

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS GERENCIALES**



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

**Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de
Doctora en Ciencias Gerenciales**

Autora: Carolina B. Materán M.
C.I. 10.400.614

Tutor: Dr. Marcos Urdaneta
C.I. 13.010.844

Maracaibo, Enero de 2010

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

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN: CIENCIAS GERENCIALES
NIVEL DOCTORADOS**

VEREDICTO

Los suscritos profesores, Doctor. OSWALDO ENRIQUE VERGARA CARMONA, Doctora. CIRA ARELIS FERNANDEZ DE PELEKAI y Doctor. MARCOS ALBERTO URDANETA RUBIO, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el(la) TESIS DOCTORAL Intitulado(a): RETCAMBIO PERSONAL EN EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION EN LAS UNIVERSIDADES PUBLICAS, que presenta el (la) participante: CAROLINA BEATRIZ MATERAN MOLINA, C.I.: 10.400.614, para optar al grado de DOCTOR EN CIENCIAS GERENCIALES, bajo la tutoría de Doctor. MARCOS ALBERTO URDANETA RUBIO, C.I.: 13.010.844, reunidos previa convocatoria el día 29 del mes de Enero de 2010, a las 04:00 PM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de ésta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Tesis, ha sido calificado como APROBADO, correspondiéndole la valoración de EXCELENTE (20 puntos) Mención: PUBLICACIÓN, de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo, a los 29 días del mes de Enero de 2010.



Doctor. MARCOS URDANETA
C.I.: 13.010.844

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE



Doctor. OSWALDO VERGARA
C.I.: 08.507.162

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE



Doctora. CIRA FERNANDEZ
C.I.: 04.326.921

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE



DEDICATORIA

En momentos cuando se hace más placentero el camino recorrido, existen seres que sin su presencia hubiese sido más cuesta arriba culminar, por eso en esta oportunidad quiero dedicarles este triunfo a:

La Santísima Trinidad, mi refugio y protección, fuente de sabiduría.

Mis padres: Antonio y Ana, por enseñarme que todo es posible cuando el esfuerzo, la dedicación y la responsabilidad son nuestros mejores acompañantes. Los adoro.

Mis Hermanos: Milagros y Antonio, por hacerme sentir su apoyo en los momentos difíciles. Se que están orgullosos de este nuevo éxito.

Mis hijos: Brendy José y José Antonio, por comprenderme y entender mis ausencias en momentos significativos, por demostrarme que los hijos también pueden enseñar a los padres, por entender que más allá de mi presencia están los valores y el amor que les tengo. Los amo infinitamente.

Mi esposo: Brendy, por la paciencia, apoyo y confianza brindada a lo largo de este peregrinar. Te amo.

Mi sobrino: Antonio Javier, tu inocencia me enseñó la calidez y la sencillez que debemos mantener en nuestras vidas. Dios te bendiga!

Mi cuñada: Ana, por convertirte en el apoyo de indiscutible valor para nuestra familia.

A mi familia: por demostrarme que más allá de la distancia existe el amor fraterno.

AGRADECIMIENTO

La culminación exitosa de una meta retrotrae a la memoria a todos los que nos han apoyado y han dejado una huella significativa en nuestras vidas. Por ello quiero manifestar mi más profundo agradecimiento:

Al personal docente del Programa Doctoral en Ciencias Gerenciales, por sembrar nuevos conocimientos y dejar una grata experiencia académica.

Al grupo de amigos de Valera, hoy doctores; especialmente a Morella, Ronelsa, Ivón, Milvia y Coromoto; por consolidarnos como un gran equipo. De ustedes mi sincera amistad.

A la Dra. Marlyn Morales, por su paciencia, apoyo incondicional y por demostrar mucho más allá del espacio académico, su capacidad de estrechar verdaderos lazos de amistad. Para usted mi cariño, respeto y mi más profunda admiración.

Al Dr. Marcos Urdaneta, tutor de esta investigación por demostrar confianza en mis opiniones, decisiones y acciones. Tu apoyo fue clave.

