



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

**INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES COMO APOYO A LA GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**CASO: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (ULA) NÚCLEO UNIVERSITARIO
“DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ”- TÁCHIRA /
ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES (ENLAUNIV)**

Trabajo de grado presentado ante la Ilustre Universidad de Los Andes como
requisito previo para optar al Título de Magister Scientae en Administración
Mención Gerencia

Autora: Ana María Rugeles.
Tutor: Prof. Omar Pérez D.

San Cristóbal, febrero de 2021

c.c Reconocimiento



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

**INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES COMO APOYO A LA GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**
**CASO: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (ULA) NÚCLEO UNIVERSITARIO
“DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ”- TÁCHIRA /
ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES (ENLAUNIV)**

Autora: Ana María Rugeles.
Tutor: Prof. Omar Pérez D.

San Cristóbal, febrero de 2021



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO “Dr. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ”
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor de la tesis presentada por la ciudadana Ana María Rugeles Ramírez, cédula de Identidad N° 18.392.453, para optar al Grado de Magister en Administración mención Gerencia, cuyo título tentativo es: **“Influencia de las redes sociales como apoyo a la gestión del talento humano. Caso: niversidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” / Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal Estado Táchira”**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficiente para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe,

En la ciudad de San Cristóbal, a los quince (15) días del mes de julio de 2020.

Dr. Omar Alfonso Pérez Díaz

C.I. V- 4.205.052

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado mucha sabiduría al momento de realizar el presente Trabajo de Grado de Maestría, agradeciéndole porque siempre está presente en cada una de las acciones que realizo en mi vida.

A mis padres y hermano, quienes son las personas que tengo en mi mente y en mi corazón y que día a día me ayudan con sus bendiciones y buenas intenciones.

A mi hijo, quien es mi motor de vida, y mi mayor motivación e inspiración para lograr mis objetivos.

A mi familia, por sus buenos deseos y estar siempre pendientes de mis logros.

Ana Maria Rugeles Ramirez

www.bdigital.ula.ve

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, quien me ilumino y me lleno de sabiduría para poder elaborar y culminar el presente Trabajo de Grado de Maestría.

Al Dr. Omar Pérez Díaz, mi tutor, quien sin su apoyo no hubiese logrado culminar este Trabajo de Grado de Maestría.

Al Dr. Rolando Eslava, coordinador del postgrado, quien me impulso y me motivo en todo momento para culminar este Trabajo de Grado de Maestría.

Ana María Rugeles Ramírez

www.bdigital.ula.ve

ÍNDICE GENERAL

	pp.
PORTADA.....	I
CONTRAPORTADA.....	li
CARTA DEL TUTOR.....	lii
DEDICATORIA.....	lv
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	Vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación de la Investigación.....	11
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	14
Bases Teóricas.....	20
Redes Sociales.....	20
Red Social Facebook.....	27
Red Social Twitter.....	28
Red Social YouTube.....	30
Red Social Instagram.....	32
Comunicación a través de las Redes Sociales.....	33
Beneficios de las Redes Sociales RS al Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	35
Uso de las Redes Sociales su influencia en la Gestión Gerencial de las Instituciones de Educación Superior.....	38
Tecnologías de Información y Comunicación TIC en Educación.....	43
Interacción Educativa a través de las Redes Sociales en los Nuevos Entornos de la Gerencia y el Aprendizaje.....	47
Universidad de Los Andes.....	49
Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.....	50
Fundamentación Legal.....	53

Sistema de Variables.....	57
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación.....	59
Tipo de Investigación.....	60
Diseño de Investigación.....	61
Población y Muestra.....	62
Instrumentos para la Recolección de Datos.....	63
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	64
Análisis de Resultados.....	
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
Análisis de Resultados.....	67
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	91
Referencias Bibliográficas.....	94
Anexos.....	99

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE TABLAS

No. Título de la Tabla	Pp.
1. Operacionalización de las Variables.....	58
2. Población y muestra.....	63
3. Confiabilidad.....	66
4. Indicador: Personal docente, administrativo y obrero.....	67
5. Indicador: Apoyo gestión del talento humano.....	77
6. Indicador: Utilizados.....	81
7. Indicador: Aprendizajes significativos del talento humano.....	85

www.bdigital.ula.ve

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES - TÁCHIRA
“Dr. PEDRO RINCÓN GUTIERREZ”
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

**INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES COMO APOYO A LA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CASO: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (ULA) NÚCLEO UNIVERSITARIO
“DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ”- TÁCHIRA
ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES (ENLAUNIV)**

Autora: Ana María Rugeles

Tutor: Dr. Omar Pérez D

Fecha: Febrero 2021

RESUMEN

Derivado de los adelantos tecnológicos, de la globalización de mercados y demás avances científicos por cuales está atravesando la humanidad, hace que las instituciones de educación superior, estén en la necesidad de aplicar herramientas como las redes sociales en su gestión del talento humano, con el fin de brindarle a sus trabajadores espacios para compartir responsabilidades laborales, entretenimiento, procesos administrativos, académicos; todos ellos orientados hacia la mejora del rendimiento laboral. Por ello, surge la presente investigación que tiene como objetivo analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal estado Táchira, se pudo evidenciar de manera general un descontento relacionado con el escaso uso y aplicación de las redes sociales tanto en el contexto educativo/formativo como en la gestión del talento humano que para ellas labora. En cuanto a la metodología utilizada fue de naturaleza cuantitativa, tipo de campo, diseño no experimental, en cuanto a la población y muestra quedó determinada en 102 trabajadores de ambas universidades, a los cuales se les aplicó un cuestionario contentivo de 20 ítems, con opciones de respuesta de selección múltiple. Al concluir el trabajo se evidenció, la necesidad que tienen las universidades en el país de aplicar profundos diagnósticos en su gestión gerencial con el fin de recabar información que le pueda servir de base para fomentar en sus trabajadores el uso de las TIC para mejorar su rendimiento laboral.

Descriptores: Redes Sociales, Herramienta, Gestión de talento humano.

INTRODUCCIÓN

El gran auge de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC así como, su omnipresencia en la vida social contemporánea, por una parte, y el desarrollo del Internet al pasar de la Web 1.0 (como repositorio de información en diferentes formatos), a la Web 2.0 (posibilitadora de interacción y creación de contenidos), por la otra, han dado origen a diferentes modelos tecno-pedagógicos que han evidenciado su utilidad como recursos para la innovación y el cambio cualitativo de la gerencia en la educación en general y, en particular, en los estudios superiores.

En un mismo sentido, es bien conocida la discusión actual sobre las posibilidades administrativas/educativas de las redes sociales (RS), dadas su extendido uso como medio de comunicación interpersonal-social y de entretenimiento, particularmente entre trabajadores (de cualquier edad y condición), la población joven, llamados también nativos digitales. De hecho, este segmento de la población ha pasado gran parte de su vida interaccionando en entornos digitalizados de información y comunicación, al cual no están exceptos de tener interés por interactuar las personas de otras edades o condiciones culturales/laborales.

De allí, surge la presente investigación que tiene como objetivo analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal estado Táchira; ello, es debido a que se pudo evidenciar a manera general un descontento relacionado con el escaso uso y aplicación de las redes sociales tanto en el contexto educativo/formativo como en la gestión del talento humano que para ellas labora.

En cuanto a, la metodología utilizada en el estudio fue de naturaleza cuantitativa, tipo de campo, diseño no experimental, tipo de campo, con apoyo en un nivel descriptivo, en cuanto a la población y muestra quedó

determinada en 102 trabajadores, quienes conforman el personal que labora en ambas universidades, a los cuales se les aplicó un cuestionario contentivo de 20 ítems, con opciones de respuesta de selección múltiple, a fin de recabar información que sirviese como base para determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano que labora para estas casas de estudios superiores.

Ahora bien, producto del diagnóstico aplicado se pudo evidenciar al comparar el manejo de las redes sociales en ambas universidades, que la ULA, presenta algunas debilidades en su aplicación en la gestión gerencial con el talento humano, por su parte, ENLAUNIV, quizá por ser una institución bajo la modalidad de educación semi presencial, por ser de data relativamente nueva; hace un debido uso de las TIC, en el caso específico de las redes sociales para fortalecer su gestión administrativa/académica, escenario que redundaría en contar con un personal, identificado con la organización, con sentido de pertenencia, buenas relaciones interpersonales.

El trabajo está estructurado en capítulos distribuidos de la siguiente manera, Capítulo I: El Problema: contiene el Planteamiento, Objetivos, y la Justificación; el Capítulo II: Marco Teórico, donde se plasman los antecedentes, bases teóricas, las bases legales y la operacionalización de las variables; el Capítulo III: Marco Metodológico, incluye la naturaleza de la investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, instrumentos para la recolección de datos, validación y confiabilidad de los instrumentos, y análisis de los resultados. Continuando con el Capítulo IV que refleja el análisis y presentación de los resultados, en el cual se plasman los resultados previa triangulación de la misma con la teoría; se continúa con el Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, seguidamente las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A lo largo de la historia del orbe, las sociedades han evolucionado adquiriendo nuevos conocimientos que, orientan la modernidad actual. Esta realidad, ha cimentado las bases necesarias desde la escritura hasta las nuevas tecnologías para que los individuos adquieran diversos tipos de aprendizajes generando posibilidades innovadoras en todos los campos que tienen incidencia en su vida cotidiana, lo cual conlleva, a un marcado progreso.

Esos aprendizajes van más allá de la simple acción de adquirir conocimiento; pues comprende aprender, construir, interactuar, relacionarse y saber, de tal forma que los miembros de una organización puedan tomar parte activa y reflexiva en la vida social, educativa, económica, política y cultural de aquella. De ahí que, la explosión informativa y de conocimiento genera nuevas demandas de aprendizaje y participación, distintas a las épocas pasadas, pues, cada vez es más grande la distancia entre lo que se debe aprender y lo que en verdad se consigue aprender.

De ahí que, con el pasar del tiempo y la incursión de las TIC, se ha generado posibilidades innovadoras en todos los campos del quehacer humano, que hasta hace algunos años parecían simples fantasías, y ahora forman parte de la vida cotidiana, especialmente en las organizaciones, que son consideradas herramientas para obtener múltiples beneficios especialmente incrementar la eficiencia y dar respuesta oportuna, siempre y cuando se le dé el uso correcto.

Para Chiavenato (2002), las organizaciones excelentes no son las que tienen la tecnología más avanzada y sofisticada, sino las que saben sacar el

mejor provecho a sus procesos actuales, es decir aquellas empresas que han identificado las ventajas que implica la correcta utilización de las tecnologías y su efectiva inclusión dentro del desarrollo de sus procesos administrativos, financieros y especialmente la gestión de su talento humano. Precisamente Calderón, Álvarez y Naranjo (2006), enfatizan “el aporte de la gestión humana en el nuevo modelo tecno económico, privilegia el conocimiento y las personas como fuente de ventaja competitiva sostenida” (p.227), por ello las TIC, suponen un recurso estratégico, que permite a una organización mejorar el manejo de la información.

Aunado a lo anterior, se tiene a la sociedad del conocimiento caracterizada por su afán en la aceleración del ritmo de producción del mismo, en ese sentido, el internet y los medios digitales juegan un rol crucial, en tanto que son proveedores de información, también son facilitadores de conexiones a fin de apoyar el desarrollo de comunidades específicas hacedoras y difusoras de nuevos conocimientos.

Al respecto, una de las aplicaciones de TIC es el Internet, visto por Rodríguez (2007), como: “un conjunto de redes interconectadas a escala mundial con la particularidad de que cada una de ellas es independiente y autónoma” (p.103), dicho de otra manera, es también conocida como la súper autopista de la información a gran escala disponible con un solo clic.

La misma, ofrece nuevos espacios que superan las coordenadas físicas en lugar (trabajo, estudio, hogar) y tiempo (horarios), para repensar la formación, intercambiar impresiones, realizar trabajos, presentar avances, enviar y recibir correos, hacer públicas instrucciones para una asignación, proyectar planes, presentar normas, entre otras múltiples actividades a ejecutar; con la finalidad de facilitar la comunicación, favorecer notablemente las relaciones y el desempeño laboral, personal, escolar; porque conllevan a la simplificación, reduciendo tiempos de espera y mejorando la efectividad.

Por su parte, Cabero (2006), afirma que: “en tan solo unos años internet ha impulsado grandes cambios socioeconómicos en el comercio, publicidad,

ocio, relaciones interpersonales, acceso a información, se utiliza el internet para trabajar, comprar, oír música, estudiamos, publicamos, compartimos, es decir, ofrecemos y tomamos información” (p. 190). Todos encuentran espacio en la red, asevera el precitado autor, lo que hace atractivo y sugerente el uso de la misma.

Aunado a lo anterior, la principal ventaja del internet estriba en que permite la posibilidad de comunicarse a través de un dispositivo (computador, portátil, teléfono inteligente), coadyuvando a que millones de personas a lo largo y ancho del mundo se mantengan conectadas, minimizando de esta manera la brecha digital, según Caldevilla, (2013), ésta hace; “referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación a las nuevas tecnologías y las que no” (p.82). Es decir, es la separación entre los que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.

Al extrapolar lo mencionado sobre las TIC al campo laboral, específicamente al sector educativo universitario bajo la modalidad de las redes sociales, es percibido por unos como una actividad para mejorar las actividades administrativas y docentes de las casas de estudios superiores, mientras que para su personal puede ser visto como algo que le afecta su desempeño, por ello, dependiendo del tipo de trabajador, se adaptará o simplemente se resistirá al cambio, es decir que por miedo o dificultad de realizar algo nuevo, por indiferencia, desinterés o pasividad se niega a adaptarse a lo nuevo.

A manera de verbigracia de lo mencionado, se tiene que en los contextos de desarrollo global de educación superior, las redes sociales, marcan una influencia determinante por cuanto algunos integrantes de las universidades, se resisten a su aplicación, preguntándose, para qué y el cómo de su incorporación, es decir, con qué objetivos, en función de qué necesidades, y por si fuera poco con qué estrategias de organización y

recursos se llevan a cabo la toma de decisiones y las iniciativas de su incorporación a los procesos administrativos y educativos, negándole el paso al paradigma de la nueva gerencia educativa y administrativa, que conlleva a modelos gerenciales novedosos en los que las TIC bajo la figura de las redes sociales, marcan diferencia.

