

# ACTITUD GERENCIAL ANTE EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS UNIVERSIDADES CON APRENDIZAJES BAJO AMBIENTES VIRTUALES

Managerial attitude to the use of information technology and communication in universities with learning in virtual environments

Arnaldo Escalona\*

[aescalonap@gmail.com](mailto:aescalonap@gmail.com)

Universidad Nacional Abierta (UNA)

Cira de Pelekais\*\*

[cpelekais@gmail.com](mailto:cpelekais@gmail.com)

Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE)

## RESUMEN

La investigación tiene como propósito generar lineamientos teóricos que hagan posible el cambio de actitud de los gerentes ante la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las universidades Nacional Abierta y Simón Bolívar, en la cual se estudió el problema que confrontan los gerentes en su rol ante el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. El estudio se ubicó dentro del paradigma de enfoque cuantitativo apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo, de diseño no experimental. La población y la muestra estuvo conformada por setenta (70) gerentes. Para recolectar información fueron utilizadas las técnicas de la encuesta y la observación, aplicándose un instrumento tipo cuestionario, el cual fue validado a través de juicio de expertos y la confiabilidad del cuestionario a través del cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo dato arrojado fue de 0.95. Los resultados del estudio permitieron recomendar que un 77% de los gerentes están prestos a desarrollar idoneidad, protagonismo, creatividad, autonomía, interdependencia, compromiso interinstitucional, promoviendo la excelencia profesional, académica y laboral ante la docencia entre la universidad y el entorno organizacional donde se desenvuelven, no obstante, los gerentes, deben aprovechar las ventajas y potencial que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación, velando por la calidad y mantenimiento de niveles elevados en las prácticas y los resultados de la educación, con apertura, equidad, cooperación nacional e internacional, por medio de redes, transferencias tecnológicas, formar recursos humanos, elaborar material didáctico e intercambiar las experiencias de aplicación de estas tecnologías a la enseñanza, la formación y la investigación.

**Palabras Clave:** Actitud gerencial, Tecnologías de la Información y de la Comunicación, Aprendizajes, Ambientes Virtuales.

-----  
\*Dr. Ciencias Gerenciales. Vicerrector Administrativo de la Universidad Nacional Abierta. Investigador activo del CICAG.

\*\*Postdoctora. Doctora en Recursos Humanos. Magister y Especialista educación abierta y a Distancia. Abogada y Licenciada en educación. Directora Centro de Investigación Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG).

## ABSTRACT

The research aims to general theoretical guidelines that make possible the change of attitude of managers to the implementation of information and communication technologies in the Universidad Nacional Abierta and Simon Bolivar, in which one studies the problem. The study was located within the paradigm of a quantitative approach based on field research and descriptive and non-experimental design. Population and sample consisted of seventy (70) managers. Was used to collect survey techniques, using a questionnaire, which was validated through expert opinion and the

reliability of the questionnaire by calculating Cronbach's alpha coefficient which results the out was 0.95. The results of the study allowed to recommend that 77% of the managers are ready to develop capability, protagonist, creativity, autonomy, interdependence, commitment, promoting the professional academic and labor excellence into the teaching between the university and the organizational environment where it's developed however the managers, must take benefit of the advantages and potentials that offer the new information and communication technologies, guarding over the quality and maintenance of levels raised in the practice and the results of the education with opening, equity, national and international cooperation, by using networks, forming human resources, elaborate didactic material and to exchange the experiences of application of these technologies to the education, formation and the research.

**Keywords:** Attitude Management, Information Technology and Communication, Learning, Virtual Environments

## INTRODUCCIÓN

La creciente globalización de la economía, conduce a profundos cambios estructurales en todos los países, de los que la República Bolivariana de Venezuela no puede permanecer ajena, ni postergar la modernización de los medios y herramientas con las cuales se desarrollan las diferentes actividades planificadas a nivel educativo, entre otras.

De forma que, ante el desafío de encarar las nuevas tecnologías es fundamental enfrentar la problemática en la que se desenvuelve la educación, específicamente en el nivel universitario, en donde los gerentes confrontan problemas en cuanto a su rol en el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Particularmente, en las instituciones de Educación Superior: Universidad Nacional Abierta y Universidad Simón Bolívar, la primera ubicada en veintitrés (23) zonas del país y la segunda en la ciudad de Caracas y la Guaira, se observa que los gerentes desconocen el uso de las tecnologías de información y comunicación, lo que permite apreciar poca formación en el área y por ende desconocimiento del aprendizaje que pueda adquirirse en ambientes virtuales.

En base a lo precedente, surgió el propósito de esta investigación lineamientos teóricos que hicieran posible el cambio de actitud de los gerentes ante la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las universidades Nacional Abierta y Simón Bolívar.

### **Situación problemática**

Las instituciones educativas se han visto sacudidas por una serie de cambios inéditos que han afectado las bases sobre las cuales se construyeron su razón de ser,

es decir, su racionalidad, su ideal, su progreso, éxito y bienestar, así como el conocimiento de métodos y procedimientos que han orientado el logro de objetivos cognoscitivos formulados en su proceso.

De esta manera la sociedad actual, conduce sus actividades a través de las instituciones educativas, bien sean presenciales o a distancia, destinadas a la producción de bienes y a la prestación de servicios. Estas organizaciones presentan elementos en común: la presencia de objetivos, metas o finalidad, constituidas por capital humano, materiales, financieros, tecnológicos, las cuales generan operaciones. Además se da la presencia de un líder, director o gerente, que debe asumir sus funciones y conducir a la organización hacia la consecución de sus objetivos.

