISCRIMINANTE**

**Variable: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Grupos Altos**

Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	114
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	111
5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	111
17	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	99	
6	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	2	4	4	99
<b>Media</b>	4,7	4,7	4,5	4,8	4,5	4,3	4,5	4,7	4,3	4,3	4,5	4,83	4,5	4,3	4,6	4,7	4,3	4,5	4,3	4,3	4,33	3,5	4,5	4,2	106
<b>Varianza</b>	0,3	0,3	0,3	0,2	0,7	0,7	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,17	0,3	0,3	0,8	0,3	0,7	0,3	0,3	0,7	0,67	1,1	0,7	0,2	45,6

**Grupos Bajos**

Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
1	2	3	3	2	4	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	4	66
22	3	3	4	3	4	4	3	2	1	3	3	1	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	65
13	3	5	4	1	3	5	3	1	5	1	1	1	1	3	4	4	1	3	2	3	3	1	2	3	63
8	3	3	2	2	4	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	4	3	54
7	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	2	2	4	4	1	1	47
21	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	4	45
<b>Media</b>	3	2,7	2,5	2,2	3,5	3,8	2,7	1,7	2,3	1,8	1,8	1,83	1,7	2,2	2,8	3,3	1,3	2	1,8	2,2	2,33	2,17	2,17	2,8	56,7
<b>Varianza</b>	0,4	2,3	1,9	0,6	0,3	1,4	0,7	0,7	3,1	1	1	1,77	1,5	1	0,6	0,3	0,3	0,8	0,6	1	1,47	1,37	1,37	1,4	86,7

<b>Dif medias</b>	1,7	2	2	2,7	1	0,5	1,8	3	2	2,5	2,7	3	2,8	2,2	1,8	1,3	3	2,5	2,5	2,2	2	1,33	2,33	1,3	49,3
<b>Tc(student)</b>	4,6	2,8	3	7	2,2	0,8	4,2	6,9	2,4	5	5,3	4,82	4,8	4,4	3,4	4,1	6,9	5,3	6,1	3,8	3,06	1,9	3,63	2,4	9,59

**Grados de Libertad=tamaño muestra grupo alto+tamaño muestra grupo bajo-2= 10**

**Probabilidad=0,05**

**Tt= 1,813**

**ANEXO D**  
**COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD - VARIABLE RETCAMBIO PERSONAL**

Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	Total	
9	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	163
3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	156	
15	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	156	
12	4	3	5	5	2	5	3	5	4	2	5	5	5	2	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	3	5	148	
19	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	146
8	3	5	4	4	4	5	4	5	1	5	1	5	5	5	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	1	4	3	5	3	4	2	146	
10	5	4	4	3	2	5	1	4	3	5	1	5	4	3	2	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	2	2	5	5	4	4	4	5	4	2	2	5	131	
17	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	4	5	5	1	3	1	2	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	129	
20	5	1	1	3	2	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	2	3	5	5	5	4	4	5	4	4	1	1	5	5	1	5	5	5	4	4	1	5	129	
2	5	2	3	5	1	5	1	4	3	5	5	5	4	3	3		3	2		4	5	4	2	3	4	1	2	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	128	
13	3	4	1	5	5	5	1	5	4	5	3	5	5	1	2	4	3	4	4	3		4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	128	
16	4	3	5	3	2	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	5	5	5	4	4	2	4	127	
5		4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	5	5	1	3	3	1	5	4	3	4	2	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	125
7	2	5	4	5	1	4	1	4	2	4	4	4	5	1	3	3	3	4	4	2	4	2	5	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	125	
6	4	3	4	5	1	4	1	4	1	5	5	5	5	1	4	1	3	3	3	4	4	1	3	4	3	2	1	5	4	2	5	5	4	5	4	1	5	124	
21	4	2	2	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	3		4	4	3	3	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	5	4	2	2	5	124	
18	4	3	5	5	2	5	4	4	2	5	3	5	4	1	4	1	3	3	3	4	3	1	3	4	4	2	1	3	4	3	5	4	4	4	3	1	4	123	
4	5	3	4	2	2	1	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	3	5	4	1	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	2	3	3	108	
11	3	3	3	1	4	2	1	1	1	1	3	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	4	1	3	3	5	1	4	3	4	3	3	1	3	3	2	3	96	
22	3	3	2	1	3	5	2	2	2	1	2	2	5	2	3	3	4	5	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	5	3	3	95	
1	2	3	5	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	1	2	2	89	
23	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	4	1	3	3	2	1	2	2	70	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	4	1	1	4	1	1	1	3	5	1	2	1	1	1	2	1	58	
<b>Varianza</b>	1,66	1,42	1,60	2,35	1,43	2,00	1,63	1,68	1,29	1,93	1,69	1,94	0,87	1,98	1,23	1,12	1,27	1,72	1,29	1,84	1,47	1,47	1,47	1,51	1,08	2,30	1,68	1,42	0,79	1,24	1,86	0,81	1,72	1,63	1,55	0,90	1,63	709	