Actualmente, las universidades en Venezuela funcionan y evolucionan académica y administrativamente de manera acelerada, bajo la influencia y apoyo de las TIC, en ese sentido, para que el docente logre un aprendizaje significativo en su práctica educativa, debe aplicar estrategias creativas acordes con la actualidad; el uso de herramientas ofimáticas en la praxis educativa es una vía por medio de la cual los estudiantes integran conocimientos teóricos con la realidad cotidiana. En tal sentido Pozo, (2010), expresa:

El docente de hoy que hace uso de las TIC como herramienta de su praxis laboral, es un ente modificador de su medio, revitalizador de los valores culturales, axiológicamente equilibrado, creador de las normas propias del ejercicio profesional y, principalmente un evaluador permanente de la pertinencia de las mismas. Su praxis estará orientada a la resolución de problemas mediante la utilización creativa del conocimiento y la tecnología. (p.82)

Con base a estas consideraciones, el docente universitario debe integrar al uso de instrumentos tradicionales de enseñanza (pizarrón, marcador, calculadora, hoja de trabajo, libros, cuadernos), la tecnología actual tales como: (computadoras, videos, software educativos, internet, blogs, Facebook, Youtube, WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat, Instagram, Zoom, skape, k-novio, entre otros,), incorporándolos en su planificación académica, lo que accederá a una formación integral de los educandos acorde con la práctica actual universitaria a nivel mundial.

En concordancia a lo anterior, Díaz y Hernández, (2010), exponen: “Es necesario innovar con la aplicación de nuevas estrategias didácticas para la enseñanza” (p.88), de ello se infiere, que los programas de formación

tradicionales carecen de sensibilidad al contexto, porque muchos de ellos son estandarizados y se aplican de manera poco flexible, pensando a corto plazo, es decir, se presentan soluciones para problemas bien definidos, y se trabaja con vistas a lo inmediato, no previendo que estos programas duren poco tiempo actualizados, conllevando a que el docente se encuentre con dilemas que tiene que solucionar con el apoyo de estrategias didácticas nuevas, es en este contexto donde las estrategias que utilice marcarán diferencia con los otros profesionales de la docencia.

Al respecto, Torre (2009), manifiesta: “El conocimiento académico debería asociar los conocimientos experienciales, con los novedosos como las TIC, la educación y la tecnología son aliados inseparables” (p.57). Es por eso que incorporar la tecnología a la educación universitaria aporta una serie de beneficios que ayudan a mejorar la eficiencia y la productividad en el aula; no siempre es fácil implementar una innovación a nivel escolar, ello trae grandes dificultades dado que involucra a varias personas, que no piensan de la misma manera y, que en algunas ocasiones presentan una natural resistencia al cambio.

Otro aspecto fundamental e importante en la gestión gerencial de las instituciones educativas superiores es el comportamiento político que éstas presentan ante diversas situaciones a las cuales se enfrentan producto de la globalización de mercados, los adelantos tecnológicos y los alucinantes cambios a los cuales se enfrentan las universidades en la actualidad. En ese contexto, se debe considerar lo expresado al respecto por: Martínez, Zambrano, Eslava Zapata, Chacón, & González, (2017).

El concepto de comportamiento político en el contexto organizativo ha sido una importante área de investigación durante más de tres décadas. Se ha derivado de una amplia gama de disciplinas como la sociología, las ciencias políticas, la psicología, los recursos humanos y la dirección. Cada disciplina tiene sus propias asunciones, proposiciones y reglas de pruebas para estudiar el comportamiento político en organizaciones. Por tanto, la comprensión de la política dentro de las organizaciones es una

tarea y un punto clave que se tiene que emprender para poder entender el poder. (p.4)

De ello, se deriva que, el comportamiento político en la universidad puede ser interpretado como una manera de lograr las mejores decisiones comunes a los problemas del grupo. Aunado a lo anterior, se tiene el uso de estos adelantos tecnológicos como las redes sociales por parte de la universidad para el trabajo administrativo escolar y laboral, es decir la gestión del talento humano que para ella labora.

En ese sentido, parafraseando a González (2018), cuando manifiesta que actualmente, es posible implantar un nuevo paradigma de áreas de gestión que asuman el salto de lo que se podría denominar Gestión de los Recursos Humanos 1.0 al 2.0 Gestión del Capital Humano. Este gigante paso que se ha dado, donde se va de empleado/trabajador a gente o personas, todo ello, es factible con tan sólo cruzar la delgada línea de la confianza, la comunicación, la participación del talento humano en la organización, conllevando a que esté informado, conectado, comunicado, más copartípe, ello, es posible al pasar del fichar al vincular, al compromiso real.

Por otro lado, el uso de las TIC en la gestión del talento humano en la universidad permite reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar datos relacionados con su administración; siendo los más relevantes: planeación estratégica; formulación de objetivos de acción, registros, controles de personal; registro de nómina; informes sobre remuneraciones; incentivos salariales; beneficios; reclutamiento y selección; así como también permite fortalecer la comunicación entre las autoridades y el personal en general, rompiendo con ello barrera comunicacionales que entorpecen la debida gerencia institucional.

En ese orden, Palomo (2012), manifiesta: “en la sociedad de la información se considera no solo al individuo sino al capital humano que aporta como unidad básica a la organización, sino a los grupos que se

integran de diferentes maneras para alcanzar los resultados esperados” (p.71), es decir, se ve a la institución como un todo, donde las actividades y el recurso trabajan de manera concatenada para lograr los objetivos. En consecuencia, la gerencia tiene el reto de mostrar el camino o visión para generar aceptación y respuesta de la gente al cambio propuesto y evitar de esta manera que los mismo se resistan al cambio.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se cita el caso de dos instituciones educativas universitarias de la región tachirense de gran prestigio y relevancia educativa como lo son, la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal, las cuales producto de conversaciones informales de la investigadora con docentes, personal administrativo y obrero de las mismas, pudo evidenciar a manera general un descontento relacionado con el escaso uso y aplicación de las redes sociales tanto en el contexto educativo/formativo como en la gestión del talento humano que para ellas labora.

Es de acotar, que los síntomas descritos pudieran estar siendo ocasionados entre otras cosas por: (a) poco o indebido uso de las TIC en el trabajo diario educativo y administrativo; (b) desconocimiento acerca de herramientas digitales para la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje; (c) desinformación acerca de las distintas redes sociales existentes en el manejo del talento humano; (d) no se hace uso de las redes sociales como vía para el fortalecimiento de la información universidad/docentes/trabajadores; (e) el personal docente, administrativo y obrero no conocen a fondo el manejo adecuado de las redes sociales para el fortalecimiento de su praxis laboral.

Ahora bien, de continuar con el escenario descrito se corre el riesgo de tener consecuencias tales como: (a) desactualización en los docentes con respecto al uso y manejo de las herramientas didácticas existentes para fortalecer su enseñanza y por ende el aprendizaje en los estudiantes; (b)

fallas en la gestión del talento humano que labora en las actividades administrativas y obreras; (c) las autoridades universitarias se pudieran ver en apuros para el control y manejo de la información asincrónica en las actividades educativas y laborales; (d) se estaría frente a una brecha digital con respecto a otras universidades que manejan herramientas digitales para su gestión tanto educativa como laboral.

Fundamentado en lo anterior se deriva la siguiente interrogante: ¿Será importante analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”- Táchira y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal estado Táchira?, de la misma, se desglosan otras que darán cuerpo a los objetivos específicos de la presente investigación y que serán desarrollados a lo largo del proceso investigativo.

¿Cuáles redes sociales son usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”- Táchira y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV)?, ¿Cómo es el uso que se da a las diferentes redes sociales para apoyar la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”- Táchira y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV)?, ¿Qué elementos de la gestión del talento humano, son utilizados en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”-Táchira y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV)? Y ¿Cuál será el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”- Táchira y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV)?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal estado Táchira.

Objetivos Específicos

1. Identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).
2. Comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).
3. Describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).
4. Determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).

Justificación de la Investigación

Las universidades como organizaciones formativas, cuentan con personas, recursos y tecnologías para completar su gestión educativa como la administrativa, de ahí que, actualmente, dentro de ellas, se debe afrontar el reto de incursionar en la aplicación de las TIC en sus procesos

gerenciales, lo que implica incorporar herramientas tecnológicas como las redes sociales para el manejo de los aspectos educativos, administrativos y obreros inmersos en la gestión del talento humano; por ello es imprescindible orientar esfuerzos a mejorar las aplicaciones TIC, puesto que, la sociedad de la información, comunicación, las nuevas tecnologías, los servicios en línea y en red pasan a ocupar un papel central en la modernización de las instituciones de educación superior en el mundo.

El presente trabajo es relevante debido a que a través de él se aspira responder o mejor dicho brindar a las Universidades objeto del estudio novedosas herramientas para el fortalecimiento de la gestión del talento humano, por medio de las redes sociales, que vayan dirigidas al rescate de su papel protagónico en la sociedad del conocimiento y de la información. De allí que la universidad como ente socializador debe estar consciente de los retos que presenta la sociedad actual, para crear, presentar o renovar propuestas de organización y gerencia.

Ello obedece, entre otras cosas a que las universidades, debe existir un objetivo, que es satisfacer las necesidades de las personas involucradas en ellas, desde el punto de vista de la gestión gerencial de las actividades educativas y administrativas que ellas realizan, en ese sentido el estudio se justifica desde varios aspectos o puntos de vista en cuestión, a saber son los siguientes:

El primer aspecto es el teórico, representado en el conocimiento generado por el estudio, el cual podrá ser utilizado como aporte a otras instituciones de educación superior con situaciones similares, a estudiantes, profesionales, que tengan necesidades relacionadas con el tema, y ser sustento para otras investigaciones. En relación al aporte práctico, expresado en los beneficios proporcionados a las casas de estudios superiores, dado que si se aplica hace una debida gestión del talento humano por medio de las redes sociales como herramientas de las TIC, se minimizarán cualquier

situación derivada de las relaciones entre el personal de las universidades y se optimizará el trabajo docente, administrativo y obrero.

Desde el punto de vista metodológico, proporcionará información para la aplicación de método de investigación orientado a producir un conocimiento válido y confiable dentro del área de la administración y la gerencia educativa, en relación al manejo de las redes sociales, a su vez indicará el camino metodológico recorrido por la investigadora para el desarrollo de los aspectos inherentes de un trabajo de grado de la jerarquía de estudios de postgrado.

Por otra parte, en cuanto a su alcance esta investigación abrirá caminos a otras universidades que presentan situaciones similares sirviendo como referencia para iniciar estudios más profundos relacionados con situaciones adversas que se encuentren en su seno, así como de los diferentes elementos que afectan de manera determinante la buena marcha del talento humano. Profesionalmente permitirá a la investigadora poner en manifiesto los conocimientos teóricos adquiridos en la ULA Táchira, durante la carrera de Maestría en Gerencia y acatando las Líneas de Investigación, estipuladas para la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se despliega el marco que apoya teóricamente la investigación, está estructurado por los antecedentes, bases teóricas y las bases legales. En torno a esto, Balestrini (2012), expresa que el marco teórico es: “el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para el estudio” (p.133). Se reitera entonces, la importancia de sustentar desde una perspectiva teórica el problema a fin de que oriente las líneas de acción de la investigación.

En ese sentido, el marco teórico ayuda a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del planteamiento del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas. Por eso, para lograr una mejor apreciación del trabajo se realiza una revisión bibliográfica, teniendo en cuenta que el conocimiento científico tiene carácter acumulativo, lo que quiere decir que el investigador utiliza y fundamenta sus hallazgos con los de otros investigadores, tanto histórico como académico, para ampliar y reforzar su área determinada, con relación al tema a investigar.

Antecedentes de la investigación

Toda investigación debe estar sustentada con trabajos relacionados con el estudio que posea pertinencia y relevancia para su aplicación y factibilidad. En tal sentido, la consulta a las diferentes fuentes de información y estudios realizados donde se abordan las variables inmersas en el hecho investigado, permiten seleccionar algunas investigaciones pertinentes en el ámbito internacional, nacional y regional a fin de que le proporcionen fundamento referencial.

Para Arias (2013) “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.38). En esta fase, se examinaron algunos antecedentes tanto internacionales como nacionales y regionales, los cuales apoyaran al proceso investigativo, escogiendo los más relevantes en función de las variables del estudio, la importancia y semejanza que guardan con la temática desarrollada, así como, nivel de aportación, para realizar comparaciones sobre los resultados arrojados por diferentes autores.

En el espacio internacional, Huacho (2017), realizó una investigación titulada: “Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao –2017”, presentado ante la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo Perú, cuyo objetivo fue determinar la influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao –2017.

La metodología utilizada fue una investigación básica que se ubica en el nivel explicativo, diseño no experimental de tipo transversal, la población estuvo conformada por 416 trabajadores del Ministerio Público y la muestra hallada por muestreo probabilístico de 200 trabajadores; se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios debidamente validados y confiables, a los cuales se le realizó una regresión logística multinominal para el análisis inferencial, para posteriormente proceder a presentar los resultados fundamentados en la estadística inferencial, para finalmente indicar su propuesta.

Con base en ello, concluyó que el uso de redes sociales influye en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativo, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke = 0.564) de la varianza de redes sociales y productividad laboral y la influencia fue de 56.4%. Ahora bien, la misma se relaciona con la presente investigación porque aun cuando evalúa otro ámbito tiene concordancia con la temática de la gestión del talento humano y como las redes sociales

influyen en su comportamiento; por lo tanto, se puede decir que apporto información teórica, modelo del instrumento, poder comparar con el presente estudio como es manejada la temática de las redes sociales en otros países.

De igual manera, se tiene a Ibáñez (2019), con su trabajo de investigación titulado: “Redes sociales, su incidencia en las actividades académicas y administrativas de la Universidad Pontificia Católica de Chile y la Universidad de las Américas”, presentado ante la Universidad Técnica Federico Santa María en Valparaíso Chile. La investigadora se planteó como objetivo, hacer un estudio comparativo entre las universidades para determinar la incidencia de las redes sociales en las actividades académicas y administrativas de las mismas.

La metodología utilizada, fue un estudio de campo, nivel explicativo, diseño no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible, como población determinó a 200 sujetos que conforman el personal docente y administrativo de ambas universidades, la muestra fue aleatoria simple quedando conformada por 100 individuos. Como técnica de recolección de información utilizó la encuesta por medio de un instrumento tipo cuestionario contentivo de 20 ítems con opciones de respuesta de selección múltiple, al cual se le aplicó la estadística inferencial para luego presentar resultados.

La investigadora concluye, luego de analizar y comparar los resultados obtenidos con el trabajo de campo se pudo evidenciar una serie de debilidades en la gestión gerencial de ambas universidades, por cuanto no hacen el debido uso de las redes sociales para fortalecer aspectos como; asignaciones educativas, interacción con los demás docentes, comunicación profesores/estudiantes, universidad/trabajadores, actividades extra laborales como participación de eventos, mensajes de felicitaciones, conmemoración de fechas patrias, entre otras.

En cuanto al aporte de esta investigación al presente estudio se puede decir que fue muy significativa dado que tiene semejanza con la modalidad de comparar dos instituciones de educación superior en el manejo de las

redes sociales a fin de identificar la incidencia de las redes sociales en actividades académicas y administrativas, como es el objeto de la investigación en curso, por tanto, su aporte es de suma relevancia dado que permitió tomar teoría, modelo del instrumento y de la propuesta planteada por la investigadora.