En el caso de las universidades nacionales tanto públicas como privadas, han demostrado durante su administración, calidad y éxito en sus procesos educativos, tanto en la educación tradicional como la educación a distancia, ésta, por ser una modalidad diferente, en el contexto de la Educación Superior, pero ambas son consideradas en sus procesos educativos y en su función gerencial como valiosas instituciones, que favorece la calidad de la enseñanza, tomando en cuenta para esto la aplicación de las teorías administrativas.

En este sentido, dichas teorías han demostrado que los gerentes educativos deben poseer la habilidad suficiente, previo y amplio conocimiento fundamental del proceso gerencial, que les permita diseñar y desarrollar una organización que ayude a alcanzar la misión, visión, objetivos y metas esperada, ya que el primer paso en el compromiso para la calidad educativa debe darlo el gerente al planificar, organizar actividades de manera adecuada, utilizando una buena comunicación, liderazgo y motivación con las responsabilidades presentadas, logrando así transformar organizaciones de estados actuales a futuro.

Desde esta perspectiva, se puede considera el planteamiento de Villasmil (2006), acerca de la actitud gerencial, quien afirma: “Las características que más buscan las organizaciones en las personas que ocuparán puestos gerenciales son el liderazgo, el autocontrol, la iniciativa, la confianza, el empowerment y la orientación a resultados”. (Documento en línea)

Por otra parte, Reyes y Díaz (2007), señalan que en las organizaciones, el gerente educativo, debe poseer capacidad para observar y modificar las emociones y los estados de ánimo de las comunidades en las cuales actúa, de esa manera puede alcanzar mayor compromiso y arraigo al interior de las organizaciones.

Ante ello, es necesario manifestar que el gerente es un ser humano que tiene su propia personalidad, formación, experiencia y capacidades que le hacen siempre diferente a los demás. Pese a esto existen factores que favorecen una buena actitud y tarea gerencial en una empresa o institución, se pueden citar: motivación para dirigir, inteligencia, liderazgo, comunicación, entre otros.

Cabe destacar que, la motivación es esencial, quien dirige una organización, debe crear y conservar el optimismo de los trabajadores hacia sus labores, manteniendo buenas relaciones humanas, elevada moral del grupo recordando que la satisfacción de las necesidades del individuo juega un papel importante en su motivación como en su comportamiento.

Todo esto, ante la expectativa que para el siglo XXI la Educación Superior no sólo tendrá que ser pertinente sino que, además, deberá ser juzgada en términos de productos, de acuerdo a la contribución que la Educación Superior haga al desempeño de la economía nacional y, a través de ello, del mejoramiento de las condiciones de vida; si bien es cierto, surgirán argumentos de distinto peso que señalan las limitaciones de este enfoque pragmático, no obstante, la pertinencia tendrá que ser demostrada de manera constante y adaptarlas a la realidad social imperante para el momento.

Este concepto de pertinencia de las universidades y su relación con la contribución que efectúen al desarrollo económico, representa un cambio de importancia tanto en perspectiva como en valores, por lo tanto han de permitir un ambiente dinámico adaptadas a las modificaciones en el entorno. Pueden que estas adaptaciones sean locales y que su magnitud varíe en medida considerable, pero el cambio será continuo y cada innovación será juzgada en función de la contribución que efectúe a la economía en general. Cabe señalar entonces, que la pertinencia se convierta en un conjunto de objetivos de desempeño, relacionados con la calidad de la enseñanza y los resultados de las investigaciones entre otras cosas.

Ante lo planteado, en las universidades del país, se evidencia que los gerentes asumen poco su rol y la importancia que implica proyectar y dirigir una organización de Educación Superior: Por lo tanto, los resultados que se obtienen no son los pertinentes a la calidad académica que se aspira lograr como producto final, que es el egresado de la universidad.

En otro orden de ideas, las organizaciones mundiales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2004) concibe la

calidad de la enseñanza superior como: “Un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: programas académicos, investigación, personal, estudiantes, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario.” (p.23).

De esta manera la calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos a la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

En lo que se refiere a la calidad educativa, en la educación a distancia a diferencia de la tradicional o presencial, ha sido valorada como: satisfacción de usuarios, excelencia del sistema, efectividad del proceso, resultados académicos positivos y buen impacto social.

Por consiguiente, existe una clara tendencia de cambio en las instituciones de Educación Superior, debido a que están pasando de ser organizaciones centradas en ellas mismas, para convertirse en organizaciones centradas en el estudiante, donde la implementación del aula virtual es una vía para optimizar al talento humano que egresa a nivel de pregrado y continuar con su profesionalización académica. Este cambio afecta a los docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes, por ello, es necesario desarrollar políticas de motivación e incentivo que revaloricen y potencien la función docente como elemento fundamental del servicio que se presta a los estudiantes.

En cuanto a la Universidad Nacional Abierta (UNA), es una institución de Educación Superior, creada por Decreto Presidencial No. 2398 de fecha 27 de septiembre de 1977, destinada a la formación de profesionales en áreas prioritarias del desarrollo social, mediante un sistema de educación abierta y a distancia, basado en medios modernos de comunicación.

En el transcurrir de sus treinta años la universidad ha generado cambios significativos, la globalización ha brindado oportunidades para el intercambio de bienes materiales e intelectuales. El avance de las tecnologías de la información y la comunicación han ampliado los horizontes y han derribado las barreras de acceso a la información y el conocimiento, con lo cual se ha incrementado la demanda de acceso a tales tecnologías, por lo que se plantea el desafío de incrementar la educación a un creciente número de personas.

A nivel de postgrado la Universidad Nacional Abierta, ofrece la Maestría en Educación Abierta y a Distancia y la Especialización en telemática en Informática en Educación Abierta y a Distancia, ambas se desarrollan pedagógicamente en línea, a un total de quinientos (500) profesionales en el país. Su principal objetivo es brindar las herramientas necesarias en el uso de las tecnologías aplicadas a la educación.