Sumatoria Varianza de los puntajes de cada ítem  
 Varianza de los puntajes totales

56

709

Confiabilidad de la consistencia  
 interna

Alfa de Cronbach  
 0,95

**ANEXO D**

**COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD - VARIABLE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	114
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	111
5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	111
17	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4		5	3	5	4	4	5	3	5	4	99
6	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2	4	99
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	2	4	1		4	94
16	5	4	4	3	5	5	2	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	93
3	4	4	5	5	4	4	3	5	2	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4	91
4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	1	2		5	3	5	4	4	2	3	5	4	89
14	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	1	3	5	2	1	4	4	3	89
2	4	4	5	5	4	4	3	5	2	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	5	3	3	3	88
11	4	4	5	5	4		4	4	4	2	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	87
12	4	5	4		5	5	5	5	4	5	3	3	2		5	5			4	4	4		5	5	82
10	5	3	5	5	4	4	2	3	5	3	5	5	2	2	4	4	1	1	1	4	1	3	5	4	81
15	5	3	3	3	5	5		5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	5	79
23	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	4	77
1	2	3	3	2	4	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	4	66
22	3	3	4	3	4	4	3	2	1	3	3	1	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	65
13	3	5	4	1	3	5	3	1	5	1	1	1	1	3	4	4	1	3	2	3	3	1	2	3	63
8	3	3	2	2	4	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	4	3	54
7	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	2	2	4	4	1	1	47
21	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	4	45
<b>Varianza</b>	0,8	1,4	1,5	1,8	0,6	0,68	1,39	2,2	2,1	1,7	1,9	2,3	2,1	1,3	0,9	0,6	1,9	1,6	1,7	1,8	2,2	1,2	1,7	0,86	384

Sumatoria Varianza de los puntajes de cada item      36  
 Varianza de los puntajes totales                              384

**Confiabilidad de la consistencia interna**

**Alfa de Crombach    0,95**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN  
RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE  
LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS  
(ANEXO E)**

**Autora: Msc. Carolina Materán  
C.I. 10.400.614  
Tutor: Dr. Marcos Urdaneta  
C.I. 13.010.844**

**Maracaibo, 2009**

Valera, Julio de 2009

Estimado(a) Señor(a):

Reciba Usted un saludo cordial y los mejores augurios por el éxito tanto personal como profesional. Motiva esta correspondencia, solicitar su valiosa colaboración brindando información requerida para la investigación titulada

**RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS**

La cual adelanto como requisito para obtener el título de Doctora en Ciencias Gerenciales, en la Universidad "Rafael Bellosillo Chacín" (URBE), de la ciudad de Maracaibo, Estado Zulia.

La información solicitada consiste en responder dos (02) cuestionarios que registran un conjunto de planteamientos sobre Retcambio Personal y Tecnologías de Información y Comunicación. Las respuestas brindadas por Usted no serán consideradas verdaderas o falsas, tampoco serán catalogadas correctas o incorrectas; reflejarán su respetable opinión, derivada de su experiencia y conocimiento de las organizaciones objeto de estudio.

Cada planteamiento brinda cinco (05) alternativas de respuesta, en los siguientes términos:

	5	4	3	2	1
Alternativas de Respuesta	<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces sí</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Nunca</b>

Usted debe seleccionar **SÓLO UNA (01)** alternativa, la que mejor refleje su apreciación sobre cada planteamiento, marcando con una X en la casilla correspondiente. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, en forma anónima, y serán utilizadas exclusivamente para propósitos de la investigación académica descrita.

Las siglas TIC utilizadas en los cuestionarios, hacen referencia a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Agradeciendo de antemano su participación y apoyo.