Por su parte, en el espacio nacional se tiene a Olmedo (2018), con su investigación titulada: “Las Redes Sociales como herramienta para la Gestión del Talento Humano que labora en la Universidad de Carabobo y la Universidad Bicentennial de Aragua”, presentado ante la Universidad Arturo Michelena. Se formuló como objetivo el analizar el manejo en ambas universidades de la gestión del talento humano con la herramienta de las redes sociales. La metodología utilizada fue un estudio de campo, nivel descriptivo, diseño no experimental; como técnica de recolección de información se aplicó un cuestionario en ambas universidades, se determinó como población a 280 sujetos que es el personal y como muestra a 175 personas de manera aleatoria.

Luego de analizada y presentada la información se concluyó, que la universidad que mejor manejó las redes sociales para la gestión del talento humano fue la UBA, por tanto, se pudo evidenciar que en un 85% sus trabajadores están o mejor dicho se sienten motivados a mejorar su rendimiento laboral por cuanto la universidad los incentiva a través de cuentas o redes sociales estipuladas para ello. En cuanto al aporte de este antecedente a la presente investigación consistió en evidenciar como la utilización de redes sociales para el manejo de personal es un aspecto que marca diferencia entre una universidad y otra; por tanto, se tomó teoría, modelo de instrumento y de orientaciones a seguir para lograrlo.

En el mismo espacio nacional, Contramaestre (2018), con su estudio titulado: “Uso de Redes Sociales como estrategia para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la Secretaría de Educación del estado Zulia”, presentada ante la Universidad Rafael Bellosó Chacín en el estado

Zulia. Se formuló el investigador como objetivo analizar el manejo de las redes sociales en la Secretaria de Educación a fin de evidenciar si el manejo de ellas contribuye con fortalecer las relaciones interpersonales de los funcionarios adscritos. La metodología utilizada fue un estudio de campo, nivel explicativo, diseño no experimental; bajo la modalidad proyectiva; como técnica de recolección de información se aplicó un cuestionario de 18 ítems y opciones de respuesta de selección múltiple, dirigido a 72 sujetos determinados como población a 280 y como muestra se determinó un censo, es decir se trabajó con toda la población por ser finita y accesible.

Luego de aplicado el diagnóstico y analizados los resultados el investigador concluyó: se pudo evidenciar a través del proceso de campo realizado en la Secretaria de Educación del estado Zulia que el personal se encuentra un tanto desmotivado para realizar sus actividades laborales, se observó conflictos entre los funcionarios, poca comunicación Gerencia/ Funcionarios; lo anterior el investigador para minimizarlo presentó un plan de acción con estrategias fundamentadas en las redes sociales para fortalecer las relaciones interpersonales y por lo tanto la gestión gerencial.

En el ámbito regional se tiene el trabajo realizado por Pérez (2018), titulado: “Uso de las Técnicas de Información y Comunicación TIC, como estrategia gerencial para el fortalecimiento de las actividades académicas y administrativas en la Universidad Nacional Experimental del Táchira UNET”, presentada ante la Universidad Católica del Táchira. la investigadora se planteó como objetivo, analizar el uso de las TIC en el manejo gerencial de las actividades docentes y administrativas en la Universidad. La metodología fue un estudio de campo, nivel descriptivo, diseño no experimental; como técnica de recolección de información se aplicó un cuestionario de 15 ítems y alternativas de respuesta de selección múltiple, dirigido a 80 sujetos determinados como población y como muestra se determinó un censo, es decir toda la población por ser finita.

Posterior a las actividades de campo realizadas la investigadora concluye: se pudo evidenciar la importancia de las TIC para el manejo de las actividades académicas y administrativas en la Universidad, además, se observó en la muestra seleccionada que en un 90% los trabajadores se sienten desmotivados porque en la universidad no se aplicó de manera generalizada el uso de esta herramienta digital para el manejo de las actividades administrativas en el ámbito extra gerencial es decir para actividades fuera de las normales de admisión, comunicación, o divulgación de información académica; por lo tanto se planteó como propuesta fortalecer a través de las redes sociales la comunicación universidad/trabajadores administrativos y obrero. El aporte consistió mayormente en premisas teóricas y además en poder comparar el manejo de las TIC en una universidad pública como la ULA, que forma parte del presente trabajo.

Finalmente, se tiene en el espacio regional a Chourio (2018), con su estudio titulado: “Análisis comparativo del uso de las Redes Sociales en pro del mejoramiento de las actividades académicas y administrativas. Caso Universidad Católica del Táchira y Universidad Bicentaria de Aragua en San Cristóbal”, presentada ante la Universidad Bicentaria de Aragua. El investigador se formuló analizar el manejo de las Redes Sociales en las actividades académicas y administrativas de ambas universidades a fin de poder formular estrategias para su mejoramiento.

La metodología utilizada fue un estudio de campo, nivel descriptivo, transversal, diseño no experimental; como técnica de recolección de información utilizó la encuesta por medio de un cuestionario como instrumento contentivo de 20 ítems, aplicado en ambas universidades a una población de 250 personas, se determinó como muestra aleatoria a 100 sujetos. Luego de aplicado el instrumento concluye: se pudo evidenciar una falla a nivel gerencial en ambas universidades relacionada con la ausencia del uso de las redes sociales como alternativa o vía comunicacional de actividades extra laborales, dado que solo se utiliza para actividades

académicas y administrativas netamente institucionales, dejando de la lado la parte humana y personal de la gestión del talento humano, para ello, formula una serie de estrategias basadas en las redes sociales para mejorar los aspectos negativos diagnosticados.

El aporte de este estudio a la investigación en curso consistió en poder evidenciar la importancia del uso de las redes sociales para todas las actividades institucionales o no de una casa de estudio superiores, a fin de evitar la brecha digital que se presenta cuando las redes sociales son aplicadas en un solo aspecto gerencial de la institución educativa de la envergadura de las universidades inmersas tanto en el antecedente como en el hecho investigado actual.

Bases Teóricas

Las bases teóricas son importantes en una investigación, al respecto Landeau (2012) expresa, “ellas se escriben con el propósito de ubicar el tema dentro de un contenido de una presunción ya existente a fin de darle fundamento teórico al estudio en curso” (p.118). En este punto, se mencionan algunos basamentos teóricos relacionados con las generalidades del uso de las redes sociales para optimizar la gestión del talento humano en una institución de estudios superiores, los cuales son el resultado de varias consultas bibliográficas, siendo depurados los temas de mayor interés para este trabajo de grado.

Redes Sociales

La palabra red, en su sentido etimológico, proviene del latín rete, que significa: trabado en forma de malla, conjunto de elementos organizados, cadena de objetos o conjunto de personas relacionadas. Es un término polisémico y, como tal, puede ser utilizado de diferentes maneras en distintos contextos, por ejemplo, una red de pescar, una red de farmacias, una red

eléctrica, una red ferroviaria, una red de narcotraficantes, una red telefónica o una red de dispositivos electrónicos, entre otros.

No obstante, estas diferentes connotaciones tienen algunos elementos que le son comunes, como por ejemplo la idea de conjunto de elementos, conexión entre esos elementos, forma de estructura organizada, e intercambio de información en forma multilateral. De allí que una red social pudiera ser definida, según Castañeda y Gutiérrez (2018), como un conjunto de personas de diferentes edades y sexo, que pueden estar vinculadas entre sí por lazos afectivos, laborales, comerciales, políticos, académicos o de otra naturaleza, que interactúan verbalmente a nivel nacional o mundial y comparten contenidos en diferentes formatos, mediante dispositivos electrónicos conectados a internet.

Es decir, una red social es todo aquel sitio web que permite al usuario crearse una página de características sencillas, sobre una plantilla establecida, en la que cuelga periódicamente información de todo tipo sobre su persona, cuya función principal es ponerla en contacto con otras, que pueden ser conocidas o simplemente con personas que no conocen, pero que comparten ciertos intereses y aficiones; es un sistema abierto y se va cimentando con lo que cada usuario aporta, todo nuevo miembro que ingresa transforma al grupo en otro nuevo.

La aparición de las primeras redes sociales se remonta hacia el año 2003, donde se pone en marcha Tribe.net, LinkedIn, y Friendster cuyo objetivo, tal como lo menciona Prato (2010), “era trasladar a la red una teoría sociológica conocida como “los seis grados de separación”, en virtud de la cual es posible llegar a contactar con cualquier persona del mundo como máximo a través de otras cinco personas” (p. 14), estas redes sociales no fueron tan recurridas aunque su alta popularidad hizo que varias empresas empezaran a incursionar en el negocio de las redes sociales.

En febrero de 2004 surgió una nueva red social denominada Facebook, una de la más utilizadas y adictivas entre los estudiantes universitarios,

seguido de Twitter la segunda con más usuarios registrados en todo el mundo. A través de ellas, los individuos están interconectados, interactúan entre dos o más personas, la red es tan avanzada que se pueden crear grupo de conversación entre más de 15 personas y a su vez entre todos dar sus opiniones. Para Cabero (2006), “Las Redes Sociales se han incorporado en la vida del ser humano de tal manera que se ha cambiado la forma en que se comunica, en que se adquiere información y la manera en que se interactúa con el resto de personas” (p.82)

Ello obedece, entre otras cosas a que estas plataformas, tienen múltiples beneficios, pues permiten que una persona se sienta integrada en un grupo, además facilita trabajar en equipo de una manera más fácil sin necesidad de estar personalmente, otra ventaja es que mantienen informado al usuario acerca de sus intereses, dándole la oportunidad de opinar e intercambiar ideas sobre algún tema; sin embargo, el mal uso de estos sistemas, pueden causar distracción, pérdida de tiempo y de privacidad.

Anteriormente, para la sociedad las redes sociales era algo extraño, que deseaban conocer y explorar, en la actualidad forman parte de la vida cotidiana del ser humano, por lo que este moderno invento en la web, ha experimentado un aumento año tras año; tal como lo dice, Prato (2010), que el internet y las redes sociales, están cambiando la forma interactuar con los demás, sin importar dónde este, siempre y cuando tenga conexión a Internet, se podrá comunicar con otros.

Fundamentado en lo anterior, se puede decir que las redes sociales se han ido poco a poco uniendo a la vida de los seres humanos, de tal modo que se hallan presentes en casi todos los ámbitos, tanto así, que hasta algunas personas que aún no cuentan con una computadora o un celular con servicio de internet han oído hablar de ellas. En la actualidad el término red social es uno de los más utilizados por los sitios o páginas quienes a su vez brindan multiplicidad de temas de acuerdo a la necesidad de sus

beneficiarios, es definido por Carballar (2011), como “un grupo de personas con algún tipo de interés común que se comunican online” (p.11).

Es de acotar que, el empleo de las TIC, hacen referencia a la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, visual, digital o de otro tipo con diferentes finalidades, como forma de gestionar, organizar y sobre todo coordinar las diversas actividades. Cabe destacar que su uso se ha vuelto incuestionable están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que rodea a la sociedad y con la que se debe convivir.

Ahora bien, en cuanto a, la importancia de las TIC en el perfil del administrador del siglo XXI, se tiene parafraseando a Eslava (2018), cuando manifiesta que los avances tecnológicos cambian rápidamente la frontera entre las tareas de trabajo realizadas por los humanos y las realizadas por máquinas y algoritmos y los mercados laborales mundiales están experimentando grandes transformaciones. Una nueva era de buen trabajo, buenos trabajos y una mejor calidad de vida para todos, pero si se manejan mal, se corre el riesgo de ampliar las brechas de habilidades, una mayor desigualdad y una polarización más amplia.

Dicho de otra manera, las TIC son herramientas necesarias en la sociedad de la información en general y particular son útiles en la vida profesional y personal, ofrecen oportunidades en la toma de decisiones, acceso fácil a información y comunicación con el mundo más allá del hogar y la comunidad. Es propio destacar algunas de sus características más resaltantes, como lo es la interactividad, que permite la interrelación de usuarios y viabilizan la intervención de espectadores pasivos. La instantaneidad, da la posibilidad de recibir información en condiciones ideales técnicas que abran un espacio de tiempo reducido.

Otra característica es la interconectividad, que es un procedimiento instantáneo, que facilita el acceder a bases de datos, visitar sitios, ver y hablar con personas que estén ubicadas en otros espacios y la transferencia

de imágenes y sonidos. De igual manera, la digitalización permite la transformación de la información analógica en códigos numéricos, lo que favorece la transmisión de diversos lenguajes hacia un mismo canal, esto provee lograr la transmisión de videoconferencias o programas de radio y televisión por una misma red.

Es importante destacar otra de sus características la diversidad, la cual es expresada por las tecnologías que permiten desempeñar funciones específicas y diversas que llevan información por medio de imágenes y textos. La colaboración, se refiere el hecho del trabajo en equipo; la tecnología en sí misma no es colaborativa, sino que la acción de las personas puede tornarla, o no. De esa forma, trabajar con ellas no implica, necesariamente, hacerlo de forma interactiva y colaborativa; en este caso, la intencionalidad debe primar, hay que estimular constantemente a los participantes a aportar no sólo información, sino también relacionar, posicionar, expresar, o sea, crear su saber personal, crear conocimiento.

Las TIC son herramientas que penetran en forma indirecta en todos los sectores sociales, sean culturales, económicos o industriales, afectan el modo de producción, distribución y consumo de los bienes materiales, culturales y sociales, por otra parte, incurren en los procesos de transferencia de información dirigida a mejorar sistemas educacionales, culturales y sociales, tal es el caso que se vive en las universidades. Su evolución, influencia y efecto sobre los espacios, progreso y participación del público, es excelentemente ilustrado por Royero (2007), cuando dice:

A medida que los años van pasando se ha visto como el internet ha cambiado la forma de ver el mundo, y como este ha permitido que la gente tenga mejores posibilidades de comunicación en los diferentes lugares sin importar lo lejos o cerca que estén, y aquí viene la idea de las redes sociales, una de las cuales consistía o fue creada para unir a cierta clase de personas de una universidad específica, pero con el tiempo este tipo de “moda” fue expandiéndose por su popularidad y la forma en que esta funcionaba (p.23)

En tal sentido, el éxito de las redes sociales, radica esencialmente en que han llegado a agrupar las herramientas que antes se hallaban disgregadas como lo son el correo electrónico, los blogs, las webs de consultas, el chat y hasta el compartir imágenes y videos de forma fácil y rápida. De allí que, son lo más fuerte dentro del internet y esto se debe gracias al poder de comunicación casi inmediato que este ofrece. Tomando como ejemplo Yahoo, donde se encuentran de manera casi inmediata respuestas y obtener soluciones de millones de personas que quizás tengan conocimiento alguno, sobre el problema del cual se quiere saber y las personas que se encuentran en el entorno no lo saben.