En contraste, la Universidad Simón Bolívar, es una institución pública, gratuita y experimental, creada en 1967. Inicia sus actividades académicas en 1970 en el Valle de Sartenejas en Caracas y siete años más tarde en el Valle de Camurí en Vargas. Desde entonces alrededor de veinticinco mil (25.000) profesionales de alta calidad han egresado de sus aulas, además de cinco mil (5.000) especialistas, maestros y doctores. Su principal valor es la búsqueda de la excelencia académica, reflejada en una actitud innovadora y abierta al cambio hacia la sistematización de la calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje, así como en la actualización profesional y tecnológica

El Aula Virtual de la Universidad Simón Bolívar, es el espacio para las actividades de docencia y educación usando las Tecnologías de la Educación y la Comunicación (TEC's). Actualmente, existen ciento setenta y cinco (175) categorías, dentro de las cuales se encuentran un mil ciento setenta y cuatro (1.174) cursos registrados en esta plataforma, ochocientos quince (815) son públicos y trescientos cincuenta y nueve (359) son privados. Igualmente hay veinte mil ciento treinta y siete (20.137) usuarios registrados, seiscientos catorce (614) son profesores y/o tutores y diecinueve mil quinientos veintitrés (19.523) son estudiantes

Por lo antes expuesto, esas nuevas tendencias de la gerencia obligan a las instituciones educativas a mantener a todos los integrantes unidos, apoyándose y a la vez asumiendo una actitud receptiva de un gerente líder ante sus planteamientos, para así conformar un equipo que podrá dar respuestas a través de un buen trabajo mancomunado a la misión y visión institucional.

Del planteamiento anterior se deduce que las instituciones educativas requieren de procesos evaluativos con la finalidad de conocer su pertinencia ajustada a la sociedad en la cual se desenvuelven y dar respuestas a las demandas sociales, para ello, se deben realizar esfuerzos para dirigir las instituciones, por lo que se amerita cambiar los estilos gerenciales, reforzando algunos aspectos de su cultura organizacional, repensar sus modos de operación y esencialmente reinventar su organización. Estos cambio se denominan cambios de paradigmas, como lo describe Alan Walter (2000), citado por Hernández (2003), es la manera de cómo se percibe el

mundo, un sistema compartido de suposiciones a un sistema de creencias.

Actualmente existe una gran preocupación a nivel docente sobre las condiciones, normas y estructuras que deben tener las instituciones educativas para lograr que sus alumnos estén preparados para el mundo tecnológico al que se enfrentan. Se requiere de un reglamento o estructura básica, que sirva de guía para los que desarrollan el currículo, los facilitadores y los que toman decisiones relacionadas con la educación.

Es por ello, que la Universidad Nacional Abierta, a través del Consejo Superior de la institución, emitió la Resolución N° C.D. 1186, de fecha 29 de mayo del 2002, donde resuelve entre sus fundamentos conceptuales la incorporación de las innovaciones tecnológicas a los procesos académicos y administrativos que se llevan a cabo en la universidad., donde se debe:

- Actualizar la plataforma tecnológica
- Actualizar al recurso humano especializados para el desarrollo de la plataforma tecnológica
- Utilizar las innovaciones tecnológicas en el diseño, desarrollo, entrega y evaluación de cursos que constituyen la oferta académica
- Adecuar las innovaciones tecnológicas en el desarrollo de los procesos administrativos propios del sistema de la UNA.

No obstante, la universidad, no cuenta con una plataforma propia, a pesar de que se han efectuado algunos avances a través de los procesos de inscripción que se efectúan en línea por medio de la página Web [www.unasec.una.edu.ve](http://www.unasec.una.edu.ve) y [www.ciberesquina.una.edu.ve](http://www.ciberesquina.una.edu.ve), donde se puede detectar información acerca de la universidad

En el caso de la Universidad Simón Bolívar, el 14 de diciembre de 1970 se creó el Decanato de Estudios de Postgrado para atender la necesidad de formar investigadores y especialistas del más alto nivel. El 11 de enero de 1971 fueron aprobados por el Consejo Nacional de Universidades las Especializaciones en Filosofía, Ciencias de la Salud, Urbanismo, Economía y Administración.

A través de conversaciones informales sostenida con docentes especialistas en informática de las universidades, la percepción por parte de los gerentes ante las TIC, es que no le dan la importancia necesaria al avance de la tecnología por desconocer la relevancia de la misma; al igual que no la utilizan para la toma de decisiones por parte de los gerentes, así como la necesidad de organizar la información por cuanto no existe un proyecto de integración de la información, debido a la falta de unificación en los

procesos internos como externos hacia la búsqueda de optimización de los servicios que ofrecen las Universidades.

Por lo tanto, si las universidades presentaran un proyecto uniforme, las ventajas que conllevaría el uso de las TIC serían fabulosas, por cuanto se obtendría una mayor consistencia en la información de manera veraz, y la disponibilidad inmediata de la información.

## **Basamento teórico referencial**

### **La Actitud en las Organizaciones**

Desde la perspectiva organizacional, la necesidad de impulsar el desarrollo tiene que ver con las exigencias actuales de la sociedad y el acelerado avance de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) marcadas por la fuerte influencia de los procesos globalizadores.

Ante esta situación, las universidades no sólo deben preocuparse por enseñar, sino que debe formar estudiantes capaces de sobrevivir en esta sociedad de información, que se incrementa a cada hora, en búsqueda de lograr un cambio positivo en la vida de ellos.

En virtud de lo anterior, es necesario que el director, gerente o administrador de la institución universitaria conozca y maneje funciones inherentes a su cargo al igual que cualquier gerencia de otra organización, y a su vez una actitud positiva, de compromiso, experiencial, innovadora que contribuya eficazmente al cumplimiento de su función educativa.