A la Dra. Onelia Betancourt, fuente de conocimiento y libro abierto para quienes quieren leer sus páginas, por la incondicional mano amiga.

A mi equipo: Alex, Fanny y Oswaldo, por compartir su amistad, conocimientos y por hacer más fácil los momentos que no lo fueron. Para ustedes mi amistad incondicional.

INDICE GENERAL

	p.p.
VEREDICTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I EL PROBLEMA.....	5
1. Planteamiento del Problema	5
2. Formulación del Problema.....	15
3. Objetivos de la Investigación	16
3.1. Objetivo General.....	16
3.2. Objetivos Específicos.....	17
4. Justificación de la Investigación	17
5. Delimitación de la Investigación	23
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	25
1. Antecedentes de la investigación.....	26
2. Bases Teóricas.....	44
2.1. Retcambio Personal	44

2.1.1. Rasgos del Carácter Individual.....	47
2.1.2. Tipos de Inteligencia	64
2.1.2.1. Inteligencia Analítica.....	65
2.1.2.2. Inteligencia Creativa	67
2.1.2.3. Inteligencia Práctica.....	70
2.1.3. Competencias	72
2.1.3.1. Competencias básicas	74
2.1.3.2. Competencias genéricas	76
2.1.3.3. Competencias específicas.....	79
2.2. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).....	81
2.2.1 Plataforma Tecnológica.....	83
2.2.1.1 Tecnologías de Información.....	85
2.2.1.2. Tecnologías de la Comunicación	91
2.2.2. Capacidad Tecnológica.....	97
2.2.2.1. Asimilación Tecnológica	99
2.2.2.2. Seguridad Informática	104
2.3. Universidades públicas.....	109
3. Sistema de Variables.....	110
3.1. Retcambio Personal.....	110
3.1.1. Definición Conceptual	110
3.1.2. Definición Operacional.....	110
3.2. Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)	112
3.2.1. Definición Conceptual	112

3.2.2. Definición Operacional.....	112
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	116
1. Tipo de Investigación.....	117
2. Diseño de la Investigación.....	122
3. Población y Muestra	123
4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	130
5. Validez y Confiabilidad del instrumento	132
6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	138
7. Procedimiento de la investigación.....	141
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	145
1. Análisis de los Resultados	146
2. Discusión de los resultados	221
3. Lineamientos estratégicos.....	259
CONCLUSIONES.....	266
RECOMENDACIONES.....	273
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	276
ANEXOS	282
Anexo A. Instrumento de Validación	
Anexo B. Instrumento de Medición Prueba Piloto	
Anexo C. Análisis Discriminante	
Anexo D. Coeficiente de Confiabilidad	
Anexo E. Instrumento de Medición	
Anexo F. Resultados de la Variable	

LISTA DE CUADROS

	p.p
Cuadro 1 Dimensiones y componentes/indicadores/facetas de la personalidad bajo el modelo de los 5 grandes dimensiones.....	49
Cuadro 2 Operacionalización de las Variables.....	114
Cuadro 3 Composición de la Población.....	124
Cuadro 4 Distribución estratificada de la muestra Universidades públicas del Estado Trujillo	128
Cuadro 5 Distribución de la muestra por Instituto	129
Cuadro 6 Escala de Interpretación para los coeficientes de confiabilidad...	137
Cuadro 7 Categoría de Análisis para la Interpretación de la Media y la Moda.	139
Cuadro 8 Categoría de Análisis para la Interpretación de la desviación estándar	140