Atentamente,

**MSc. Carolina Materán**  
**C.I. 10.400.614**

## DATOS GENERALES

Marque con una X el área a la que pertenece

Gerencia Alta \_\_\_\_\_ Gerencia Media \_\_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_\_

Personal Técnico Dpto. Computación \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO SOBRE RETCAMBIO PERSONAL EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS (Materán, 2009)

Alternativas de Respuesta	5	4	3	2	1
	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces	La mayoría de las veces no	Nunca

AFIRMACIONES	5	4	3	2	1
1. Usted interactúa con compañeros de trabajo con los que comparte intereses comunes					
2. En el desarrollo de sus actividades prefiere hacer trabajos de manera individual					
3. Le manifiesta sus sentimientos a sus compañeros de trabajo					
4. Sus puntos de vista son manifestados de manera espontánea					
5. Usted desconfía en los resultados de las actividades de sus compañeros					
6. En su trabajo participa de forma activa para alcanzar objetivos comunes					
7. Cuando lo requieren usted evita dar apoyo a sus compañeros de trabajo					
8. En sus actividades de trabajo responde oportunamente					
9. Sus actividades laborales las realiza sin planificación previa					
10. Usted mantiene un registro detallado de actividades para su respectivo control					
11. En la institución a la que pertenece fomenta el inicio de nuevos proyectos					
12. Para efectos de su superación personal busca nuevas formas de mejorarla					
13. En su entorno laboral demuestra confianza en si mismo					
14. En su trabajo se le dificulta enfrentar nuevos retos					
15. Los resultados de sus acciones solo dependen de usted					
16. La responsabilidad de sus actos recae sobre otras personas					
17. La manera de organizar su trabajo lo deciden otras personas					
18. De acuerdo a sus propios criterios establece sus prioridades en el trabajo					
19. Para abordar situaciones de trabajo presenta ideas novedosas					
20. Para la ejecución de sus actividades utiliza un proceso sistemático					
21. Cada una de las actividades a desarrollar son analizadas exhaustivamente					
22. En casos particulares encuentra formas alternas de realizar su trabajo					
23. Las posiciones que usted asume van de acuerdo a su percepción					
24. El significado de algunas situaciones lo da en función a lo percibido de ellas					
25. Se le dificulta el desarrollo de actividades que requieren de precisión					
26. Para el desarrollo de sus actividades se le dificulta el uso de las TIC					
27. Para complementar sus actividades laborales utiliza los servicios de las TIC					
28. En sus actividades identifica los cambios que estas requieren					
29. De acuerdo al conocimiento previo busca alternativas de solución a problemas					
30. Usted ejecuta acciones que dan solución a los problemas presentados					
31. Para solucionar problemas hace seguimiento de información requerida					
32. Para el intercambio de conocimientos mantiene una comunicación abierta					
33. La mejora de sus condiciones de trabajo lo hace por exigencias del entorno					
34. Para llevar a cabo de manera efectiva una actividad requiere repetirla varias veces					
35. Usted realiza sus actividades de acuerdo a los conocimientos adquiridos					

**CUESTIONARIO SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS  
(Materán, 2009)**

Alternativas de Respuesta	5	4	3	2	1
	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces	La mayoría de las veces no	Nunca

AFIRMACIONES	5	4	3	2	1
1. La institución dispone de computadoras con las características necesarias para el desarrollo óptimo de sus actividades					
2. La institución le facilita otros dispositivos computacionales cuando los requiere					
3. En la organización usted dispone de procesadores de texto					
4. En la organización usted dispone de hojas de calculo					
5. En la organización usted dispone de sistemas de información para el desarrollo de actividades específicas					
6. En la organización se tienen disponibles antivirus para proteger la información					
7. En la organización usted utiliza programas para desarrollar aplicaciones					
8. Para comunicarse con otras unidades de trabajo utiliza mensajería interna					
9. La comunicación con otras instituciones las realiza desde su computador					
10. Usted dispone de acceso a Internet desde su computador					
11. A través de su computador puede transferir archivos a otras oficinas					
12. Cuando existen cambios tecnológicos recibe un adiestramiento previo					
13. En la institución existen planes de actualización en TIC para los usuarios					
14. Usted utiliza información relevante para la institución en sus actividades					
15. En el desarrollo de sus actividades utiliza información confiable					
16. Usted asiste a eventos para monitorear las nuevas tendencias de las TIC					
17. La adaptación exitosa a los cambios proviene de la información tecnológica recibida					
18. Se tiene acceso a todo tipo de información generada en la organización					
19. Se hacen restricciones a los usuarios para acceder información					
20. Para acceder a las TIC se lleva a cabo un proceso de identificación					
21. Usted desconfía de la presencia de contenidos incorrectos en sus documentos					
22. La pérdida de información retrasa el cumplimiento de las actividades					
23. La información externa requerida está disponible para sus actividades					