Cabe destacar, que el término actitud ha sido definido por diferentes autores como Puertas (2002), quien señala: “Las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas ofrecen indicio de las intenciones conductuales o inclinaciones a actuar de cierta manera (positivas o negativas)”. (Documento en línea)

En otras palabras, una actitud favorable hacia un lugar de trabajo significa que generalmente se trata de una organización agradable y que gusta trabajar ahí, es decir, un estado de ánimo favorable o en las cosas relacionadas a él. Una actitud desfavorable tiene aspectos negativos, desagrada el lugar por lo general se siente infelicidad en el trabajo, el estado de ánimo es de depresión, inexistente compañerismo en el trabajo y en los gerentes.

Igualmente, Myers (2007), manifestó que las actitudes son creencias y sentimientos que predisponen la reacción ante los objetos, las personas y los acontecimientos.

Por otra parte, las teorías fundamentadas en las Tecnologías de la Información y de la Comunicación para su transformación en conocimiento, relacionadas con esta investigación se tienen las expresadas por Urdaneta y Guanipa (2007), de Aprendizaje, Consistencia Cognitiva.

En cuanto a la Teoría de Aprendizaje, según esta teoría, se aprenden actitudes del mismo modo en que se aprende todo lo demás. Al aprender la información nueva, se aprenden los sentimientos, los pensamientos y las acciones que están en relación con ella. En la medida en que al individuo sea recompensado (reforzados) por ellas, el aprendizaje perdurará.

Estas teorías del aprendizaje conciben a las personas como seres primariamente pasivos, cuyo aprendizaje depende del número y de la fuerza de los elementos positivos y negativos previamente aprendidos.

En relación de las Teorías de la Consistencia Cognitiva: según esta teoría la incoherencia entre dos (2) estados de conciencia hace que las personas se sientan incómodas. En consecuencia, cambian o bien sus pensamientos o bien sus acciones con tal de ser coherentes.

Para comenzar a describir los aspectos relacionado con la actitud del gerente ante las tecnologías de información y del conocimiento en específico es necesario relucir que todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder en forma positiva o negativamente ante otra persona, ante un grupo de personas, ante un objeto, ante una situación que comprende objetos o personas ante una idea. Con mucha frecuencia, la propiedad de una actitud predispone al individuo a rebelarse de una manera específica. El conocimiento de la actitud permite a veces predecir el comportamiento, tanto en la organización como en otros aspectos de la vida.

### **Gerencia en las Universidades Venezolanas**

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una organización, lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

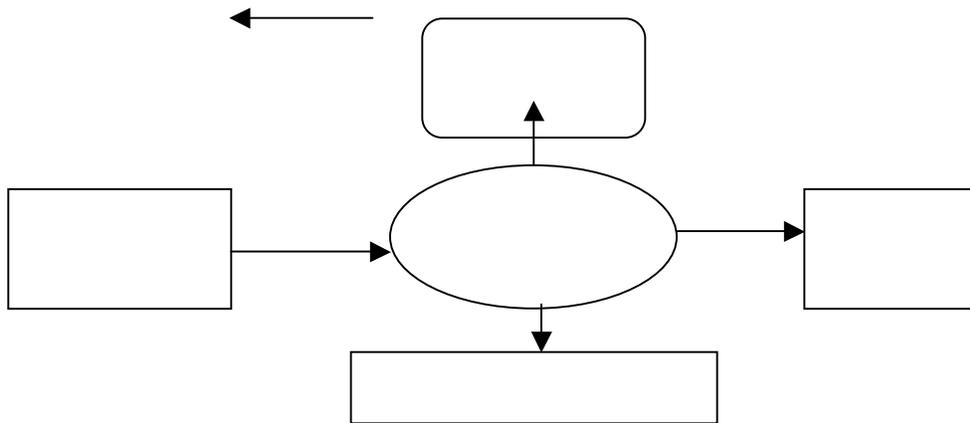
En realidad, en la gestión empresarial, los directivos de hoy aplican por vigentes-ideas casi tan viejas como el propio ser humano. Pero al mismo tiempo, están muy atentos a los nuevos postulados y, desde luego, a la cultura y estilo de dirección de sus organizaciones. Como es sabido al comienzo del siglo XX, la actuación de los operarios

y el tiempo dedicado a cada tarea eran objeto de estudio por importantes analistas de la producción como Taylor o Gilbret., quienes manifiestan que no se dejaba espacio a la iniciativa e imaginación de los trabajadores, pero sin duda se abría una gran puerta a la mejora de la productividad; era la gestión científica.

Algo a lo que también contribuyó Fayol, quizá el primer gurú europeo, poco después permitió nuevos horizontes con sus catorces (14) principios: división del trabajo, unidad de mando, disciplina, remuneración, entre otros. Luego en años posteriores las investigaciones de Elton Mayo y Chester Barnard, apuntalan al lado humano de la gestión, donde la gestión científica evoluciona en favor de los postulados más recientes (reingeniería incluida), no obstante la gestión de las personas, en cambio, daba pequeños pasos, haciéndose cada vez mayor la distancia entre lo que predicaban los expertos y lo que de verdad se practicaba en las empresas.

### Tipos de Gerencia

Es este aspecto, según lo plantea Villasmil (2006) se destacan algunos tipos de gerencia entre los cuales se citan:



**Figura 1. Tipo de Gerencia. Adaptado por Escalona y Pelekais, 2008, Venezuela**

Los tipos de gerencia se concretan a continuación:

- La Gerencia Patrimonial: es aquella en la cual la propiedad, los puestos principales de formulación de principios de acción y una proporción significativa de otros cargos superiores de la jerarquía son retenidos por miembros de una familia extensa.