En la actualidad, el uso que los individuos hacen de estas tecnologías es prácticamente diario: consulta de páginas web, correo electrónico. En la presente investigación el tema en estudio se basa en un análisis de las redes sociales para conocer su influencia en la formación del talento humano, en la Universidad de Los Andes ULA Táchira y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV. El propósito es dar a conocer por qué y si estas redes captan la atención casi inmediata de los empleados, ocasionando que estos muchas veces pierdan el control y secuencia de aquello que estaban haciendo.

Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, entre otras son algunas de las redes más utilizadas ya que estas han permitido que estos se mantengan en constante interacción de manera gratuita, sencilla y rápida. Las redes sociales como tal son una herramienta de comunicación muy eficaz e importante para las personas, siempre y cuando no sean influenciados por las mismas, el mal uso de estas generalmente causan distracción, pérdida de tiempo y privacidad, entre otros aspectos negativos que a su vez pueden llevar a muchos a tener problemas con las demás personas, en tanto que revelan intimidades, vida familiar, dando oportunidad de reconocer fortalezas y debilidades de orden privado y familiar.

En cuanto a los tipos de Redes Sociales RS, existe la tendencia a identificar como RS a cualquier servicio de Internet que permita la interacción entre las personas; no obstante, algunos autores como De Haro, (2010), que establece la distinción entre lo que son las redes sociales en sentido estricto y los servicios 2.0 con características de redes sociales. De acuerdo con este autor, las redes sociales en sentido estricto son aquellas cuyo foco de atención son las relaciones entre las personas, sin otro propósito añadido; su función la acaba determinando el usuario y son, por lo tanto, totalmente inespecíficas; mientras que los servicios 2.0 con características de redes sociales su centro de atención suele ser un objeto más que las relaciones entre las personas, prácticamente corresponden a todos los que forman lo que se denomina la Web 2.0.

Las llamadas redes sociales en sentido estricto pueden ser de dos tipos: (a) las que se descargan de Internet y se ejecutan en los servidores propios, tales como: Elgg, BuddyPress, StatusNet y OpenAtrium; y (b) aquellas que están alojadas en servidores de terceros en manos de empresas especializadas; estas pueden ser clasificadas en dos grupos: horizontales y verticales. Las primeras son aquellas donde el usuario se incorpora a una gran red que normalmente tiene ya miles de usuarios como sería el caso de Facebook, Gnos o Tuenti. Las segundas, son redes creadas por los propios participantes que se pueden cerrar al exterior y donde sus usuarios están unidos por un interés común; se caracterizan porque ofrecen la posibilidad de controlar la privacidad y el contenido que circula en las mismas, como es el caso de Edmodo, Ning y Twiducate. Por otra parte, entre los servicios 2.0 con características de redes sociales están: LinkedIn, Xing, Slideshare, Flickr y Youtube.

Existen también las redes sociales basadas en el llamado microblogging, las cuales se basan en mensajes cortos de texto, al estilo de Twitter. El problema más importante que tienen de cara a la educación es la limitación en la creación de objetos digitales, ya que se basan principalmente

en el texto y, aunque muchos servicios permiten la inserción de vídeos, imágenes, archivos y otro tipo de elementos, no tienen las posibilidades de las otras redes sociales (De Haro, 2010). En el grafico 1 se presenta un mapa de concepto que sintetiza la clasificación de las principales redes sociales identificadas en la literatura.

Red Social Facebook

Es una red social pensada para conectar personas, es decir, compartir información, noticias y contenidos audiovisuales con amigos y familiares, se trata de la plataforma social más grande y popular de todas las existentes en la actualidad. Haciendo un poco de historia según Caldevilla, (2013), esta plataforma social nació en el año 2004, de la mano del estadounidense Mark Zuckerberg y otros estudiantes de la Universidad de Harvard, que compartían habitación con él. El nacimiento de la red no está exento de polémica, dado que la idea inicial se considera obra de los hermanos Winklevoss y de Divya Narendra. Éstos, conocedores de las habilidades de Zuckerberg con la programación, decidieron encargarle el proyecto de crear un directorio, mediante el cual conectar las diferentes hermandades.

Al mismo tiempo que Zuckerberg trabajaba en el proyecto de los hermanos Winklevoss y Narendra, lo hacía en uno propio llamado The Facebook. La similitud de un proyecto con otro era más que evidente. Por eso, cuando lanzó su plataforma, Winklevoss y Narendra consideraron que les había robado la idea y le demandaron. En sus inicios, esta red fue concebida para conectar entre sí a los estudiantes de su propia universidad; pese a esto, pronto ampliaron las posibilidades y permitieron que ingresasen en ella estudiantes de Boston, las escuelas de la Ivy League y la Universidad de Boston. Con el tiempo, poco a poco, se fue abriendo a estudiantes de otras universidades, luego a estudiantes de secundaria y, al final, a todo el mundo.

Esta red social permite crear amistad y compartir experiencias con los usuarios previamente registrados en ella, ofreciendo una variedad de servicios lista de amigos, chat, juegos, aplicaciones, entre otros; y también es utilizada como una herramienta de marketing en las empresas, puesto que permite la difusión de contenido, así lo señala Gálvez (2015), cuando indica que el estar presente en una herramienta en la que 1.300 millones de usuarios no solo ven el contenido de la marca, sino que también participan en la difusión, representa un paraíso para aquellas empresas que han integrado la social media dentro de la estrategia de marketing.

A ella, se puede acceder desde diversos dispositivos con conexión a Internet, como computadores, portátiles, Tablet y teléfonos Android, los usuarios pueden crear un perfil personalizado que indique su nombre, sexo, edad, ocupación, entre otros; además, agregar a otros usuarios como amigos e intercambiar mensajes, publicar actualizaciones de estado, compartir fotos, vídeos y enlaces, usar varias aplicaciones de software (apps) y recibir notificaciones de la actividad de otros usuarios. Asimismo, pueden unirse a grupos de usuarios de interés común organizados por lugar de trabajo, educación, pasatiempos u otros temas. También proporciona opciones para reportar o bloquear a personas desagradables o amistades no deseadas.

Red Social Twitter

Esta plataforma social, fue creada por Jack Dorsey y su equipo en 2006 y la idea se inspira en el envío de fragmentos cortos de texto de 140 caracteres, donde se puede añadir un enlace, imágenes, vídeo, encuestas o incluso un gift, es un servicio de comunicación bidireccional con el que se puede compartir información de diverso tipo de una forma rápida, sencilla y gratuita. Es de resaltar, que se trata de una de las redes de microblogging más populares que existen en la actualidad su éxito reside en el envío de mensajes cortos llamados “tweets”.

Es definido por Carballar (2011), como un: “Servicio que permite a sus usuarios compartir pensamientos, informaciones, enlaces, entre otros; con cualquier usuario web, de igual manera comunicarse directamente, de forma privada o pública, con otros usuarios de Twitter (p.4). Dicho de otra manera, esta red social permite enviar mensajes, llamados “tweets” que son mostrados en la página principal del usuario y que dicho mensaje no puede exceder de los 140 caracteres, permitiendo contar en una forma sencilla y corta lo que se está haciendo o pensando. Para entender qué es Twitter y cómo se usa, a continuación, se presenta un pequeño glosario de términos básicos, que harán fácil su entendimiento y manejo, de acuerdo con lo mencionado en WebEmpresa (2019).

Twittero: es cada usuario registrado. Se representa con @NombreDelUsuario.

Tweet (tuit): es cada uno de los mensajes que se publica. Recordemos que cada uno de ellos contiene hasta 280 caracteres (se amplió de 140 caracteres en 2018).

Time Line (línea de tiempo): es la parte de tu cuenta en la que puedes ver, por orden cronológico, los mensajes de los usuarios que sigues.

Retweet (RT): es la republicación de un tweet lanzado por otro usuario.

Follower (seguidor): es el usuario que sigue tu cuenta. Puede ver todos los tweets que publicas.

Following (siguendo a): es la acción de seguir a otro usuario dentro de esta red.

Lista: es un listado que puedes configurar con tus cuentas favoritas. Puedes crear la cantidad de listas que quieras y otorgarles un nombre. Por ejemplo, podemos tener una lista relacionada con hosting WordPress, otra con hosting PrestaShop, otra con consejos de Email Marketing.

IM (Instant Message): es un mensaje directo y privado que enviamos a un usuario de Twitter.

Me gusta: está representado por un icono de corazón. Lo clicamos si nos ha gustado un tweet.

Hashtag: el rey de Twitter. Se representa con un icono de almohadilla (#) y permite añadir tras él los términos que queramos. Se utiliza para facilitar búsquedas. Por ejemplo, usando #WordPress en el buscador, encontraremos un listado de los usuarios que han utilizado ese término en sus tweets.

Trending Topic: Son los temas más comentados del momento, es decir, las palabras con más menciones de la red social en un determinado periodo de tiempo.

Red Social YouTube

Esta red social, permite subir contenido a través de videos que son útiles para los usuarios, tal como lo señala Rosales (2010), YouTube permite “transmitir un mensaje político, aprender a reparar una estufa, ver un fragmento de una película o videoclips de artistas de todo el mundo” (p.24). Dicho de otra manera, como definición muy rápida se podría decir que YouTube es una especie de televisión en Internet bajo demanda, aunque incluye emisiones en directo y la posibilidad de realizar los Hangouts de Google+ en directo.

De hecho, el término “televisión”, aunque no se suele utilizar en relación a YouTube, viene a cuento por su integración cada más fuerte con la televisión tradicional a través de las Smart TV y dispositivos externos con acceso a Internet que, conectados a un televisor tradicional permiten disfrutar de YouTube como si fuera un canal de TV más. Haciendo un poco de historia, en un comienzo esta red social no aspiraba a ser más que una plataforma en la que compartir videos representa ahora casi el 4% de las páginas visitadas en internet en todo el mundo, algo importante en esta red social, es que las personas que suben videos son llamadas youtubers.

En ese mismo orden, se suele hablar con frecuencia de YouTube como una red social incluso más que un sitio de alojamiento de vídeos. En él los usuarios pueden interactuar, hacer votos de “me gusta” o “no me gusta”, compartir los vídeos, comentarlos, suscribirse a un canal de otro usuario, lo que sería equivalente, por ejemplo, a seguir a otro usuario en Twitter ya que una vez suscritos verán las novedades de los canales a los que se han suscrito cada vez que entren en YouTube. De hecho, en particular, el número de suscriptores, al igual que en otras redes sociales como Twitter o Instagram es sinónimo del éxito de un canal YouTube; existen dos principales hábitos de la audiencia hacia YouTube:

1. La búsqueda de respuestas. Resulta que, ante una necesidad, duda técnica de soporte o de algún consejo, miles informales productores o youtubers general voluntariamente cientos de videos llamados “tutoriales” que ayudan desde cómo desbloquear un iPhone 6S (nótese que también existen tutoriales para desbloquear el iPhone 6, y el 5, 5S.) hasta como hacer liposucciones caseras. El resultado de dichas búsquedas que parten de una duda o inquietud arrojan lo que se llama Hygiene content, o la mejor respuesta posible a tu pregunta. Este tipo de contenidos resultan ser los más adecuados para dar a conocer un negocio o marca, y se aprecian dentro de canales nutridos de otros videos.

2. La intención de encontrar entretenimiento. La segunda categoría apela hacia las personas que usan YouTube para entretenerse. Buscan música, humor, datos curiosos o contenidos que no es necesariamente útil o que los lleve hacia un producto o servicio, aunque se puede lograr a través de lo que se llama Hero Content, o una historia muy bien contada donde el contexto incluya a una marca. Con base en estos dos hábitos generales de búsqueda en YouTube se generan 3 principales tácticos de mercadotecnia para darles vida y resultados, según Geifman (2018)

1. Canales de videos. Este es un recurso cercano a una fanpage de Facebook, donde la acción de seguir un canal de videos implica acciones de

out-bound para avisarle al seguidor cuando existe nuevo material. Cuando un suscriptor se da de alta, recibirá un correo electrónico con novedades. Este es importante porque representa algo de lo poco que ofrece YouTube en cuanto a pro-actividad.

2. Publicidad en YouTube. La verdadera motivación para grabar y subir tutoriales es para lograr tráfico que pague algo por concepto de publicidad. Los llamados banners o Pre-Roll, entre otros, son varios de los modelos de publicidad que la plataforma ofrece a marcas, antes aquellos videos que sobresalen en tráfico.

3. Influenciadores vía YouTube. El tercero y quizás más efectivo táctico para hacer YouTube Marketing efectivo consiste en la integración de contenido editorial dentro de la programación de “Youtubers” o “vloggers” reconocidos. Si bien ellos ganan dinero por el tráfico que generan y la publicidad (punto #2) el tema de integración de producto o mensajes tipo gacetilla son de gran impacto, sobre todo ante importantes líderes de opinión, que hoy los hay para prácticamente cualquier tema. En resumen, lo importante es entender los principales hábitos de búsqueda + el táctico más adecuado, y así tendremos una decente fórmula para aprovechar lo más posible al segundo buscador más importante del planeta.

Red Social Instagram

Es una plataforma social cuya función es compartir fotos y videos que se encuentra activa desde el 2010, donde los usuarios pueden aplicar efectos fotográficos como filtros, marcos, colores retro para posteriormente compartir en la misma red social o en otras como Facebook en un solo clic, así como darle “me gusta” o comentar en cualquiera de la fotografías disponible, así mismo, sirve para las empresas para lanzar nuevos productos y promociones y obtener visibilidad, como lo plantea Ramos (2015), el Instagram “se puede utilizar como estrategia integral de Social Media y como efectiva herramienta de Marketing” (p.15)

Dicho de otra manera, es una red social y una aplicación móvil al mismo tiempo pensado para ser utilizada directamente desde una app móvil, está enfocada en compartir imágenes y videos de forma simple y espontánea permitiéndoles a sus usuarios aplicar efectos fotográficos. Haciendo historia, se tiene lo expresado por Lavagna (2019), la historia de Instagram es realmente impactante, ya que cuatro años después de su lanzamiento ya se la consideraba como la red social de fotografía más importante del mundo.

El desarrollo de Instagram fue en San Francisco de la mano de su fundador, Kevin Systrom, compañero de universidad de Mark Zuckerberg. Kevin creó una herramienta para fotografía hecha a la medida de la cámara del iPhone 4. El producto fue lanzado en el Apple Store 6 de octubre de 2010 bautizado como Instagram. En el 2011 se añadieron los ya famosos “hashtags” para ayudar a los usuarios a encontrar imágenes de una misma temática. La primera fotografía subida a Instagram fue de la mano de su fundador, con el objetivo de hacer la primera prueba de la App.

En el 2012 salió la versión abierta al público para Android, que consiguió más de un millón de descargas en menos de 24 horas. Ese mismo año, la compañía fue comprada por Facebook por mil millones de USD. En el 2013 cedió a las demandas de los usuarios e introdujo la posibilidad de etiquetar a personas y marcas en cualquiera de las fotos publicadas. Ese mismo año integró Instagram Direct, que es la forma de enviar mensajes directos y privados con fotografías o vídeos. En 2015 Instagram fue número uno en el ranking «Las 100 mejores apps de iPhone» creado por Mashable, quienes destacaron que ella era «una de las redes sociales más influyentes en el mundo”.