## ANEXO F - RESULTADOS DE LA VARIABLE RETCAMBIO PERSONAL

Sujetos /Reactivos	Sociabilidad		Asertividad		Emprendimiento		Confianza		Cooperación		Responsabilidad		Orden		Motivación al logro		Seguridad		Autocontrol		Independencia		Creatividad	
	1	2	3	4	11	33	4	5	6	7	8	16	9	10	6	12	4	13	15	16	17	18	19	22
<b>Personal Administrativo</b>																								
1	2	3	5	2	3	1	2	5	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	1	1	3
2	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	2	3	2
3	5	2	3	5	5	4	5	3	5	3	4	2	3	5	5	5	5	4	5	2	2	5	4	3
4	5	3	4	2	2	2	2	4	1	4	3	4	5	4	1	3	2	3	2	4	5	3	4	4
5	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	3
6	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3
7	2	1	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5
8	3	1	4	4	1	3	4	2	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	2	5	2	5
9	5	2	4	4	5	5	4	2	5	1	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	1	4	4	4
10	5	2	4	3	1	2	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	2	5	5	5	3	3
11	3	3	3	1	4	3	1	2	2	5	1	4	4	1	2	2	1	4	2	4	4	4	3	1
12	4	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	2	2	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4
13	3	2	1	5	3	3	5	1	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	3	4	4	3
14	1	5	1	1	2	1	1	5	1	5	1	5	4	2	1	1	1	2	2	5	5	2	1	1
15	5	1	3	5	3	5	5	3	5	3	5	2	3	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	4
16	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3
17	4	3	4	5	4	2	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5
18	4	3	5	5	3	3	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3
26	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	3
27	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	2	3	3	5	4	4
28	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5
31	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
32	5	3	5	5	4	1	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	3	2	5	1	5	4
33	5	3	5	5	3	5	5	1	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	1	3	3	5	3	4
34	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3
35	4	2	5	5	2	3	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	3	3
36	4	2	5	5	2	3	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	3	3
37	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4
38	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4
39	4	3	2	3	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4
40	5	2	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
41	5	3	1	3	5	5	3	3	1	1	3	5	3	5	1	5	3	3	4	5	3	3	3	3
42	5	4	2	1	4	4	1	5	5	5	4	5	5	3	5	5	1	5	2	5	5	4	4	3
43	3	4	2	2	2	3	2	3	3	5	5	5	1	3	3	2	2	5	1	5	5	1	4	3
47	3	3	5	3	5	3	3	3	5	2	4	1	3	2	5	5	3	5	5	1	2	4	4	4
49	3	2	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
50	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3
51	5	2	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4
52	3	3	2	4		2	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4
55	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	2	5	3	5	5	5
56	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	4
57	3	1	3	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3
59	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
60	5	3	2	1	3	5	1	3	5	2	2	4	2	1	5	2	1	5	3	4	4	5	2	1
61	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	3
62	2	1	4	5	3	3	5	1	4	2	4	3	2	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5
64	3	2	2	1	3	3	1	1	4	2	4	1	3	2	4	4	1	3	5	1	2	4	3	4
65	4	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	2	1	2	5	3	3
70	5	2	4	3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	2	3	3	5	3	3
71	3	4	3	3	4	3	3	2	2	5	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4	4	3	1
72	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	1	4	3	5	5	4
73	5	2	4	5	3	3	5	1	4	4	3	2	5	5	4	4	5	4	2	2	3	4	4	3

Sujetos /Reactivos	Sociabilidad		Asertividad		Emprendimiento		Confianza		Cooperación		Responsabilidad		Orden		Motivación al logro		Seguridad		Autocontrol		Independencia		Creatividad	
	1	2	3	4	11	33	4	5	6	7	8	16	9	10	6	12	4	13	15	16	17	18	19	22

**Personal Administrativo**

Alternativas	Frecuencias																								
Siempre	24,00	32,00	20,00	37,00	48,00	38,00	34,00	56,00	56,00	26,00	32,00	13,00	20,00	21,00	17,00	24,00	22,00	34,00	26,00	24,00	19,00	18,00	28,00	38,00	
La mayoría de las Veces Si	34,00	32,00	46,00	23,00	16,00	14,00	24,00	11,00	18,00	27,00	32,00	44,00	19,00	10,00	13,00	9,00	9,00	10,00	16,00	7,00	5,00	24,00	7,00	3,00	
Algunas Veces	7,00	9,00	7,00	11,00	9,00	8,00	4,00	6,00	6,00	9,00	5,00	6,00	3,34	3,55	3,29	3,64	3,88	3,81	3,67	4,13	4,10	3,27	3,72	3,47	
La mayoría de las Veces No	1,21	1,26	1,13	1,33	1,32	1,25	1,19	1,20	1,19	1,30	1,12	0,95	Nunca	7,00	9,00	7,00	11,00	9,00	8,00	4,00	6,00	6,00	9,00	5,00	6,00
Media	3,34	3,55	3,29	3,64	3,88	3,81	3,67	4,13	4,10	3,27	3,72	3,47	Desviación	1,21	1,26	1,13	1,33	1,32	1,25	1,19	1,20	1,19	1,30	1,12	0,95
Moda	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00													