- Gerencia Política: existe cuando la propiedad, en altos cargos decisivos y propuestos administrativos claves son asignados sobre la base de la afiliación y de las lealtades políticas

- Gerencia por objetivos: es la meta hacia la cual la gerencia dirige sus esfuerzos.

Implica además que los objetivos se fijen participativamente por gerentes y subordinados y que el desempeño se aprecie en términos del grado de cumplimiento logro de tales objetivos.

- Gerencia Participativa: se entiende como un proceso sistemático e intencional que procura unos objetivos racionalizando recursos técnicos, humanos y financieros, por tanto, utiliza una estructura y el recurso humano como motor de logros en la organización.

### **Percepción Gerencial**

En las instituciones educativas, le corresponde al gerente mantener a todos los integrantes unidos, brindando apoyo y a la vez asumiendo una actitud receptiva de un gerente líder ante sus planteamientos, para así conformar un gran equipo que podrá dar respuesta a través de un buen trabajo mancomunado a la misión y visión institucional.

En la actualidad la situación competitiva de las organizaciones y los retos que tienen que afrontar, comienza constatando como la situación de cambio continuo, de globalización y de mayor competitividad nacional e internacional, plantean la necesidad de cambios continuos, adaptándolos a entornos de permanente estado de desequilibrio, es por ello, que el concepto de estrategia empresarial ha evolucionado desde un modelo estático, basado en la planificación formal, de arriba hacia abajo, a otro emergente y adaptativo, precisamente por las incertidumbres de las tecnología, de la innovación, de los mercados, entre otros.

Dentro de este marco de referencia, adquiere relevancia el análisis de los recursos de la empresa, los que posee, los que debería adquirir para mejorar su posición competitiva, las medidas y acciones que tiene que tomar para sostener y mejorar dichos recursos que por otra parte tienden al deterioro y al desgaste.

### **Gestión y Liderazgo de los Directivos Universitarios**

Desde el punto de vista organizacional, la relación universidad-empresa apunta a integrar la visión y misión de ambos sectores; constituir cooperativamente la filosofía-valores rectores de la estructura organizacional y funcional de cada sector; planificar en conjunto la docencia, investigación y extensión; conformar equipos multidisciplinarios para las actividades fundamentales; planificar el crecimiento y desarrollo organizacional en ambos sectores, establecer una relación ganar-ganar en las funciones y actividades esenciales.

En este sentido, la relación universidad empresa permite establecer alianzas estratégicas institucionales, que les permita generar planes y proyectos institucionales,

así como el de adquirir esos beneficios a través de un sistema de intercambio y producción conjunta de bienes y servicios.

En cuanto a los actores, la relación universidad empresa permite analizar la consistencia interna y coherencia externa del potencial humano de sus actores, gerentes, académicos, personal institucional y estudiantes, establecer en conjunto la visión y misión de sus actores, desarrollar el potencial profesional y organizacional de estos, asociar sus características esenciales, generar equipos profesionales, movilizar bidireccional, sistemática y profesionalmente a los actores hacia los espacios institucionales.

En efecto, Sandoval (2006), planteó que bajo el enfoque de la relación universidad, sector productivo y mediante la educación continua pueden formarse en el gerente universitario las actitudes, mediante unas series de políticas de alternabilidad de períodos académicos con períodos de trabajo remunerado por empresas.

### Estilos de Liderazgo

Existen varias teorías acerca de la conducta y estilos de liderazgo dentro de un ámbito específico. A continuación en el Cuadro 1 se hará un esbozo de algunos de ello, según Koontz, Weihrich (2004), en el mismo se señalan sintetizadamente las diferentes características de cada uno de los estilos.

**Cuadro 1**  
**Estilos de Liderazgo**

<b>Líder Autocrático</b>	Impone y espera cumplimiento, es dogmático y seguro y conduce por medio de la capacidad de negar u otorgar premios y castigos.
<b>Líder Democrático o Participativo</b>	Consulta a sus subordinados respecto a la acciones y decisiones probables y alienta su participación
<b>Líder Liberal</b>	Hace un uso muy reducido de su poder, en caso de usarlo, ya que les concede a sus subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones
<b>Rejilla Administrativa</b>	Creada por Robert Blake y Jane Mouton, la cual <b>presenta dos dimensiones Preocupación por las personas:</b> como alcanza una mejor capacitación, grado de compromiso personal con el cumplimiento de metas, preservación de la autoestima de los empleados, la asignación de responsabilidades con base en la confianza, el ofrecimiento de buenas condiciones de trabajo y la permanencia de relaciones interpersonales satisfactorias. <b>Preocupación por la producción:</b> actitudes de un supervisor respecto a la calidad de la decisiones sobre políticas, procesos y procedimientos, la creatividad de la investigación, la calidad de los servicios de staff, la eficiencia laboral y el volumen de producción.
<b>Liderazgo transaccional y transformacional</b>	Administrar supone la eficaz y eficiente realización de las funciones administrativas. Cabe distinguir que los líderes transaccionales se identifican porque necesitan a sus subordinados para cumplir sus objetivos, aclaran funciones y tareas organizacionales, instauran una

	estructura organizacional, premian el desempeño y toman en cuenta las necesidades sociales de sus seguidores. Trabajan intensamente e intentan dirigir a la organización con toda eficiencia y eficacia. <b>Líderes transformacionales</b> Articulan una visión e inspiran a sus seguidores. Poseen asimismo la capacidad de motivar, de conformar la cultura organizacional y de crear un ambiente favorable para el cambio organizacional y la innovación.
--	---

Fuente: Koontz, Weihrich, 2004, p.533

## La Sociedad del Conocimiento

El siglo XXI se caracterizará por ser la era de la sociedad del conocimiento, que hoy, apenas se vislumbra con todo y sus impactos de los que todos somos testigos. El conocimiento científico técnico constituirá el valor agregado fundamental en todos los procesos de producción de bienes y servicios de un país, haciendo que el dominio del saber sea el principal factor de su desarrollo auto sostenido. Una sociedad basada en el conocimiento científico técnico solo puede darse en un contexto mundial abierto e interdependiente, toda vez que el conocimiento no tiene fronteras.