Comunicación a través de las Redes Sociales

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, como concepto general viene a referirse a la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de

información, visual, digital o de otro tipo con diferentes finalidades, como forma de gestionar, organizar, ya sea en el mundo laboral, o cómo va a desarrollarlo en el plano gerencial educativo. Han llegado como una panacea que todo lo arregla y que sin embargo va a llevar un tiempo encontrar el modelo más adecuado a seguir en la educación, ya que no se puede cometer el error de abusar de su uso, pero hoy en día sería aún más erróneo su ausencia, puesto que su uso como herramienta gerencial y didáctica se antoja ya imprescindible. Por tanto, se puede afirmar que el uso de instrumentos tecnológicos es una prioridad en la comunicación de hoy en día, debido a que las tecnologías de la comunicación son una importante diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo.

De acuerdo a lo anterior y parafraseando a Vera (2010), las herramientas más importantes de las TIC son: (a) Internet: Muchas actividades se pueden realizar allí, pero por la TIC, información actualizada y un medio de comunicación ágil y rápida. (b) Correo electrónico: Es un Medio fácil y efectivo para comunicarse y para obtener información. Listas de correo electrónico: Es una opción de Internet que permite, mediante el correo electrónico, poner en contacto varias personas. (c) Grupos de discusión (d) Foros: Un Foro temático en línea es aquel en el que los participantes plantean temas relacionados con sus intereses particulares. Cualquier miembro del foro puede expresar sus opiniones en respuesta a esos temas o formular sus propios temas de discusión.

(e) Salón de conversación (Chat room): Servicio de conversación en tiempo real dedicado a un tema particular. (f) Los “Weblogs” o “Blogs” ofrecen un espacio para escribir que se caracteriza por la mezcla de un diario personal en línea y una herramienta de discusión. (g) Presentaciones con diapositivas: Programas como PowerPoint permiten la presentación de diapositivas y ofrecen una forma sencilla para incorporar texto, imagen, sonido y animación en las presentaciones realizadas. Manejo de datos: Preparación y presentación de todas y cada una de las estadísticas. Se

requiere de un Software sencillo para manejo de datos, permite procesar información y presentarla gráficamente en diferentes formatos.

Beneficios de las Redes Sociales RS al Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

Las redes sociales constituyen un recurso tecnológico derivado de la filosofía de la Web 2.0 y, como tales, favorecen la interacción social, la creación de contenido y el intercambio de información entre usuarios en diferentes formatos. De allí que el principal aporte de las RS a la educación se presente en el plano del aprendizaje tanto informal como formal. En el primer caso, como una forma de aprendizaje alternativo, los sujetos aprenden de dos maneras: (a) mediante un proceso de autoaprendizaje como consecuencia de su exposición frecuente a diferentes fuentes información presentes en las interacciones socio-personales que se encuentran en la red; y (b) a través de un proceso de formación virtual obtenida en cursos no académicos administrados por instructores especializados en determinadas áreas de contenido.

En este contexto es importante señalar en palabras de Rodríguez y Lobato, (2013), que el rol del modelo educativo Entorno Personal de Aprendizaje (PLE, por sus siglas en inglés), el cual consiste en un espacio de aprendizaje personal mediado por artefactos tecnológicos que exteriorizan y relacionan conocimiento con otros pares conectados en el mismo espacio Web 2.0. Sus principales ventajas son: (a) permiten a los estudiantes fijar sus propios objetivos de aprendizaje; (b) facilitan la gestión de sus aprendizajes, tanto en lo referente a los contenidos como a los procesos involucrados; y (c) generan instancias de comunicación con otros en el proceso de aprendizaje.

En el contexto de la educación universitaria, las redes sociales pueden contribuir con el proceso de enseñanza y aprendizaje tanto presencial como virtual. En el primer caso, las RS pueden constituirse en un factor de dinamizador y complementario del modelo clásico de educación centrado en

el docente, al ofrecer la posibilidad de insertar este tipo de recurso tecnológico en el currículo lo que favorecería la interacción grupal en línea, compartir contenidos, realizar proyectos colaborativos, ofrecer nuevas opciones de evaluación, entre otros.

En este mismo sentido, Pérez (2013), ha señalado que los estudiantes que participan en una red de aprendizaje pueden: intercambiar experiencias y conocimiento con otros, trabajar en proyectos colaborativos (por ejemplo, de innovación, investigación, trabajos); crear grupos de trabajo, comunidades, debates y congresos; ofrecer y recibir apoyo a/de otros usuarios de la red de aprendizaje (como dudas, observaciones, etc.); evaluarse a sí mismos y a otros; buscar recursos de aprendizaje, crear y elaborar sus perfiles de competencias.

Este tipo de acciones podrían contribuir, a través de su desarrollo en el tiempo, a cambiar las prácticas pedagógicas del modelo educativo tradicional, mejorando así su calidad y pertinencia. Aunado a ello, se tiene a la utilidad que representa para el proceso el uso del Software Científico en la Investigación, otro aporte importante de las TIC a la educación universitaria, al respecto Chacón & Eslava (2017), manifiestan que:

Hay que continuar avanzando en el uso de los softwares científicos para el tratamiento de los datos en la investigación en las ciencias sociales a fin de enriquecer el conocimiento con una producción científica caracterizada por un enfoque metodológico que apoye el cuerpo teórico del trabajo y, encamine las futuras investigaciones en esta área de conocimiento. La idea es abrir un proceso de reflexión sobre cómo se está haciendo la investigación en las ciencias sociales y, como se puede plantear la posibilidad de analizar los datos con el uso de un software científico para dar apoyo a los elementos que son propios de una disciplina científica: teoría y método. En el contexto de la investigación, hay que descubrir elementos que permitan dar una discusión crítica sobre el análisis de los datos y los procedimientos seguidos a fin de generar conocimiento, pero apegado, sobre todo, en los softwares científicos a fin de facilitar la comprensión de la realidad estudiada (p.38).

Fundamentado en lo manifestados por los precitados autores, se tiene que el valioso aporte brindado a la educación universitaria por parte de los Software Científico, utilizados por los docentes y estudiantes en sus investigaciones es otro aspecto importante de las TIC para la enseñanza universitaria. En otro orden, con relación a la educación virtual, las redes sociales también podrían contribuir a introducir elementos dinamizadores en el proceso formativo, particularmente en los casos de programas de e-learning de auto instrucción, donde el proceso de aprendizaje esta fundamentalmente basado en la interacción estudiante-contenido.

En este caso, al igual en que en el de la modalidad presencial, las RS pueden aportar opciones de interacción personal social de manera sincrónica y asincrónica, crear contenidos colaborativamente y compartir información que diversificarían y enriquecerían el proceso formativo. En síntesis, y en forma más concreta, las RS aplicadas a la educación permiten: formar comunidades de aprendizaje en áreas específicas (asignaturas, cursos, proyectos, estudio de casos, análisis de problemas), integrar blogs, calendario de eventos, utilización de los foros como canales de debate y compartir contenidos en diferentes formatos.

Al respecto, De Haro (2010), ha señalado los beneficios que pueden aportar las redes sociales en el trabajo con los alumnos, en los términos siguientes: (a) permiten centralizar en un único sitio todas las actividades docentes, profesores y alumnos de un centro educativo; (b) aumento del sentimiento de comunidad educativa para alumnos y profesores debido al efecto de cercanía que producen las redes sociales; (c) mejora del ambiente de trabajo al permitir al alumno crear sus propios objetos de interés así como los propios del trabajo que requiere la educación; (d) aumento de la fluidez y sencillez en la comunicación ente profesores y alumnos; (e) incremento de la eficacia del uso práctico de las TIC, al actuar la red como un medio de aglutinación de personas, recursos y actividades, sobre todo cuando se utilizan las TIC de forma generalizada y masiva en el centro educativo; (f)

facilita la coordinación y el trabajo de diversos grupos de aprendizaje (clase, asignatura, grupos de alumnos de una asignatura), mediante la creación de los grupos apropiados; (g) aprendizaje del comportamiento social básico por parte de los alumnos, al reflexionar acerca de: qué puedo decir?, qué puedo hacer?, hasta dónde puedo llegar?.

A pesar de todo el potencial que se pueda visualizar en los aportes que pueden hacer las RS a la educación, es importante señalar que la tecnología en sí misma no es garantía del mejoramiento de la calidad y pertinencia en la formación curricular. La transformación educativa, en este contexto, dependerá entre otros factores, del cambio de modelo mental del docente que le lleve a desaprender las prácticas pedagógicas tradicionales y a reaprender nuevas metodologías y estrategias instruccionales centradas en el estudiante con la mediación de las tecnologías de la información y la comunicación. Es decir, para que las tecnologías, incluyendo las redes sociales, tengan un impacto transformador en la educación se requiere de una visión clara de cuáles son sus posibilidades reales, así como, de sus ventajas y desventajas, todo lo cual implica que haya conocimiento, direccionalidad y liderazgo.

Uso de las Redes Sociales su influencia en la Gestión Gerencial de las Instituciones de Educación Superior

El siglo XXI, se caracteriza por el desarrollo de la información globalizada, el uso de las redes sociales en todos los ámbitos bien sea gerenciales, laborales o personales; investida en la informática, la telemática, la reingeniería de servicios, el avance del conocimiento; estos forman parte de los nuevos recursos estratégicos utilizados por las empresas hoy en día, a fin de optimizar su gestión tanto financiera como laboral. Las comunicaciones y los avances tecnológicos permiten que la interacción entre pueblos de diferentes civilizaciones sea cada día más vasta, dinámica, por

tanto, éstas se han agilizado rápidamente y ello presenta un nuevo escenario más actualizado para el avance de las ciencias y la tecnología.

Lo cierto es que todo ello, presenta un panorama muy distinto a lo que tradicionalmente las instituciones educativas han venido realizando, hoy, la estructura de las organizaciones está cambiando, hay una nueva arquitectura organizacional que va desde una jerarquía de múltiples niveles, a negocios de redes planas o relativamente autónomas, donde ya a los trabajadores se les considera el capital humano, a los grupos, trabajo en equipo; es decir han surgidos nuevos paradigmas dando paso a la modernidad en la gerencia a nivel maco.

Estos esfuerzos tienen un objetivo común: el implantar cambios para conducirlos hacia un ambiente desafiante, altamente competitivo; adoptando herramientas como las Redes Sociales para la optimización de la gestión administrativo y académica basadas en los actuales enfoques gerenciales en cuanto a gestión estratégica y modelos de mediación de gestión en las distintas teorías de la gestión administradora, a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo las metas que permitan el alcance de los objetivos planeados. Sobre la base de las ideas expuestas por Koontz y Weichrich (2008), se tiene que;

Una excelente gestión empresarial, se basa en la visión futurista de los administradores, en su capacidad para manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado una avalancha de cambios por los que muchas empresas no han sobrevivido y que para poder sobrellevarlos es importante poseer una estructura organizacional sólida y bien definida. (p.118)

Por ello, actualmente las nuevas tendencias demográficas, sociales, económicas y tecnológicas obligan a cambios en las organizaciones en todos sus niveles y modalidades, como las universidades; así también, en las personas que las dirigen. En tal sentido, Davis (2011), manifiesta que los cambios fundamentales que se generan en las organizaciones educativas a

nivel mundial; “las están afectando significativamente para ello, están aplicando una serie de acciones de reorganización que les permitan el mejoramiento de sus actividades académicas y administrativas, ello, lo podrán alcanzar por medio de las tecnologías de información y comunicación TIC” (p.122).

Con referencia al autor consultado, y al extrapolarlo al campo educativo universitario se tiene que estas instituciones deben cambiar a fin de adaptarse, por consiguiente, es necesario que cuenten con una dirección efectiva, tomando en cuenta las herramientas gerenciales presentes como las TIC con sus herramientas como las Redes Sociales RS, a fin de que generen cambios en sus actividades académicas y administrativas, ahí es donde, surge la necesidad de contar con una gerencia proactiva, estratégica, visionaria, con un liderazgo capaz de interpretar la dinámica actual, donde el uso de las TIC podrán marcar diferencia con otras que solo las usan para aspectos académicos y administrativos regulares, creando una brecha digital con la parte humana de los trabajadores.

En ese mismo contexto, se tiene que el interés generalizado de la juventud por el uso de dispositivos electrónicos y, en particular, de las RS es uno de los argumentos que algunos educadores esgrimen para justificar su posible uso como un recurso educativo, dado que se parte de la hipótesis de que ello contribuiría a aumentar la motivación de los estudiantes por el estudio, al utilizar un recurso tecnológico que ya les es familiar y que favorece la comunicación entre los actores sociales involucrados, permitiendo también el trabajo colaborativo en grupo y compartir contenidos en diferentes formatos.

Al respecto, Gómez, Roses y Farías (2012), han señalado que: “Las redes favorecen la publicación de información, el aprendizaje autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación, la realimentación, el acceso a otras redes afines y el contacto con otros expertos, entre otros elementos” (p.38) Todo ello, tanto entre estudiantes en general, como entre el binomio estudiante-profesor; lo cual facilita el aprendizaje constructivista y el

aprendizaje colaborativo. También Pérez García (2013), manifiestan en ese sentido que:

El desarrollo de las redes sociales en internet, gracias a la web 2.0, pone a disposición de la escuela una potente herramienta de trabajo colaborativo que, además, permite, gracias a las miles de conexiones que se establecen a través de ellas, el acceso a una ingente cantidad de información. Del buen uso que se haga de ellas, dependerá el éxito o fracaso de su integración como herramienta didáctica y creativa en la escuela, y para ello es fundamental la formación tanto del alumnado y profesorado, como de las familias, en el uso crítico-didáctico de las redes (p. 11).

Este potencial uso positivo de las RS puede ser realizado desde tres perspectivas complementarias, a saber: (a) aprender con las redes sociales: tomando en cuenta la destacada presencia que la juventud ya tiene en ellas, se plantea la necesidad de aprovechar, desde la educación, los espacios de interacción y comunicación que se generan entre los jóvenes al formar parte de estas redes; (b) aprender a través de las redes sociales: consiste en el aprovechamiento de la RS como una oportunidad de aprendizaje informal en los que los usuarios pueden aprender de manera autónoma e independiente al formar parte de esta red; y (c) aprender a vivir en un mundo de redes sociales: plantea la necesidad de informar y concienciar a los nuevos usuarios acerca de la importancia que las RS tienen en la sociedad actual y sobre cómo utilizarlas de la manera más eficiente posible.