LISTA DE TABLAS

	p.p
Tabla 1 Indicador: Sociabilidad.....	147
Tabla 2 Indicador: Asertividad.....	148
Tabla 3 Indicador: Emprendimiento.....	150
Tabla 4 SubDimensión: Extroversión.....	151
Tabla 5 Indicador: Confianza.....	153
Tabla 6 Indicador: Cooperación.....	154
Tabla 7 Subdimensión: Afabilidad.....	156
Tabla 8 Indicador: Responsabilidad.....	157
Tabla 9 Indicador: Orden.....	159
Tabla 10 Indicador: Motivación al Logro.....	160
Tabla 11 Subdimensión: Rectitud.....	161
Tabla 12 Indicador: Seguridad.....	163
Tabla 13 Indicador: Autocontrol.....	164
Tabla 14 Subdimensión: Estabilidad Emocional.....	165
Tabla 15 Indicador: Independencia.....	167
Tabla 16 Indicador: Creatividad.....	168
Tabla 17 Indicador: Interés por el Cambio.....	170
Tabla 18 Subdimensión: Apertura.....	171
Tabla 19 Dimensión: Rasgos del Carácter Individual.....	172
Tabla 20 Indicador: Habilidad Analítica.....	174
Tabla 21 Indicador: Percepción.....	176
Tabla 22 Subdimensión: Creativa.....	177

Tabla 23	Indicador: Habilidades.....	179
Tabla 24	Indicador: Destrezas	180
Tabla 25	Subdimensión: Práctica	182
Tabla 26	Dimensión: Tipos de Inteligencia	183
Tabla 27	Indicador: Manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación	185
Tabla 28	Indicador: Afrontamiento al cambio	186
Tabla 29	Subdimensión: Básicas.....	187
Tabla 30	Indicador: Resolución de Problemas	189
Tabla 31	Indicador: Amplitud de Conocimientos para estar bien informado	190
Tabla 32	Subdimensión: Genéricas	192
Tabla 33	Indicador: Habilidades y Destrezas	193
Tabla 34	Indicador: Conocimientos	194
Tabla 35	Subdimensión: Específicas	195
Tabla 36	Dimensión: Competencias	196
Tabla 37	Indicador: Recursos de Hardware	199
Tabla 38	Indicador: Software de Aplicación.....	200
Tabla 39	Indicador: Software de Sistemas.....	202
Tabla 40	Subdimensión: Tecnologías de Información.....	203
Tabla 41	Indicador: Redes	205
Tabla 42	Indicador: Software de Comunicación.....	206
Tabla 43	Subdimensión: Tecnologías de Comunicación.....	207
Tabla 44	Dimensión: Plataforma Tecnológica	208
Tabla 45	Indicador: Capacitación	210
Tabla 46	Indicador: Información.....	212

Tabla 47	Indicador: Aprendizaje Continuo	213
Tabla 48	Subdimensión: Asimilación Tecnológica.....	214
Tabla 49	Indicador: Confidencialidad	215
Tabla 50	Indicador: Integridad.....	217
Tabla 51	Indicador: Disponibilidad.....	218
Tabla 52	Subdimensión: Seguridad Informática	219
Tabla 53	Dimensión: Capacidad Tecnológica	220

LISTA DE FIGURAS

p.p

Fig. 1 Una visión general del Software Informático	88
Fig. 2 Áreas de Interés en la formulación de Lineamientos Estratégicos	259