En este sentido, el valor estratégico para la educación del conocimiento científico técnico y de la información para las sociedades contemporáneas, refuerza el rol que desempeñan las instituciones de educación superior en Venezuela. El dominio del saber, al constituirse en el principal factor de desarrollo, fortalece la importancia de la educación; ella constituye el principal valor de las naciones.

Cabe señalar que, una sociedad que transita hacia una etapa basada en el conocimiento, ofrece nuevos horizontes a las instituciones educativa, tanto en sus tareas de formación de profesionales, investigadores y técnicos, como en la generación, aplicación y transferencia del conocimiento para atender los problemas del país.

Hecho que se corrobora con la misión que ha venido cumpliendo la Universidad Nacional Abierta de Venezuela, durante sus treinta años, prestando un servicio educativo a un recurso humano del país preparándolo de manera integral en diferentes áreas del saber y que hasta la fecha ha egresado un total de treinta mil (30.000) profesionales a nivel de pregrado y trescientos (300) profesionales a nivel de postgrado, así como la Universidad Simón Bolívar, ya que desde su fundación han egresado veinticinco (25.000) profesionales de alta capacidad , y 5000 especialistas, maestros y doctores.

## Plataforma Tecnológica

La incorporación de las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación proporciona a la educación una serie de ventajas, que enriquecen el proceso de aprendizaje, en especial a las universidades como ejes de los grandes cambios sociales y científicos de América Latina, capaces de impulsar la transformación de sus universidades y sociedades hacia unas verdaderas sociedades de la información y el conocimiento.

Sin embargo, para cumplir con ese rol tan importante, muchas de las universidades existentes en la región deberán entrar a un proceso acelerado de virtualización, que tendrá características singulares, según cada caso, y que debería formar parte de un amplio plan de innovación para asegurar que la virtualidad está en el contexto necesario y que ha de contar con las herramientas de evaluación requeridas. Por consiguiente, son la fuerza y el proceso de la innovación, los que dirijan y articulen los numerosos programas que generan los cambios sociales, tecnológicos y científicos, para la transición de las sociedades hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

### **Universidad e Innovación**

El mundo actual y sus sociedades experimentan cambios constantes. Por consiguiente la universidad constituye un instrumento decisivo para las sociedades por lo que resulta inaplazable la transformación profunda de sus instituciones y de sus sistemas, redes o conjuntos universitarios. No obstante, debe reconocerse que en los últimos años las universidades nacionales han acometido cambios e intervenciones para mejorar su condición, entre ellas la incorporación de prácticas computacionales en las universidades que sin duda resultan necesarias pero no suficientes porque no forman parte de una visión integral orientada a construir un ambiente verdaderamente virtual para la docencia, la investigación y la administración.

En todas sus acepciones, la innovación comparte la capacidad de asumir los cambios y desarrollar condiciones creativas, se destaca así la fundamental importancia de la innovación en la educación, que torna compleja la reflexión acerca de sus consecuencias para las instituciones educativas en general y para la universidad en particular, sobre todo las innovaciones apoyadas en las tecnologías, por cuanto representan el cambio en la manera de enseñar y aprender, mientras que esta proporcionan los modernos medios y el nuevo contexto para dichos procesos.

En la era de la información, la sociedad se caracteriza por la tecnología, la comunicación, el cambio constante, generado por desarrollos científicos y tecnológicos,

impactando el ámbito educativo, social, cultural y político. En este sentido, las organizaciones educativas, en proceso de transformación requieren tener una visión sobre la organización en función del uso de las herramientas tecnológicas.

### **Ambientes de Aprendizaje**

Los participantes adultos pueden disponer de los materiales de un curso en el hogar, oficina, y en cualquier parte, lo que no impide realizar las actividades normales del individuo.

Al referirse a los procesos generacionales, se puede decir que las universidades en sus inicios se resguardaban en la primera y segunda generación, es decir el material impreso, programas de radio y video casetes.

Esta fue una nueva experiencia con nuevos métodos en la educación y técnicas instruccionales, lo que condujo a nuevas teorías educativas. Además, se complementó con la asesoría académica, donde se producía el contacto humano entre el estudiante y el asesor y donde los medios audiovisuales colaboraban en el proceso de una forma complementaria.

La enseñanza telemática es el inicio de la tercera generación, se define como la integración de las telecomunicaciones con otros medios educativos. Se apoya en el uso del computador personal y las acciones realizadas en programas flexibles de Enseñanza Asistida por Ordenador y de sistemas multimedia. Como resultado se establece una red de comunicaciones, la cual permitirá la interacción entre los diferentes actores del hecho educativo, de manera sincrónica (tiempo real) y asincrónica (tiempo diferido).