En ese sentido, parafraseando a Castañeda y Gutiérrez (2010), se tiene que, al lado de quienes tienen esta visión positiva acerca del uso potencial de las RS como un recurso educativo, están sus detractores; son quienes se enfocan principalmente en su posible aspecto negativo al ser consideradas fundamentalmente como un medio para la socialización y la diversión entre las personas, convirtiéndose en una pérdida de tiempo y, en definitiva, en un obstáculo para el logro de los fines educativos.

De ello, Peña Acuña (2011), consideran que una de las limitaciones consiste en la pérdida de contacto personal, que supone una seria amenaza

para la capacidad de los jóvenes para relacionarse con los demás, pues no fomenta que ellos aprendan de la interacción y lleva a que las relaciones sean superficiales, además, argumentan que algunos psicólogos alertan sobre las consecuencias del uso abusivo, compulsivo o adictivo de Internet representado en este caso en las redes sociales.

En ese orden, el gran auge de las TIC, así como, su propagación en la vida social contemporánea, por una parte, y el desarrollo de la Internet al pasar de la Web 1.0 (como repositorio de información en diferentes formatos), a la Web 2.0 (posibilitadora de interacción y creación de contenidos) con las redes sociales como una de sus principales herramientas, por la otra, han dado origen a diferentes modelos tecnopedagógicos que han evidenciado su utilidad como recursos para la innovación y el cambio cualitativo de la educación en general y, en particular, en la educación superior.

En este mismo sentido, es bien conocida la discusión actual sobre las posibilidades educativas que representan las redes sociales RS, dado su extendido uso como medio de comunicación interpersonal-social y de entretenimiento, particularmente entre la población joven, llamados también nativos digitales. De hecho, este segmento de la población ha pasado gran parte de su vida interaccionando en entornos digitalizados de información y comunicación, ya sea para buscar, crear o compartir contenidos en diferentes formatos, interaccionar socialmente con amigos y familiares, utilizar aplicaciones de diferentes juegos o simplemente con un propósito educativo.

Por ello, esta característica de los jóvenes actuales genera un perfil de competencia educativa que propicia una nueva manera de aprender. De allí que, tal como lo expresan Jovanovic, Chiong y Weise (2012), “La acción educativa tradicional que favorece la transmisión pasiva de contenidos ya no sea aplicable en este contexto y deba ser sustituida o, al menos, complementada con los procesos de aprendizaje altamente interactivos” (p.4). De lo anterior se infiere, que la gerencia educativa universitaria actual

necesita ejercerse con un criterio global, incluyendo en su gestión administrativa las tecnologías de punta, las cuales se modifican y se amplían a ritmos casi increíbles; donde las relaciones entre las personas se basen en la confianza, los líderes sean facilitadores, el trato cordial sea moneda corriente, la comunicación sea bidireccional; en fin, que ellas utilizadas de manera globalizada sean la marca diferencial entre una universidad proactiva con una retrograda o quedada en el pasado.

Tecnologías de Información y Comunicación TIC en Educación

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), según la UNESCO (2009) han sido concebidas como "...el uso para fines educativos de los medios nacidos de la revolución de las comunicaciones como los medios audiovisuales, televisión, ordenadores y otros tipos de hardware y software" (p.67). Aunque las herramientas TIC, proporciona a los estudiantes más experiencia y posibilidades de interacción con la realidad, este enfoque de las tecnologías educativas centrado exclusivamente en los medios ha recibido muchas críticas, donde el docente olvida que las TIC, son elementos más del currículum, y algunas instituciones educativas carecen de estos medios y otras son abarrotadas pero sin ser utilizadas, dado que el docente en algunos casos no está capacitado para manejar estas herramientas tan importantes en el proceso educativo.

Al respecto Salinas (2008) señala que "...las TIC mejoran los procesos de enseñanza y aprendizaje, resuelve los problemas educativos en las instituciones de educación en cuanto al aspecto académico y administrativo" (p.84). Por consiguiente, refiere al diseño, desarrollo e implementación de técnicas y materiales basados en los nuevos medios tecnológicos TIC, para promover la eficacia y la eficiencia de la calidad educativa, de los procesos académicos y administrativos en general; por cuanto, estas, tecnologías pueden ser consideradas herramientas computacionales e informáticas para la mejora de la gerencia educativa global.

En ese contexto, las TIC son un conjunto de herramienta, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados. Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC son medios y no fines, por lo tanto, son instrumentos que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices y en la parte administrativa contribuye con la maximización de los procesos y el acercamiento de los trabajadores a la institución.

En la actualidad se ha demostrado que las TIC constituyen un fenómeno social de gran trascendencia que ha transformado la vida de millones, también se ha reconocido que su impacto en la educación dista de sus potencialidades. En la región latinoamericana, con base en los análisis de los expertos en el tema, se ha evidenciado un claro rezago no sólo en las posibilidades de acceso en condiciones de equidad a dichas tecnologías, sino también en relación a sus usos pedagógicos. Esqueche (2011) señala que "...la introducción de las TIC en la educación abre muchas posibilidades, pero también plantea nuevas exigencias. Uno de los desafíos más importantes se refiere a la tarea docente" (p.87).

Fundamentado en lo anterior, se tiene que las nuevas exigencias, de estos adelantos demandan de los gerentes educativos y docentes que sean precisamente ellos los responsables de la alfabetización tecnológica del talento humano que labora en las instituciones universitarias y de sus estudiantes, a fin de que sean copartícipes del dominio de una diversidad de competencias requeridas en el contexto de las demandas de la sociedad del conocimiento.

A pesar de las reformas curriculares de la última década que se precian de sus fundamentos en el constructivismo, por lo menos en el caso de los sistemas educativos latinoamericanos y de manera especial en Venezuela, todavía prevalecen las formas de enseñanza centradas en la transmisión del conocimiento declarativo y en las evaluaciones del

aprendizaje a través de exámenes de opción múltiple o de recuperación casi literal de información puntual.

Asimismo, Pérez (2009), destaca que “...se ha encontrado que muchos gerentes escolares y profesores están experimentando una falta de seguridad técnica y didáctica en relación a la introducción de las TIC en su praxis laboral” (p.92). Esto se debe a que no se han logrado crear las condiciones favorables para su uso pedagógico, por lo anterior, entre las prioridades a atender para promover usos innovadores de las TIC en las universidades se encuentra el tema del desarrollo y perfeccionamiento continuo de las competencias tecnológicas y didácticas del profesorado.

Hay que considerar no sólo espacios para la reflexión y eventual transformación de sus creencias y prácticas pedagógicas, sino, ante todo, la creación de equipos o grupos de trabajo (a la manera de comunidades de práctica y discurso crítico) que brinden el debido soporte y acompañamiento en esta labor. Los esfuerzos conducidos (meritorios pero insuficientes) se han centrado en dotar a las instituciones de las nociones básicas de uso instrumental de las TIC, con poco apoyo para su introducción sistemática en el aula y en los contextos de trabajo administrativo.

Más allá del manejo instrumental básico de las TIC, el gerente escolar y el docente requieren mejorar y enriquecer las oportunidades que ellas brindan para gerenciar la universidad y fortalecer los aspectos académicos que se manejan a través de ellas. Lograr lo antes expuesto, no es tarea sencilla, pero tampoco es inaccesible, existe afortunadamente suficientes evidencias de experiencias educativas exitosas de varias universidades donde los gerentes escolares han logrado innovar la gestión de su talento humano y promover aprendizajes significativos en sus estudiantes, utilizando las redes sociales como herramienta de las TIC.

Aunado a lo anterior, la UNESCO (2009), plantea que para llevar a buen término una innovación educativa, basados en la literatura reportada sobre el papel y necesidades de los profesores, se debe cumplir con una

serie de pasos o etapas: (a) Ventaja relativa: hay que demostrar al profesor que el aprendizaje enriquecido por medio de las TIC es más efectivo que los enfoques tradicionales; (b) Grado de compatibilidad: demostrar al gerente escolar que el uso de las TIC no se opone a los puntos de vista, los valores o los enfoques gerenciales de actualidad; (c) Complejidad: demostrar que es viable implementar las TIC en la enseñanza; (d) Prueba empírica: dar a los trabajadores la oportunidad de probar las TIC en entornos administrativos, para lo cual, se necesita tiempo y apoyo técnico; (e) Observabilidad: dar a los profesores la oportunidad de observar el uso de las TIC aplicadas con éxito en la enseñanza.

A pesar de lo anterior, el uso e implementación de las TIC en el currículo, permite el desarrollo de nuevas formas de enseñar y aprender, debido a que los docentes pueden adquirir mayor y mejor conocimiento dentro de su área permitiendo la innovación, así como también el intercambio de ideas y experiencias con otros establecimientos, mejora la comunicación con los estudiantes. En el mismo orden de ideas, Fernández Torres, (2010), señalan que las principales funcionalidades de incorporar las TIC en la Educación están relacionadas con los siguientes objetivos:

- Alfabetización digital de los estudiantes, profesores y demás personal.

- Uso personal (profesores, trabajadores): acceso a la información, comunicación, gestión y proceso de datos.

- Gestión del Plantel: secretaría, biblioteca, gestión de la tutoría de estudiantes, inscripciones, notas, acciones gerenciales extra laborales (notificaciones, felicitaciones, conferencias, saludos, entre otros)

- Uso didáctico para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

- Comunicación con todo el personal de la institución

- Comunicación con el entorno.

- Relación entre profesores de diversas instituciones, a través de redes y comunidades virtuales): compartir recursos y experiencias, pasar informaciones, preguntas.

Facilitan la labor docente: más recursos para el tratamiento de la diversidad, facilidades para el seguimiento y evaluación (materiales auto correctivos, plataformas), tutorías y contacto con el estudiante.

Permiten la realización de nuevas actividades de aprendizaje de alto potencial didáctico.

Suponen el aprendizaje de nuevos conocimientos y competencias que inciden en el desarrollo cognitivo y son necesarios para desenvolverse en la actual Sociedad de la Información.

Instrumento para la gestión administrativa y tutorial facilitando el trabajo de los tutores y los gestores escolar.

Facilita la comunicación de la gerencia escolar con los trabajadores por medios de las redes sociales (E-mail, web de centro, plataforma E-centro). Se pueden realizar consultas sobre las actividades del centro y gestiones on-line, contactar con los tutores para el manejo de estos espacios de aprendizaje, recibir avisos urgentes y orientaciones de los tutores, ayudarlos en los deberes y también recibir.

Interacción Educativa a través de las Redes Sociales en los Nuevos Entornos de la Gerencia y el Aprendizaje

Las ventajas que ofrece el uso de las redes sociales en los procesos académicos son importantes tanto en referencia al gerente escolar, el docente y estudiante. En este caso preocupa el uso didáctico y el enfoque con el que son contruidos los contenidos con los que se trabaja en ellas, para algunos autores como Bartolomé (2009), se trata de un cambio de paradigma, sobre el que se ha basado la educación, dando a entender la necesidad de que el gerente educativo haga uso de los entornos tecnológicos para su labor, aunado a ello, un docente-mediador y no a un simple transmisor de información, como si todos fueran de los últimos señalados.

Lo que parece evidente es que los nuevos contextos de comunicación plantean metodologías nuevas en los procesos antes señalados, que incorporen las ventajas de la interacción comunicativa a su proceso de enseñanza. Aunado a lo planteado, se tiene a la interacción didáctica considerada por Medina (2009), como: "un marco multirrelacional que se configura entre docentes y estudiantes, constituida en la esencia de la actividad de enseñanza y propiciadora del aprendizaje profundo y formativo de cada alumno" (p.93).

En esta línea, la interacción didáctica se puede considerar como el conjunto de relaciones, transformaciones que emergen y se extienden en el aula o contexto educativo, que construyen en su actuación diaria los docentes entre sí, docentes y estudiantes, orientados hacia objetivos diversos pero comunes en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje y sometidos a las incidencias culturales, sociales del entorno y del propio sistema organizativo e ideológico y de la realidad personal de cada uno de los agentes participantes.

En este sentido interactuar es establecer una acción compartida y flexible que ayuda al logro del objetivo que propongan los educandos como lo señala Blanquez, (2009). Desde la perspectiva del marco conceptual, centrándose en el ámbito educativo, la interacción es un escenario integrador de la acción docente, infundada en una metodología didáctica dirigida al desarrollo de la tarea formativa, a través de la dinamización relacional a nivel colectivo e individual, donde las TIC a través de las Redes Sociales juegan papel preponderante porque es un medio que permite la interacción permanente.

Por ello, la pertinencia de la metodología de aplicación para el desarrollo eficaz y creativo del proceso de enseñanza y aprendizaje, debe caracterizarse por ser fundamentalmente interactiva, fomentando la participación y favoreciendo un clima socio-comunicativo, flexible y adaptable desde una perspectiva crítica; debe estar basado en las necesidades del

grupo y ser dinamizador del pensamiento y acción de todos los implicados. Este panorama arroja un papel del docente como dinamizador de una realidad relacional orientado a la predisposición e impulso de la participación e implicación colaborativa en el escenario interaccional.

En definitiva, se ve como la interacción, el clima social y el sistema metodológico son tres aspectos fundamentales los cuales de forma complementaria emergen del aula y configuran una cultura propia, emergente que va a entrar en juego con el grupo humano y el docente. Los grupos según los diferentes autores caberos (2003) y Collins (2005), consideran que el número de miembros oscila entre 5 y 7, mientras que otros autores entienden que un número entre 15 y 20 personas puede asegurar la calidad de la interacción. En correspondencia a lo planteado, se infiere que el gran potencial de la red, de las tecnologías de la ofimática y de los nuevos entornos de enseñanza se encuentra en las posibilidades de dialogo e interacción, concretándose en sistema autónomo, grupos de aprendizaje, trabajo colaborativo y en definitiva en la creación de verdaderas comunidades de aprendizaje.

Universidad de Los Andes

La hoy denominada Universidad de Los Andes (ULA) tuvo sus orígenes en el año 1785, en fecha 29 de marzo, cuando el Obispo de Mérida Fray Juan Ramos de Lora, dio origen a una Casa de Estudios que con el transcurrir de los años fue elevada a Seminario; dándosele el nombre de Real Colegio Seminario de San Buenaventura de Mérida. El 21 de septiembre de 1810 la Superior Junta Gubernativa de la provincia expidió el decreto de creación de la Real Universidad de San Buenaventura de Mérida de los Caballeros, concediéndole al Seminario la gracia de Universidad, con todos los privilegios de la de Caracas y con la facultad de conferir "Todos los grados menores y mayores en Filosofía, Medicina, Derecho Civil y Canónico y en Teología". He aquí el nacimiento de una Universidad que permitiría la

formación ejemplar de una persona bien preparada la región de los Andes Venezolanos.

La Universidad de Los Andes ULA es una universidad nacional autónoma, financiada por el Estado, comprende un área de 360.719 m². distribuidos a lo largo de los tres Estados Andinos, además de las extensiones de la Facultad de Medicina que se encuentran en las ciudades de Guanare, Valle de La Pascua y Barinas. Desde sus inicios como casa de investigación, capacitación y formación profesional, se ha identificado con la población emeritense a través de sus actividades de Docencia, Investigación y Extensión.