**Gerencia Alta**

19	4	2	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	2	5	5	3
20	5	5	1	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	1	4	3	5	5	5
29	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
44	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3
68	4	5	2	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	5
75	4	5	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3

Alternativas	Frecuencias																								
Siempre	5,00	1,00	3,00	1,00	8,00	5,00	9,00	10,00	7,00	1,00	4,00	6,00	5,00	6,00	7,00	7,00	1,00	5,00	3,00	0,00	4,00	7,00	3,00	1,00	
La mayoría de las Veces Si	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	0,00	2,00	1,00	2,00	4,00	5,00	Algunas Veces	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	0,00	2,00	1,00	2,00	4,00	5,00
La mayoría de las Veces No	1,00	1,00	0,00	2,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	Nunca	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00
Media	4,17	3,42	4,08	3,58	4,25	4,25	4,75	4,67	4,50	3,50	3,83	4,08	Desviación	0,94	1,08	0,67	0,90	1,22	0,75	0,45	0,78	0,67	1,09	1,03	1,00
Moda	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00													

Sujetos /Reactivos	Sociabilidad		Asertividad		Emprendimiento		Confianza		Cooperación		Responsabilidad		Orden		Motivación al logro		Seguridad		Autocontrol		Independencia		Creatividad	
	1	2	3	4	11	33	4	5	6	7	8	16	9	10	6	12	4	13	15	16	17	18	19	22
<b>Gerencia Media</b>																								
21	4	4	2	4	4	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
25	5	5	1	1	4	4	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	4	4	3	4	3	3	4
30	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	5	2	4	3	3	4	4
46	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	4	1	2	5	4	5	
48	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	
53	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	4	
54	4	3	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
63	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	
66	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	2	3	4	5	5	5	2	4	2	3	3	4	
67	4	5	2	4	3	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	2	
69	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	
74	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	
76	4	2	4	3	3	4	3	5	2	5	4	1	3	1	2	1	3	5	2	1	2	4	4	

Alternativas	Frecuencias												
Siempre	8,00	5,00	0,00	12,00	18,00	6,00	6,00	12,00	11,00	4,00	7,00	6,00	
La mayoría de las Veces Si	10,00	10,00	15,00	10,00	3,00	10,00	9,00	6,00	10,00	8,00	6,00	16,00	
Algunas Veces	7,00	5,00	7,00	3,00	2,00	5,00	7,00	5,00	3,00	6,00	10,00	3,00	
La mayoría de las Veces No	1,00	4,00	4,00	0,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	6,00	3,00	1,00	
Nunca	0,00	2,00	0,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	0,00	0,00	
Media	3,96	3,46	3,42	4,23	4,59	3,68	3,77	4,14	4,27	3,27	3,68	4,09	
Desviación	0,87	1,21	0,76	0,95	0,85	1,25	1,07	1,17	0,88	1,28	1,09	0,75	
Moda	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	

<b>Técnico en Computación</b>																								
22	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	4	3	3	4	4	5	3	2	2	5	4	3
23	4	4	2	3	4	2	3	2	3	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3
24	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	5	2	1	5	1	4	3
45	5	3	2	3	5	5	3	5	5	5	4	3	2	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3
58	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4

Alternativas	Frecuencias												
Siempre	1,00	0,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	0,00	
La mayoría de las Veces Si	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	
Algunas Veces	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	
La mayoría de las Veces No	0,00	4,00	2,00	1,00	0,00	1,00	2,00	0,00	0,00	2,00	1,00	0,00	
Nunca	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	
Media	3,60	2,80	3,50	3,50	4,30	3,60	3,50	4,20	4,10	3,20	3,70	3,50	
Desviación	0,70	0,79	1,08	0,97	0,82	1,35	1,08	0,92	0,88	1,32	1,34	0,53	
Moda	3,00	2,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	