Para esta época la UNA se arraiga como sistema de Educación a Distancia en Venezuela, demostrando ser una alternativa válida para transmitir conocimientos en forma sistemática a los sectores de la población que, por distintas razones, no habían tenido acceso a la Educación Superior, en contraste con la Universidad Simón Bolívar quien se inicia bajo esta modalidad virtual en el año 2004

La enseñanza, vía Internet, denominada cuarta generación como modelo de aprendizaje flexible, se apoya en la utilización del multimedia interactivo, la comunicación mediada por el computador y, en definitiva, la comunicación educativa a través de Internet. En esta etapa, la Universidades se han preocupado por la formación del personal relacionado con los cambios que suceden en materia de educación a distancia, desde su concepción hasta la forma de administrar la instrucción en el presente con la incorporación de estas tecnologías. (Caso Maestría UNA,

Especialización) y preparación de cursos a distancia usado en cursos presenciales del aula virtual por parte de la Universidad Simón Bolívar. También existe la conectividad, donde se han desarrollado herramientas para la administración de curso en línea denominada UNAWeb y la Plataforma de Gestión del aprendizaje disponibles a través de la red.

En Venezuela, se han dado pasos de avance hacia un modelo de sociedad que ofrezca la posibilidad de acceso a las nuevas tecnologías. En el caso que nos ocupa en esta investigación la Universidad Nacional Abierta, ha dado pasos importantes con la creación de la página UNAWEB, [www.dip.una.edu.ve](http://www.dip.una.edu.ve), [www.ciberesquina.una.edu.ve](http://www.ciberesquina.una.edu.ve), [www.unasec.ve](http://www.unasec.ve), entre otras, no obstante, se debe seguir ampliando esta red en todo el territorio nacional e invertir en proyectos para todas las áreas académicas y administrativas de la institución.

El Aula Virtual de la Universidad Simón Bolívar, es el espacio para las actividades de docencia y educación usando las Tecnologías de la Educación y la Comunicación (TEC's). Es un servicio activo disponible desde el 2004 hasta la fecha y que brinda sus funcionalidades a más de veinticinco mil usuario en más de mil áreas de curso. Se ha caracterizado por ser el espacio en la red donde interactúan personas de distintos niveles sociales y/o culturales, todas ellas en procura de una mejor formación y calidad de vida.

Como política institucional se abren las puertas de la Universidad Simón Bolívar para brindar servicio a todas ellas, todo ello con el compromiso claro de apoyar los procesos pedagógicos que procuren el desarrollo del acto educativo. Tecnológicamente hace uso del Sistema para la Gestión del Aprendizaje (SGA) denominado GNU/Osmosis, el cual parte de la adaptación personalizada del Learning Management System (LMS) llamado Dokeos en su versión 1.5.4, al cual se le realizaron una serie de modificaciones y desarrollo de nuevas funcionalidades para satisfacer la demanda de los distintos docente que en ella hacen vida académica.

Actualmente en el Aula Virtual USB hacen vida académica multiplicidad de instituciones y/o universidades, entre los cuales vale la pena mencionar el Instituto Pedagógico de Caracas (IPC), de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) y el Comando de las Escuelas de la Guardia Nacional Bolivariana, donde ambas instituciones se encuentran haciendo uso de sus servicios a fin de facilitar el proceso de implementación de la plataforma dentro de sus instituciones. Ambas instituciones se encuentran atendiendo a más de quinientos estudiantes bajo la

modalidad mixta de estudios a distancia.

Por otra parte, cabe mencionar que, los usuarios que hacen uso del Aula Virtual USB son primordialmente de Venezuela pero existen registros de actividad desde otros países, primordialmente de Latinoamérica. Actualmente, existen 175 categorías, dentro de las cuales se encuentran 1174 cursos registrados en esta plataforma, 815 son públicos y 359 son privados. Igualmente hay 20137 usuarios registrados, 614 son profesores y/o tutores y 19523 son estudiantes.

## **Papel de las Tecnologías de la Información (TI) en las Organizaciones**

Es importante, al hablar del papel que juegan las Tecnologías de la Información en las organizaciones, el considerarlas desde el punto de vista de la utilidad que les reportan a estas, ya que por lo general las primeras, por sí solas, no constituyen (salvo casos muy concretos) el objeto de ser de su existencia, sino más bien un medio de apoyo que les permita alcanzar sus objetivos reales a corto, medio y largo plazo de manera más eficaz y eficiente. Por esta razón conviene remarcar el hecho de que el papel que las Tecnologías de la Información juegan en toda organización deberá ser contemplada en términos de necesidades de negocio o de cumplimiento de sus objetivos.

## **CONCLUSIONES**

La actitud del gerente en la organización, específicamente en las universidades nacionales, caso Universidad Nacional Abierta y Simón Bolívar, implica la disposición de los gerentes para desarrollar idoneidad, protagonismo, creatividad, autonomía, interdependencia, compromiso interinstitucional, promoviendo la excelencia profesional, académica y laboral ante la docencia entre la universidad y el entorno empresarial.

Los gerentes deben asumir una actitud de liderazgo, en la organización, ser comunicador y planificador de su práctica universitaria; explorar nuevas tendencias educativas-organizacionales, en busca de la autorrealización académica, profesional, institucional y laboral. Además debe generar un pensamiento coherente y consistente ante la complejidad, académica del profesor, así como la profesionalización, así como también debe facilitar los procesos trabajando en equipo hacia la búsqueda de soluciones a los problemas que se presentan en las universidades del país. Para determinar los grandes retos de los gerentes está en valorar la comunicación como el

proceso movilizador de las organizaciones, los cuales logran su supervivencia y éxito a través de ella.

### RECOMENDACIONES

Las instituciones de Educación Superior, en especial las universidades en estudio, deben adaptarse a los nuevos esquemas gerenciales de los tiempos actuales. Para ello, es vital, que los gerentes universitarios definan la necesidad de nuevas formas de dirigir el mundo universitario, el interés por humanizar la gerencia y rescatar su condición humana, en contraposición al personalismo, el egocentrismo, así como la preocupación por la concepción, organización y gestión de los saberes.