La Universidad cuenta con 11 Facultades, 3 Núcleos y una Extensión, su instrucción es impartida en idioma español, con un régimen de estudio por semestre, en la mayoría de sus carreras. Los estudios impartidos abarcan diversas áreas de conocimiento, tales como: Ciencias Básicas, Ingeniería, Arquitectura y Tecnología, Ciencias del Agro y del Mar, Ciencias de la Salud, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Humanidades, Letras y Artes. Las actividades de docencia son a nivel de Pregrado y Postgrado, además son complementadas con programas de investigación, cultura y extensión. Cuenta con la ciudad de Mérida, como morada y sede principal de tan importante casa de estudio de dicha región.

La Universidad de Los Andes, a través del pasar del tiempo, ha logrado posicionarse en una vasta zona de los Andes Venezolanos y otros estados del país. Hoy día cuenta con sedes ubicadas en los Estados Mérida, Táchira y Trujillo las cuales atienden una alta demanda estudiantil en diferentes carreras. Es la ciudad de Mérida el centro de esta gran institución convirtiéndola en la ciudad estudiantil por excelencia en Venezuela.

Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV)

El proyecto educativo denominado Enlace Latinoamericano de Universidades (ENALUNIV), es producto de la visión de sus fundadores en

contribuir con la necesidad de formación especializada en las distintas áreas del conocimiento en las estructuras de disciplinaridad, interdisciplinaridad, multidisciplinaridad y transdisciplinaridad de la ciencia y así converger en ese mundo de ideas a compartir y enlazar para dar aportes al universo del saber. Es así, que se destaca nuestra convicción de que la educación, no es una estrategia, ni un ente escéptico y neutral, sino que corresponde a la praxis política, filosófica y real de sectores o grupos de la sociedad.

Esta propuesta, será conceptualizada y ejecutada por el proyecto Enlace Latinoamericano de Universidades “ENLAUNIV” y se determina en dos planos: el primero, circunscrito a lo eminentemente teleológico (lo ideal soñado), las metas, finalidades, propósitos y objetivos que corresponden al “Currículo Intencional”; el segundo, se refiere a lo que se logrará a través del proyecto, la acción, es decir, los resultados alcanzados, y corresponden al “Currículo Real” que es la reconstrucción social desde los distintos ambientes individuales y colectivos en que se hace ciencia.

“ENLAUNIV” responde a un esquema o proyecto de sociedad y de hombre para el presente y el futuro sin dejar atrás el pasado que es la misma episteme que nos sirve de partida para aprender y desaprender para forjar nuevos paradigmas y generar ambientes de fomento y promoción universal de una educación de calidad alcanzable. En ese contexto, ENLAUNIV promete ser un instrumento orientador para los servicios educativos, a fin de garantizar el bienestar de todos los sujetos sociales inscritos enmarcados dentro de las políticas públicas educativas que planea y ejecuta el Estado venezolano y los distintos Estados de América Latina a través de las directrices de la Organización de la Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), como normados politieducativos a nivel mundial.

Es así, como nace la iniciativa que hoy se lleva a la realidad por parte del Dr. Javier E. Méndez Márquez, Dr. Oscar E. Cárdenas Duarte y de la Doctora Danny Soledad Méndez como autores de la instalación y puesta en

práctica del proyecto Enlace Latinoamericano de Universidades (ELAUNIV). Es importante resaltar que su causa es la vocación noble de servir desde el Apostolado de la Pedagogía y Andragogía Contemporánea, la cual profesa la urgente necesidad uniformar los derechos del hombre con certeza y sapiencia universal, con el loable ánimo de conseguir un mínimo de justicia y paz que permita simultáneamente facilitar el libre desenvolvimiento de los pueblos hacia su propia grandeza, traducida en “bienestar común” y el desarrollo entendido como el estado ideal de confluencia de ideas e intenciones tendientes a la convivencia con razones de convicción, respeto, dolencia; y mejor aún, un deseo de acrecentar los valores hacia el enriquecimiento del saber.

Misión

ENLAUNIV, estará orientada a la calidad de la productividad y excelencia académica, cuya misión es formar el talento humano de calidad basado en los referentes de participación ciudadanía, integración, ambientalista, investigador, para la calidad de los procesos educacionales que satisfaga los requerimientos de la educación de la región, del país y de Latinoamérica.

Visión

ENLAUNIV; propone ser el proyecto líder a nivel regional, nacional y mundial uno de los mejores de mundo en la educabilidad del sistema orientado a la calidad, idoneidad, productividad y excelencia académica que el país o los países requieran en áreas específicas del saber, a través de procesos educativos innovadores que permitan contribuir al desarrollo social y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Fundamentación Legal

Las bases legales permiten al investigador darle una orientación de orden legal al estudio. En tal sentido, se debe considerar lo expresado por Bernal (2013) cuando manifiesta: “Comprende el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y soporte jurídico a la investigación. Algunos de estos documentos pueden ser: La Constitución, Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos o Resoluciones, por citar algunos de ellos” (p.107). Este apartado, corresponde a la fundamentación legal del estudio, por ello, se hace necesario contar con fundamento, que le proporcione soporte y validez legal a la problemática planteada, a fin de tomar todos aquellos aspectos jurídicos que ayudan a fundamentar el por qué y la relación que tienen los mismos con el estudio.

El Sistema Educativo comprende la estructura básica de cualquier sociedad, su consolidación permite la transmisión, preservación de los valores culturales, políticos y morales. En todo caso, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), constituye la base fundamental de donde proceden todos los principios que consagran el sistema, por lo tanto, el Estado Venezolano a través del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, dirige todo lo concerniente a las políticas educativas en el país.

Para efectos de la fundamentación legal de esta investigación, está relacionada con los basamentos jurídicos que orientan el estudio en atención a la normativa legal establecida, en torno al uso de las nuevas tecnologías de la comunicación en el ámbito académico y administrativo en la Universidad. El Artículo 103 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela CRBV (1999) señala que “...toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones”. El desarrollo integral de la persona abarca una

serie de aspectos que van desde lo personal hasta lo social, por eso la educación debe enfocarse de tal modo que responda al derecho que tienen los niños, niñas, jóvenes y adolescentes a ser formados integralmente. También expresa CRBV (1999), en su artículo 104 establece:

La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El estado estimulará su actualización permanente y les garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta constitución y a la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con sus elevadas misiones...

Tal aseveración permite afirmar que los gerentes escolares, educadores (as) deben actuar de acuerdo al nivel académico que tienen y les exige la norma, con el propósito que pueda ejercer eficazmente sus diversas acciones. La Constitución en sus artículos 108 y 110 hace referencia al uso y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación como derechos culturales y educativos que poseen todos los venezolanos y como una obligación que tienen los centros educativos en incorporarlas en el proceso educativo. Constituye un invaluable recurso científico que aspira modernizar la esencia del proceso de enseñanza y aprendizaje en las mejores condiciones y donde se involucren de manera efectiva, directivos, docentes y alumnos. En su artículo 102 establece que:

La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes de pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de formación social consustanciado con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana universal.

En este artículo se evidencia que el Estado busca la formación de ciudadanos que sepan vivir socialmente, que sean capaces de transformarse

y transformar la sociedad por una más humana. Es esta la razón de proponer los pilares Aprender a crear a convivir y participar, a valorar y reflexionar en como el fundamento de toda acción educativa encaminada a cristalizar los ideales expuestos en este artículo.

El contexto escolar, es el primer ámbito comunitario donde hay que practicar el mejoramiento del individuo y la sociedad. Por eso hay que planificar acciones efectivas que permitan construir una filosofía y estilo de vida efectivos para lograr el mejoramiento de las condiciones generales del educando, de la escuela y de la comunidad, que le permita su pleno desarrollo integral. ¡La educación debe encaminarse a la instrucción académica y la formación en valores para restablecer el orden social necesario, desde una perspectiva experiencia! que fomente el desarrollo de actitudes que sirvan de marco referencial y de orientación del individuo en una sociedad y situaciones concretas.

Es decir, que el niño y el joven deben aprender en la praxis cotidiana y en la reflexión y estudio intelectual, la relación que tiene el talento, la moralidad y la responsabilidad personal con la construcción de la nueva sociedad, aprovechando para ello todas las bondades tecnológicas a su disposición, las TIC, en consecuencia, son un recurso de invaluable importancia para su desarrollo integral.

Asimismo, la CRBV establece el deber de los medios de comunicación para la formación ciudadana, en su Artículo 108. Reza: Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El poder popular garantizará este deber de conformidad con la ley. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y la aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

También, Ley Orgánica de Educación (2009), establece las competencias del estado, en su artículo 06, numeral 1, literal a, cuando garantiza “...el derecho pleno a una educación integral, permanente, continua y de calidad para todos y todas con equidad de género en igualdad de condiciones y oportunidades, derechos y deberes”. En el literal citado, se hace énfasis en garantizar la formación integral del estudiante, en consecuencia, es necesario que los gerentes, educadores y demás personal diseñen actividades fundamentadas en las TIC y las redes sociales a fin de que propendan con fortalecer todas las dimensiones del desarrollo de los educandos, como son la cognitiva, comunicativa, socio afectiva, física, entre otras.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (2011). Esta ley tiene como objeto estructurar a todos los actores que de una manera u otra tienen participación en las actividades científicas y desarrollo en el país. Se encuentra integrado por un sistema de instituciones y organismos del sector público nacional y de educación superior. El reto de la llamada tercera revolución industrial sustentada en la microelectrónica, la informática, redes de comunicación, biotecnología, incorporación masiva de conocimientos, entre otros, la cual exige un aumento constante de inversiones en investigación e innovación a fin de mantenerse en la vanguardia del cambio tecnológico.

En su ámbito de acción se proyecta estimular y promover programas de formación en espacios de las redes de comunicación e información del talento humano, necesarios para el desarrollo científico y tecnológico del país. También se tiene al Decreto Presidencial No. 825 (2010) Se fundamenta en la Constitución Bolivariana de Venezuela, en concordancia con la Ley de Telecomunicaciones y La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, todos éstos relacionados directamente al uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC), dirigidas al desarrollo económico, social y educativo del país en materia afines y conexas.

La finalidad de este decreto consiste en insertar el país en el concepto de la sociedad del conocimiento y plantea dentro de sus objetivos que deberán cumplirse en el mediano y corto plazo el incentivo al uso de Internet en todos los niveles y modalidades de la educación como medio que permite acceder a nuevos conocimientos y el uso de modernas tecnologías, constituyendo una fuente inagotable de oportunidades para la calidad y el servicio de la población estudiantil en general

Sistema de Variables

Las variables, según lo manifestado por el Manual para la Elaboración, Presentación y Evaluación del Trabajo final de Investigación los programas de Postgrado de la Universidad Bicentennial de Aragua UBA. (2012), son: “Características con capacidad de asumir distintos valores, ya sea cualitativa o cuantitativamente y están incorporadas en los objetivos específicos” (p.66). En otras palabras, se derivan de los objetivos específicos por ello, son fundamento indispensable para la elaboración de los instrumentos para recolección de información. A continuación, se presenta el cuadro de operacionalización de las variables del presente estudio.

Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal estado Táchira.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
Identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).	Redes Sociales Usadas	Personal docente, administrativo y obrero	*Redes Sociales *Red Social Facebook *Red Social Twitter *Red Social YouTube *Red Social Instagram	1-2-3-4 5-6 7-8 9 10
Comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).	Uso de las redes sociales	Apoyo gestión del talento humano	*Comunicación a través de las Redes Sociales. *Beneficios de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje	11-12 13-14
Describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).	Elementos Gestión del Talento Humano	Utilizados	*Uso Redes Sociales *Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales. *Interacción Educativa	15-16 17-18 19
Determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV).	Impacto del uso de las redes sociales	Aprendizajes significativos del talento humano	*Tecnologías de la Información y de Comunicación TIC en Educación	20

Fuente: Rúgeles, A. (2019)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Los aspectos metodológicos constituyen un aporte importante del trabajo de investigación, en ese sentido, Bernal (2013), manifiesta: “El marco metodológico indica el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.110). Visto de esta manera, permite organizar las actividades del estudio para poder proporcionar un proceso válido y confiable, hace referencia al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales propios de todo proceso de investigación. Es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas, y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real.

Naturaleza de la Investigación

www.bdigital.ula.ve

La gerencia aplicada en la educación constituye un recurso de vital importancia en el desarrollo de cualquier país, por esta razón, el gerente educativo debe ejercer su actividad con orientación innovadora y de motivación en un mundo donde los paradigmas educativos cobran especial jerarquía. En este sentido, se evidencia la importancia que reviste para el sistema educativo universitario analizar el uso de la tecnología y los adelantos en esa rama en pro del beneficio de la gerencia educativa y el manejo académico administrativo de las universidades.

Por ello, el realizar un estudio en el área educativa referido con el manejo de las redes sociales y su incidencia en la gestión del talento humano en dos universidades de la región una pública y la otra privada,

permitirán ahondar en un paradigma de las ciencias sociales, el cuantitativo, debido a que se presentarán los resultados del diagnóstico aplicado de manera porcentual, es decir indicando numéricamente bajo la estadística inferencial los resultados; por tanto, el estudio se perfila por sus características de naturaleza cuantitativa, apoyado en investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental.

En lo que se refiere a la naturaleza cuantitativa se deben considerar los postulados que al respecto Namakforoosh (2008), expresa: “Se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación, el dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad” (p.101). Por tanto, se infiere que el paradigma cuantitativo requiere el uso de instrumentos de medición matemáticos y de comparación inferenciales que proporcionen datos que a su vez permitan presentar soluciones u orientaciones a la minimización de la situación encontrada.

www.bdigital.ula.ve

Tipo de Investigación

Por sus características y objetivos la investigación se sustentó con un tipo de campo, de nivel descriptivo, debido a que los datos se recolectaron directamente de fuente original, es decir, en el sitio donde se suscita la problemática las universidades objeto de estudio, recurriendo para ello a fuentes que permitieron un contacto inmediato con la realidad estudiada; en tal sentido, el Manual de Trabajos de Grado de especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2016), manifiesta con respecto al tipo de campo, lo siguiente: “Consiste en el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia”. (p.19)

En razón de ello, y desde la perspectiva planteada en la cita anterior se infiere que la investigación permitirá analizar sistemáticamente la interacción entre los objetivos planteados y la realidad existente en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), por tanto, se puede decir que guarda relación con este tipo puesto que se recolectará la información directamente en el sitio de la problemática, por la acción de la investigadora al momento de aplicar el instrumento de recolección de información.