MATERÁN MOLINA, Carolina Beatriz. **Retcambio Personal en el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades públicas**. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Maracaibo, 2010.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el Retcambio Personal en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Universidades públicas, fundamentándose teóricamente en los postulados de Santos (2008), Newstron (2007), Morris y Maisto (2005), Alles (2006), Tobon (2006), Ivancevich, Konopaske y Matteson (2005), Erosa y Arroyo (2007), O'Brien y Marakas (2006), Beekman (2006), Norton (2006). Es una investigación enmarcada en el paradigma cuantitativo, considerada como aplicada, descriptiva y de campo, con diseño no experimental, transeccional descriptivo. Su población estuvo conformada por 308 individuos, obteniendo una muestra de 76 informantes a través de un muestreo estratificado, permitiendo ubicarlos en la gerencia alta, media, personal administrativo y personal técnico en computación. Se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta, presentando dos instrumentos con escala tipo Likert, validados por juicio de expertos y análisis discriminadorio de ítemes, aplicando prueba t de Student. Se determinó su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa Cronbach ($r_{tt}=0.95$, en ambos casos), los cuales reflejan consistencia y equilibrio de los instrumentos. Los datos fueron tabulados por frecuencias absolutas y porcentuales, procesados mediante estadística descriptiva con medidas de tendencia central y de dispersión, estableciendo niveles de interpretación para su análisis. El estudio reveló potencialidades inherentes al carácter de los individuos, como la rectitud y la afabilidad; las inteligencias analítica y práctica fueron influyentes en la resolución de problemas relacionados con el uso de las TIC, y las competencias específicas, consideradas necesarias para el óptimo desempeño. En cuanto a las Tecnologías de Información y Comunicación, se encontró una serie de debilidades, como una plataforma tecnológica con inmediata necesidad de ser ajustada a las necesidades de los usuarios, así como administrada de mejor manera; además se encontró una moderada capacidad tecnológica en cuanto a capacitación y aprendizaje tecnológico, que pretende ser fortalecida con los lineamientos estratégicos planteados.

PALABRAS CLAVE: Retcambio Personal, Tecnologías de Información y Comunicación, Universidades públicas.

MATERAN MOLINA, Carolina Beatriz. Retcambio personal in the Use of Information Technologies and Communication in the public universities. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacin. Management Sciences. Maracaibo, 2010.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the Retcambio personal in the use of Information and Communication Technologies in Public Universities, based theoretically on the principles of Santos (2008), Newstron (2007), Morris and Maisto (2005), Alles (2006), Tobon (2006), Ivancevich, Konopaske and Matteson (2005), Eros and Arroyo (2007), O'Brien and Marakas (2006), Beekman (2006), Norton (2006). Research is framed in the quantitative paradigm, considered and applied, descriptive field, non-experimental design, transactional descriptive. Its population consisted of 308 individuals, obtaining a sample of 76 informants through stratified sampling, allowing management to place them in high, medium, administrative staff and computer technicians. Survey data collection was used as an instrument, featuring two instruments with Likert scale, validated by expert opinion and discriminant analysis of items, using Student's t test. Reliability was determined using Cronbach's alfa coefficient ($r_{tt} = 0.95$, in both cases), which reflects consistency and balance of instruments. Data were analyzed by absolute frequencies and percentages, processed by descriptive statistics with measures of central tendency and dispersion, establishing performance levels for analysis. The study revealed potential inherent in the character of individuals, such as honesty and kindness, the analytical and practical intelligence contributed to the problems related to ICT use, and specific skills, considered necessary for optimal performance. In terms of Information and Communication Technologies, a number of weaknesses were detected, as a technology platform with immediate need to be tailored to the needs of users, and managed better, plus there was a moderate in terms of technological capability to training and learning technology, which claims to be strengthened with the strategic guidelines suggested.

KEYWORDS: Retcambio personal, Information Technologies and Communication, Public Universities.

INTRODUCCIÓN

El siglo XXI ha exigido la humanización de las organizaciones haciendo que el recurso humano se haya convertido en un área vital para el éxito de las mismas, requiriendo ajustar positivamente sus posiciones y tendencias frente a las nuevas realidades. Aunado a ello, la tecnología presenta una gama de oportunidades que permite el fortalecimiento organizacional presentando novedosos retos para los gerentes que deben ser enfrentados con cambios inminentes para los cuales no siempre se está preparado.

En este orden de ideas, en la presente investigación se muestra el Retcambio Personal como una herramienta gerencial que permite tener una visión integral del recurso humano en aras de aprovechar sus potencialidades en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), a fin de alcanzar los objetivos además de las metas organizacionales de las Universidades públicas; considerando esta combinación novedosa como un refuerzo no solo del ámbito gerencial sino organizacional.

El Retcambio Personal es considerado un enfoque para aprovechar las potencialidades de los individuos, sobre la base de su carácter, inteligencia, así como sus competencias; a fin de romper esquemas que entorpecen el desarrollo de actividades, superando cualquier quiebre obtenido sobre la realidad y alcanzando con éxito los objetivos trazados.