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2000) Proyecto de Ley. Caracas.
- Decreto No. 825. (Se declara a Internet como Servicio Público).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 36.955, mayo, 22, 2000
- Escalona, A. (2009) **Gerencia educativa en tiempos de cambios tecnológicos.** Universidad Rafael Belloso Chacín. Doctorado en Ciencias Gerenciales.
- \_\_\_\_\_ (2007) **Gestión y liderazgo en las empresas ciudadanas.** Universidad Rafael Belloso Chacín. Doctorado en Ciencias Gerenciales
- Escalona, Y. (2007). **Modelo de la estructura organizativa de los centros locales de La Universidad Nacional Abierta.** Trabajo de Ascenso. Barquisimeto UNA.
- Flores, R. (2006). **Administración de la Educación a Distancia en Venezuela.** Disponible en: [www.monografias.com](http://www.monografias.com). [Consulta marzo 2008]
- Hernández, A. (2003) **Elementos a considerar para medir y valorar la eficiencia y eficacia de la Institución educativa.** Dirección de Investigaciones y Postgrado. UNA, julio. 17 p.
- Internet, la empresa y la globalización.** (2006) Disponible: [www.google.com](http://www.google.com)
- Ley Organica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.242, agosto 3, 2005
- Koontz, H. Weihrich, H, (2004). **Administración. Una perspectiva Global,** 12a ed., México: McGrawHill p.789
- Malagón, F. (2003) **La enseñanza por redes.** Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. En línea: <http://www.uib.es/depart/gte/tendencias.html>
- Márquez, P. (2005) Entornos formativos multimedia: elementos, plantillas de evaluación, criterios de calidad. (Documento en línea) Disponible: <http://dewey.uab.es/pmarquez/calidad.htm> [consulta marzo, 2005]
- Ministerio de Educación, Política Social y Deportes. **Instituto Superior de Formación y Recursos en Red para el Profesorado. Herramientas de mediación didáctica en entornos virtuales: Las webquest.** Disponible: [www.google.com](http://www.google.com) [Consulta 07 mayo 2009]
- Myers, D. (2005) Psicología. 7ª. Ed., España: Editorial Medica Panamericana.
- Puertas, F. (2002) Efectos de las actividades de los empleados. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNHPU) Santo Domingo. República Dominicana. Disponible en: [francecpuertas.blogspot.com/2008/10/efectos-de-las-actividades-de-las-html](http://francecpuertas.blogspot.com/2008/10/efectos-de-las-actividades-de-las-html)
- República Bolivariana de Venezuela (2006) **Propuesta de Informe para Segunda Discusión de la Ley Orgánica de Educación.** Caracas: Asamblea Nacional 106 p.

- \_\_\_\_\_ (2000) **Ley orgánica de Telecomunicaciones.**  
Caracas
- \_\_\_\_\_ (1999) **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Caracas: Autor
- República de Venezuela (1970) **Ley de Universidades y Reglamento Parcial.** Caracas: Autor
- Reyes, M. y Díaz, J. (2007) Potenciando la actitud creativa de los gerentes en educación. Revista Universitaria de Investigación. Año 8, no.1 junio 2007. Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez. Documento en línea [diane/unirrioja.es/swtet/fichero](http://diane/unirrioja.es/swtet/fichero). Disponible en: Geogle.com. Consulta, 28 de enero, 2009)
- Sandoval, M. (2006) **Pautas metodológicas para llegar a la gestión educativa por calidad total.** En: Revista Candidus, año/no.4, julio/septiembre 2006 p. 56-59
- Unesco (2004) **Cátedra UNESCO e-learning de la UOC.** [catedraunesco@uoc.edu](mailto:catedraunesco@uoc.edu)
- Universidad Nacional Abierta (2006). **Liderazgo: una estrategia para el cambio.** Caracas: UNA
- \_\_\_\_\_ (2006) **Misión y visión de la Universidad Nacional Abierta.** Documento en línea: <http://www.una.edu.ve>
- \_\_\_\_\_ (2005) **Curso de Inducción.** Caracas: UNA.
- \_\_\_\_\_ (2003) **La capacidad intelectual del ser humano.** Caracas: UNA DIP.
- \_\_\_\_\_ (2002) **Resolución 1186-1 de fecha 27-05-2002.** Caracas: Universidad Nacional Abierta
- \_\_\_\_\_ (1996) **El gerente de las relaciones públicas.** 2ª. Ed.
- \_\_\_\_\_ (1996) **Reglamento de la UNA,** Copia de la Gaceta Oficial de la república de Venezuela no. 5098 Extraordinario de fecha 18-09-96.
- \_\_\_\_\_ (1977) **Proyecto de la Universidad Nacional Abierta, 2da. Ed. Caracas**
- \_\_\_\_\_ (1995) **Reglamento de Organización y funcionamiento de los Centros Locales y Regionales.** Caracas UNA, febrero
- \_\_\_\_\_ (2000) Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos de Grado (Tesis de Maestría y Doctorado). Caracas: USM
- Universidad Simón Bolívar (2008) **Misión y visión Institucional.** Disponible en: [www.usb.virtual.edu.ve](http://www.usb.virtual.edu.ve) [Consulta 25 enero 2009]
- \_\_\_\_\_ (1969) **Reglamento de la Universidad Simón Bolívar.** Caracas. Autor
- Urdaneta, M. y Guanipa Pérez, M. (2007) **Perfil de Competencias del Docente como Tutor en Línea para la Educación a Distancia. Gestión por competencias** (Documento en Línea) Disponible: [www.gestiopolis.mht](http://www.gestiopolis.mht) [Consulta, enero, 2009. 25]
- Villasmil, L. (2006) **Gerencia y Liderazgo.** En Revista la gerencia de la calidad educativa. Año 3, no. 8 p. 86 Caracas: Candidus