Sujetos /Reactivos	Interés por el cambio		Habilidad Analítica		Percepción		Habilidades		Destrezas		Manejo de TIC		Afrontamiento al cambio		Resolución de Problemas		Amplitud de conocimientos		Habilidades y Destrezas		Conocimiento	
	14	22	20	21	23	24	35	25	34	26	27	22	28	29	30	31	32	25	35	29	35	
	Personal Administrativo																					
1	5	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	1	3	4	4	4	
2	3	2	4	5	3	4	5	5	3	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	4	5	3	5	5	2	2	3	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5	
4	3	4	1	3	1	3	3	3	2	1	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	
5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	
7	5	5	2	4	2	4	4	5	2	2	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	
8	1	5	5	4	5	3	2	1	2	2	5	5	4	1	4	3	5	1	2	1	2	
9	1	4	4	5	4	5	5	1	2	1	4	4	3	3	5	5	4	1	5	3	5	
10	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
11	4	1	2	4	3	3	3	1	4	5	5	1	3	4	3	1	3	1	3	4	3	
12	4	4	5	5	4	4	5	1	3	3	4	4	4	5	3	5	1	5	5	5	5	
13	5	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
14	5	1	1	3	1	4	1	5	4	5	1	1	3	1	2	1	1	5	1	1	1	
15	2	4	3	5	5	5	5	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	
16	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
17	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
18	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
26	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	4	1	3	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	
32	5	4	4	5	3	2	5	5	3	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	
33	1	4	5	4	1	2	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	
34	3	3	4	5	5	3	5	4	4	2	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	
35	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
36	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	
37	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	
38	5	4	4	5	3	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	
40	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
41	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	
42	4	3	5	3	2	2	5	2	4	3	2	3	3	4	5	4	4	2	5	4	5	
43	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	
47	1	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	
49	5	5	5	5	3	3	5	1	3	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	
50	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	
51	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	1	
52	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	2	3	3	4	4	5	5	3	5	
55	5	5	3	3	2	3	5	3	4	2	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	
56	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
57	5	3	2	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	5	3	5	5	5	
59	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
60	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	
61	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	1	3	
62	5	5	2	4	2	4	4	5	2	2	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	
64	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	
65	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
70	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
71	3	1	2	4	3	3	4	1	4	5	5	1	3	2	3	1	3	1	4	2	4	
72	4	4	5	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	5	3	5	5	1	3	5	3	
73	2	3	3	1	4	3	4	3	3	2	4	3	1	4	2	1	4	3	4	4	4	

	Interés por el cambio		Habilidad Analítica		Percepción		Habilidades		Destrezas		Manejo de TIC		Afrontamiento al cambio		Resolución de Problemas		Amplitud de conocimientos		Habilidades y Destrezas		Conocimiento	
Sujetos /Reactivos	14	22	20	21	23	24	35	25	34	26	27	22	28	29	30	31	32	25	35	29	35	
	Personal Administrativo																					
Alternativas	Frecuencias																					
Siempre	29,00		31,00		13,00		25,00		18,00		38,00		10,00		36,00		46,00		38,00		46,00	
La mayoría de las Veces Si	30,00		33,00		33,00		12,00		38,00		27,00		38,00		39,00		32,00		27,00		29,00	
Algunas Veces	30,00		24,00		42,00		12,00		25,00		22,00		42,00		20,00		14,00		21,00		22,00	
La mayoría de las Veces No	7,00		7,00		10,00		1,00		14,00		11,00		9,00		6,00		6,00		7,00		2,00	
Nunca	8,00		9,00		6,00		2,00		9,00		6,00		5,00		3,00		6,00		11,00		5,00	
Media	3,63		3,67		3,36		4,10		3,40		3,77		3,38		3,95		4,02		3,71		4,05	
Desviación	1,18		1,22		1,01		1,07		1,18		1,22		0,95		1,02		1,16		1,31		1,08	
Moda	3,00		4,00		3,00		5,00		4,00		5,00		3,00		4,00		5,00		5,00		5,00	
	Gerencia Alta																					
19	2	3	4	4	4	4	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	1	2	4	2
20	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	3	5	5	5	5	4	5	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
44	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
68	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	5	3	5	
75	2	3	4	4	3	4	2	1	4	3	4	3	4	4	1	2	5	1	2	4	2	
Alternativas	Frecuencias																					
Siempre	6,00		4,00		1,00		3,00		3,00		4,00		6,00		4,00		6,00		4,00		5,00	
La mayoría de las Veces Si	0,00		8,00		7,00		1,00		6,00		4,00		2,00		5,00		2,00		3,00		4,00	
Algunas Veces	4,00		0,00		4,00		0,00		0,00		4,00		4,00		2,00		2,00		0,00		1,00	
La mayoría de las Veces No	2,00		0,00		0,00		2,00		0,00		0,00		0,00		0,00		2,00		2,00		2,00	
Nunca	0,00		0,00		0,00		0,00		3,00		0,00		0,00		1,00		0,00		3,00		0,00	
Media	3,83		4,33		3,75		3,83		3,50		4,00		4,17		3,92		4,00		3,25		4,00	
Desviación	1,27		0,49		0,62		1,47		1,57		0,85		0,94		1,16		1,21		1,71		1,13	
Moda	5,00		4,00		4,00		5,00		4,00		3,00		5,00		4,00		5,00		5,00		5,00	