Por su parte, las TIC se han consolidado como plataforma o herramientas de gestión a través de un sin número de investigaciones, gracias al conjunto de recursos no sólo de hardware sino de software existentes en el mercado que facilitan cada día más, la ejecución de procesos en función de la calidad de presentación y el tiempo de respuesta.

En esta oportunidad, se conciben las TIC más allá de esas tradicionales formas de verlas, adicionándole la capacidad tecnológica de las organizaciones en estudio, en función de la asimilación tecnológica y la seguridad informática, tan indispensables en el proceso de globalización que se vive actualmente, donde las organizaciones deben tener la capacidad no sólo de aprovechar los beneficios que ofrecen estas tecnologías en pro de su efectividad organizacional, sino de proteger la información como uno de los principales activos organizacionales.

Bajo este marco referencial, se analizó el Retcambio Personal en el uso de las TIC en las Universidades públicas; permitiendo identificar los rasgos del carácter individual predominantes en el uso de las TIC, los tipos de inteligencia que influyen en la resolución de problemas con el uso de estas tecnologías, las competencias necesarias para el desempeño óptimo con el uso de las TIC; además de caracterizar la plataforma tecnológica existente y la capacidad tecnológica para dar respuesta al uso de estas tecnologías.

En función de los resultados obtenidos, se presentaron un conjunto de estrategias que permiten aprovechar las potencialidades con las que cuenta el recurso humano que hace uso de las TIC, para así fortalecer algunos elementos relacionados con su uso. A tal efecto, estas estrategias se orientaron hacia cuatro (4) áreas de interés: Capacitación Tecnológica,

Dotación de Recursos Tecnológicos, Administración de Recursos Tecnológicos y Seguridad Informática.

Para reflejar el proceso investigativo, este estudio se estructuró en cuatro capítulos. En el capítulo I, El Problema, se planteó la necesidad de fortalecer a las Universidades públicas a través de dos áreas estratégicas fundamentales: Recurso Humano - Tecnología. Para ello, se hizo necesario formular interrogantes relacionadas con el Retcambio Personal y las TIC, dando lugar al objetivo general, así como a los objetivos específicos. Posteriormente, se justificó esta investigación de forma práctica, teórica, metodológica, además de reflejar su relevancia social. Finalmente, este capítulo deja ver la delimitación del estudio, en cuanto a tiempo, espacio y enfoques teóricos.

El capítulo II, Marco Teórico, concentra las investigaciones realizadas previamente que mantienen conexión con esta investigación, en cuanto a variables y subdimensiones; esta última particularidad debido a la novedosa variable Retcambio Personal en el ámbito de las investigaciones doctorales en gerencia. Aunado a ello, se presentan los fundamentos teóricos de diferentes autores utilizados como base para la operacionalización de las variables y el análisis de los resultados. Por último, se hizo referencia a las Universidades públicas como parte de la contextualización objeto de estudio.

En el capítulo III, Marco Metodológico, se exponen el tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnica de recolección de datos, los instrumentos seleccionados, el proceso de validación, seguido de la confiabilidad resultante. Finalmente se explican las técnicas para el procesamiento de los datos; el análisis de los resultados, a partir de niveles de

interpretación establecidos; así como el procedimiento llevado a cabo en la investigación.

En el capítulo IV, Resultados de la Investigación, se analizan tanto las frecuencias como los estadísticos descriptivos, encontrados en los estratos considerados para este estudio, en función de los niveles de interpretación establecidos. Este análisis permitió realizar un mapeo de las potencialidades de los individuos, así como la identificación de debilidades susceptibles de mejora en el área de las TIC; lo cual facilitó la generación de estrategias. Luego se realizó la discusión de los resultados, contrastándolos con los planteamientos teóricos y con los antecedentes; para finalmente presentar las tanto las conclusiones como las recomendaciones pertinentes al cumplimiento de los objetivos de la investigación.