## ANEXO F - RESULTADOS DE LA VARIABLE TIC

Sujetos /Reactivos	Recursos Hardware		Software de Aplicación			Software de Sistemas		Redes		Software de comunicación		Capacitación		Información		Aprendizaje Continuo		Confidencialidad		Integridad		Disponibilidad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	2	3	3	2	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	4
2	4	4	5	5	4	3	5	2	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	5	3	3	3
3	4	4	5	5	4	3	5	2	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	4	5	1	2	3	5	3	5	4	4	2	3	5	4
5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5
6	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	2	4	4
7	3	1	1	3	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	2	2	4	4	1	1
8	3	3	2	2	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	4	3
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4
10	5	3	5	5	4	2	3	5	3	5	5	2	2	3	4	1	1	1	4	1	3	5	4
11	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
12	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	2	2	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5
13	3	5	4	1	2	3	1	5	1	1	1	1	3	4	4	1	3	2	3	3	1	2	3
14	5	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	1	3	5	2	1	4	4	3
15	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	5
16	5	4	4	3	5	2	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	2	4	1	4	4
26	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2
27	5	4	5	5	5	3	1	2	2	4	3	2	2	4	4	1	1	1	3	5	1	3	4
28	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	3	5	1	1	2	2	2	2	5	1
31	4	3	5	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	1	3	4	2
32	4	2	3	5	5	3	5	5	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	1	4	1	5	1
33	4	2	4	3	5	3	5	1	1	5	3	2	3	3	4	1	4	3	3	2	1	5	1
34	3	1	5	1	3	3	1	5	1	3	1	1	2	3	5	1	2	3	4	5	5	3	3
35	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	5	3	1	5	4	5	5	5	5	3
36	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	4	3	1	5	4	5	5	5	5	3
37	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3
38	4	3	5	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	5	1	3	3	2
39	3	2	3	4	4	3	2	5	3	5	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1
40	4	2	4	3	5	3	3	1	1	5	2	2	3	4	3	1	4	3	3	2	1	4	1
41	5	3	4	5	5	4	4	1	1	5	5	1	3	5	3	1	5	4	5	5	3	5	3
42	4	3	4	5	4	2	3	5	4	5	5	2	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	4
43	4	3	5	4	5	4	3	1	3	5	3	1	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	2
47	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3
49	4	3	4	4	4	5	2	2	2	5	2	3	3	2	3	2	2	5	4	3	4	5	3
50	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	2	4	4	3	5	4	5	4
51	4	3	4	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	3	4	1	2	4	3	3	4	4	2
52	4	3	5	5	5	4	4	1	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4
55	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	5	1	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2
56	3	3	5	5	4	3	3	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4
57	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3
59	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	1	1	3	3
60	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	5	4	3	5	1	5	5	5	5	5	5
61	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	2	3	1	4	2	3
62	4	2	5	5	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	4
64	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3

65	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2	1	1	1	2	1
70	5	5	5	5	5	1	2	4	4	5	1	3	3	1	4	2	2	1	2	2	2	4	3
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	3	3	1	1	3	3
72	5	4	2	5	4	2	1	4	1	1	1	1	4	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5
73	3	4	3	5	4	1	2	5	1	1	1	1	5	3	3	5	1	5	5	5	4	5	3
	Recursos Hardware		Software de Aplicación			Software de Sistemas		Redes		Software de comunicación		Capacitación		Información		Aprendizaje Continuo		Confidencialidad		Integridad		Disponibilidad	
Sujetos /Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

**PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Alternativas	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias
Siempre	30,00	78,00	27,00	21,00	44,00	16,00	12,00	13,00	15,00	19,00	24,00	
La mayoría de las Veces Si	33,00	46,00	22,00	19,00	15,00	17,00	37,00	21,00	28,00	21,00	30,00	
Algunas Veces	30,00	18,00	27,00	26,00	21,00	30,00	47,00	26,00	27,00	23,00	30,00	
La mayoría de las Veces No	9,00	8,00	16,00	14,00	6,00	22,00	6,00	18,00	24,00	17,00	11,00	
Nunca	2,00	6,00	12,00	24,00	18,00	19,00	2,00	26,00	10,00	24,00	9,00	
Media	3,77	4,17	3,35	2,99	3,59	2,89	3,49	2,78	3,13	2,94	3,47	
Desviación	1,03	1,07	1,33	1,44	1,50	1,31	0,85	1,36	1,21	1,43	1,21	
Moda	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	

**GERENCIA ALTA**

19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
29	5	5	3	5	5	5	5	3	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	
44	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	2	4
68	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	
75	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3

Alternativas	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias
Siempre	7,00	13,00	9,00	4,00	8,00	4,00	5,00	5,00	6,00	5,00	2,00	
La mayoría de las Veces Si	5,00	4,00	0,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	
Algunas Veces	0,00	1,00	3,00	3,00	1,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	
La mayoría de las Veces No	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	
Nunca	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	
Media	4,58	4,67	4,50	4,08	4,25	3,92	4,08	4,17	4,17	3,83	3,42	
Desviación	0,51	0,59	0,90	0,79	1,22	1,16	0,90	0,83	0,94	1,11	1,16	
Moda	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	

Sujetos /Reactivos	Recursos Hardware		Software de Aplicación			Software de Sistemas		Redes		Software de comunicación		Capacitación		Información		Aprendizaje Continuo		Confidencialidad		Integridad		Disponibilidad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
<b>GERENCIA MEDIA</b>																							
21	4	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	4
25	4	4	5	5	3	5	5	1	3	5	1	5	2	4	5	1	4	5	1	4	1	5	3
30	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	3	2
46	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	2	5	5
48	4	3	4	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4
53	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
54	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4
63	4	3	3	3	5	5	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5	1	1	1	2	4
66	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	1	3	4	5	5	3	3	4	1	1	3	3	3
67	5	4	5	5	4	4	5	3	2	4	2	3	5	5	4	3	3	4	1	1	3	3	2
69	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	5	3	4	4	2	1	3	2	3
74	4	4	4	5	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	1	3	2	3
76	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4

Alternativas	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias
Siempre	7,00	19,00	11,00	2,00	8,00	6,00	6,00	1,00	2,00	2,00	5,00
La mayoría de las Veces Si	12,00	10,00	9,00	5,00	8,00	7,00	16,00	10,00	9,00	4,00	5,00
Algunas Veces	5,00	8,00	4,00	11,00	3,00	10,00	3,00	12,00	6,00	8,00	9,00
La mayoría de las Veces No	1,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	7,00
Nunca	1,00	1,00	0,00	4,00	4,00	1,00	0,00	1,00	7,00	8,00	0,00
Media	3,88	4,15	4,12	2,88	3,50	3,58	4,04	3,31	2,88	2,54	3,31
Desviación	0,99	1,01	0,95	1,14	1,45	1,06	0,72	0,84	1,37	1,30	1,09
Moda	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	1,00	3,00

<b>PERSONAL TÉCNICO EN COMPUTACIÓN</b>																							
22	4	3	5	5	4	3	5	5	3	3	1	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2
23	5	3	5	5	4	2	4	5	3	4	4	2	1	5	4	1	3	4	5	4	3	3	4
24	1	2	5	5	5	1	3	1	3	4	5	1	2	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4
45	3	3	5	5	3	4	4	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3
58	4	3	5	5	5	3	2	5	4	5	4	2	5	3	3	3	4	2	5	3	3	3	5

Alternativas	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias	Frecuencias
Siempre	1,00	12,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	0,00	2,00	1,00	2,00
La mayoría de las Veces Si	2,00	2,00	3,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00
Algunas Veces	5,00	1,00	3,00	4,00	2,00	0,00	4,00	2,00	2,00	6,00	3,00
La mayoría de las Veces No	1,00	0,00	2,00	0,00	0,00	4,00	0,00	1,00	2,00	1,00	1,00
Nunca	1,00	0,00	1,00	2,00	1,00	2,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00
Media	3,10	4,73	3,10	3,30	3,80	2,70	3,70	2,70	3,60	3,30	3,70
Desviación	1,10	0,59	1,20	1,49	1,23	1,42	0,67	1,34	1,07	0,82	0,95
Moda	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00