Por otra parte, el nivel descriptivo es definido por Bernal (2013); en los siguientes términos: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades más importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno, que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p.60), En otras palabras, su propósito es el de interpretar realidades de hecho haciendo énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funcionan en el presente, es decir, en la investigación en curso fue el describir la situación existente en ambas universidades en relación con el uso de las redes sociales en la gestión del talento humano, académico y administrativo.

Diseño de Investigación

Es el plan global de la investigación debido a que integra de un modo coherente las distintas técnicas de recogida de datos a utilizar, el análisis a llevar a cabo según los objetivos proyectados, con la finalidad de dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma. Fundamentado en lo expresado anteriormente, se utilizó en la presente investigación un diseño no experimental, por cuanto no se manipuló la variable del estudio.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan con respecto a los diseños no experimentales: “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y presentar resultados” (p.149). En concordancia, con lo manifestado por los autores se tiene que en este diseño de estudio no se genera ninguna situación, sino que se observan las ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

Población y Muestra

Antes de identificar y determinar las técnicas que se utilizarán para recolectar información el investigador debe determinar la población y escoger una muestra. Partiendo de lo expresado por Palella y Martins (2013), en relación con la población cuando manifiestan que: “La población está compuesta por el conjunto de unidades a los que refiere la investigación y de quienes se aspira conocer algunas de sus características” (p.98). En efecto, el universo de estudio o población de la presente investigación estuvo conformado por los trabajadores de la Universidad de Los Andes en el Táchira, los cuales suman en su totalidad 82 empleados y los del Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV) 30 trabajadores, quedando en 102 sujetos.

En razón de lo anterior, por necesidades del estudio se recurrió al muestreo intencional no probabilístico, tomando por tanto en cuenta las dos poblaciones, es decir los 102 sujetos. En tal sentido, Bernal (2013), expresa: “El investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis de acuerdo a las necesidades del estudio” (p.111). En otras palabras, cuando se fija la población de acuerdo a las necesidades de la investigación y el juicio del investigador se dice que el muestreo es intencional, por ello, guarda relación con la determinación de la investigadora de inclinarse por este tipo de muestreo.

Tabla 2.**Población y Muestra**

Actividad	Población Muestra
Personal Universidad de Los Andes (ULA)-Táchira	82
Personal del Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV)	30
Total	102

Fuente: ULA/ENLAUNIV. (2019)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Como resultado, de haber plasmado los elementos teóricos y definido el diseño de la investigación, se hizo necesario estructurar las técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitiesen obtener la información necesaria para formular las conclusiones del estudio. En ese sentido, la técnica que se utilizó para realizar la indagación fue la encuesta; al respecto Balestrini (2010), expresa lo siguiente. “la encuesta permite la recabación de información de un grupo social o comunidad estandarizada, a partir de las unidades de su universo, mediante la selección de una muestra representativa, si es necesario” (p.177).

En razón de ello, se utilizó como instrumento un cuestionario, en tal sentido, Palella y Martins (2013), expresan, “Es un instrumento de la investigación que forma parte de la técnica de la encuesta, es fácil de usar, popular y con resultados directos” (p.143). Por consiguiente, de acuerdo con las características de la investigación, se aplicó un cuestionario estructurado con veinte (20) ítems, y alternativas de respuesta de selección múltiple, Siempre (S), Algunas Veces (AV), y Nunca (N).

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validación de la recogida de información es el proceso mediante el cual el investigador se asegura de que lo que pretende recoger como información, sirve adecuadamente al objetivo de la investigación. Por ello, una vez diseñado los instrumentos a aplicar acorde con las variables empleadas y sus respectivas dimensiones fue presentado a un juicio de expertos. Al respecto Bernal (2013), plantea: "La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que totalmente se quiere medir" (p.182).

Por consiguiente, la presente investigación fue validada por un grupo de tres expertos. Los cuales revisaron la concordancia de los ítems con los objetivos planteados y realizados sus respectivas dimensiones, para luego aprobar la aplicación del instrumento correspondiente. En virtud de ello, la validez del instrumento se realizó a juicio de expertos en el área de Gerencia, Educación y Metodología, los cuales, presentaron sus fundamentos acerca de la redacción, conceptualización y procesos de investigación de cada uno de los ítems.

En relación con la confiabilidad relacionada con la consistencia interna del instrumento, se aplicó lo sugerido por Ruiz (1998). Este autor, plantea que la confiabilidad consiste en "determinar el grado en que los ítems de una prueba están correlacionados entre sí" (p. 48). Para ello, se aplicó una prueba piloto a un grupo de personas no pertenecientes a la población seleccionada, pero con características similares a la misma trabajadores universitarios, con el propósito de aclarar si las proposiciones de los ítems estaban bien formuladas, verificar si son comprensibles, conocer la reacción de los sujetos frente al instrumento, tiempo empleado para responder, ambigüedad y claridad de los ítems.

Posteriormente, se determinó la confiabilidad del instrumento a través del estadístico Alfa de Crombach. El mismo ayuda a establecer los

coeficientes de confiabilidad de los instrumentos al valorar el comportamiento individual de los elementos que componen la escala. Este coeficiente es recomendado por Ruiz (1998) para pruebas en la medición de constructos a través de escalas donde cada sujeto marca el valor de la escala que mejor representa su respuesta, y su fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum(S_i)^2}{St^2} \right]$$

Donde:

K = N° de ítems.

$\sum(S_i)^2$ = Sumatoria de cada uno de los ítems.

S_i^2 = Varianza de cada uno de los ítems.

St^2 = Varianza de toda la escala.

Varianza de cada uno de los ítems:

Se tomó la media de cada ítems y los datos suministrados por la tabla arrojando lo siguiente:

$S_1 = 0$	$S_5 = 0$	$S_9 = 0$	$S_{13} = 0,10$	$S_{17} = 0$
$S_2 = 0$	$S_6 = 0$	$S_{10} = 0$	$S_{14} = 0$	$S_{18} = 0$
$S_3 = 0$	$S_7 = 0$	$S_{11} = 0$	$S_{15} = 0$	$S_{19} = 0$
$S_4 = 0$	$S_8 = 0$	$S_{12} = 0$	$S_{16} = 0$	$S_{20} = 0$

Donde:

$$\sum S_i^2 = 0,10$$

$$\text{Luego: } S_i^2 = \frac{\sum(X - \bar{X})^2}{n}$$

En donde:

n = Número de Encuestados.

\bar{X} = Media Aritmética.

Aplicando:

$$S^2 = \frac{3,5}{8} = 0,44$$

Se aplicó la fórmula de Crombach:

$$\alpha = \frac{20}{14} \left[1 - \frac{0,10}{0,44} \right]$$

$$\alpha = 1,07 \times 1 - 0,23$$

$$\alpha = 1,07 \times 0,77.$$

$$\alpha = 0,82.$$

www.bdigital.ula.ve

El resultado queda reflejado en la tabla según el valor que arroje la fórmula de Alfa de Crombach y que estadísticamente se determina su confiabilidad según Ruiz (1998) en los siguientes rangos:

Tabla 3

Confiabilidad

RANGO	MAGNITUD
0,81 - 1,00	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Moderada
0,21 - 0,40	Baja
0,01 - 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (1998).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del Instrumento de recolección de datos en las universidades objeto del estudio. El análisis efectuado para los diferentes ítems, corresponde al tipo descriptivo; en atención a los resultados emanados de la realidad empírica y sin manipular su originalidad. Esta información se refleja en Cuadros de Distribución Porcentual con su respectiva descripción. En tal sentido, Balestrini (2009) expresa: “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación”. (p.169). De lo anterior, se infiere que el análisis de datos permite simplificarlos, posibilita el mejor manejo de información y orienta el trabajo.

Este procedimiento de acuerdo CON Ramírez (2009), permite durante la investigación que se efectúa “...organizar y describir detalladamente toda la información que se obtuvo a través de los instrumentos de recolección de datos, para efectos de su análisis e interpretación” (p.37). En todo caso, el análisis que se realizó consistió en reflejar la información empírica recolectada, sin alterarla o modificarla, contrastándola con los planteamientos formulados en el marco teórico del estudio, hasta llegar a conclusiones lógicas y razonadas. A continuación, se presentan los siguientes resultados.

Análisis y Presentación Resultados de los instrumentos aplicados en Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), en San Cristóbal estado Táchira.

Tabla 4. Variable: Redes Sociales Usadas

Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero

Alternativas		1 ULA	2 ENLAUNIV	Siempre				Algunas Veces				Nunca			
Indicadores	Ítems			Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%
Redes Sociales	1	82	30	10	12	20	67	35	43	10	33	37	45	-	-
	2	82	30	35	43	30	100	40	49	-	-	7	8	-	-
	3	82	30	70	85	30	100	12	15	-	-	-	-	-	-
	4	82	30	75	91	30	100	7	9	-	-	-	-	-	-
Red Social Facebook	5	82	30	5	6	25	83	20	24	5	17	57	70	-	-
	6	82	30	68	83	30	100	12	15	-	-	2	2	-	-
Red Social Twitter	7	82	30	42	51	30	100	35	43	-	-	5	6	-	-
	8	82	30	70	85	30	100	12	15	-	-	-	-	-	-
Red Social YouTube	9	82	30	10	12	5	17	35	43	25	83	37	45	-	-
Red Social Instagram	10	82	30	5	6	25	83	40	49	5	17	37	45	-	-

Nota: Datos recolectados de los instrumentos aplicados por la investigadora (2019).

En cuanto al ítem 1, Variable: Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el Indicador Redes Sociales, con la interrogante ¿Durante el cumplimiento de sus actividades laborales se motiva al personal hacia el uso de las redes sociales para el mejoramiento de la praxis laboral?, se tiene que los encuestados en la Universidad de Los Andes Táchira (ULA), el 45% se inclinó por la opción de respuesta nunca, un 43% por algunas veces y el restante 12% por siempre. Ahora bien, este

resultado evidencia una debilidad preocupante en la gestión del talento humano en la ULA por cuanto la mayoría de sus trabajadores encuestados manifestaron que la misma no los motiva al uso de las redes sociales como herramienta para fortalecer su rendimiento laboral; es de acotar, la importancia que reviste en la actualidad el uso de las TIC en las instituciones educativas, aún más en las universidades, dado que los adelantos tecnológicos son garantes de la mejora de la gestión gerencial de las mismas.

Por su parte, en el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), el 67% de los encuestados se orientaron por la alternativa de respuesta siempre y el restante 33% para algunas veces; este resultado evidencia que en la universidad se maneja adecuadamente o mejor dicho si se hace uso de las redes sociales como herramienta para fortalecer la praxis laboral de los trabajadores es de resaltar que las redes sociales forman parte importante del quehacer diario de las personas tal como expresan, Castañeda y Gutiérrez (2018), quienes las ven como un conjunto de personas de diferentes edades y sexo, que pueden estar vinculadas entre sí por lazos afectivos, laborales, comerciales, políticos, académicos o de otra naturaleza, que interactúan verbalmente a nivel nacional o mundial y comparten contenidos en diferentes formatos, mediante dispositivos electrónicos conectados a internet.

Continuando con el ítem 2, Variable: Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el Indicador Redes Sociales, con la interrogante ¿Considera a las redes sociales como una estrategia de motivación a ser utilizada por parte de la Gerencia de la Universidad para el fortalecimiento de su praxis laboral?, se observó que en la ULA, un 49% se orientó por la opción de respuesta algunas veces, el restante 43% por siempre y el restante 8% por nunca; esta casi paridad de resultados para alternativas positivas evidencia que los encuestados están de acuerdo con que las redes sociales los motivarían hacia el mejor

desenvolvimiento de sus actividades laborales, este aspecto positivo será seguramente un factor importante para que la gestión del talento humano de la universidad lo considere como un baluarte en la implementación de las orientaciones que la investigadora propone como posibles colaboradoras de la situación existente.

Por su parte, en ENLAUNIV se evidenció que el 100% de los trabajadores encuestados coincidieron ven a las redes sociales como estrategia motivacional para la mejora de su rendimiento laboral. Estos aspectos denotan el grado de acercamiento y compromiso que tienen los trabajadores de esta casa de estudios para con el uso de las redes sociales, corroborando o estando de acuerdo con Cabero (2006), cuando manifiesta que: “Las Redes Sociales se han incorporado en la vida del ser humano de tal manera que se ha cambiado la forma en que se comunica, en que se adquiere información y la manera en que se interactúa con el resto de personas” (p.82).

Con respecto al ítem 3, Variable: Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el Indicador Redes Sociales, con la interrogante ¿Ve a las redes sociales como una herramienta de la gestión gerencial de la Universidad para el acercamiento de los trabajadores tanto a la institución como a sus relaciones interpersonales?, en la ULA el 85% dijo siempre y el restante 15% algunas veces, este resultado deja entrever como los trabajadores de la universidad coinciden con que las redes sociales son un pilar fundamental en la gestión del talento humano por cuanto contribuyen con el acercamiento de sus trabajadores, aspecto que seguramente será baluarte en la mejora de las relaciones interpersonales, la comunicación y por tanto su rendimiento laboral.

En el contexto de ENLAUNIV, nuevamente el 100% de los encuestados están orientados hacia la opción siempre; con ello, concuerdan en considerar que las redes sociales son una herramienta que al ser utilizada por la gerencia de la universidad adecuadamente, será una herramienta motivadora

y fortalecedora de las relaciones interpersonales, solución de conflictos y por ende de su rendimiento laboral. Lo anterior se ajusta a lo expresado por Prato (2010), cuando manifiesta que el internet y las redes sociales, están cambiando la forma interactuar con los demás, sin importar dónde este, siempre y cuando tenga conexión a Internet, se podrá comunicar con otros. Por ello, es de vital importancia para ambas universidades fortalecer sus espacios comunicacionales con las redes sociales, las cuales son y serán siempre una alternativa gerencial para fortalecer la labor realizada tanto por los gerentes como por sus subalternos.

En cuanto al ítem 4, Variable: Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el Indicador Redes Sociales, con la interrogante, ¿Con que regularidad participa usted en las redes sociales?, en la ULA el 91%, se inclinó por la alternativa de respuesta siempre y el restante 9% por algunas veces; este resultado evidencia que los trabajadores en su mayoría hacen uso de las redes sociales en su quehacer cotidiano, este porcentaje es un posible indicador de la aceptación que pudiera tener en la universidad la implementación de las redes sociales como herramienta de la gerencia en la gestión del talento humano.

Por su parte en ENLAUNIV, nuevamente el 100% de los encuestados coinciden con la opción de respuesta siempre, escenario que pudiera ser ocasionado porque en la citada universidad se hace uso de las redes sociales en la gestión gerencial llevada a cabo por ello; estos y los porcentajes anteriores evidencian al comparar ambas universidades en ENLAUNIV se utilizan las redes sociales y sus herramientas como apoyo a la labor realizada por la gerencia educativa de esta casa de estudios superiores.

En ese orden, se hace necesario que en la ULA se revisen profundamente las estrategias aplicadas en la gestión gerencial de la misma, y con esa evaluación tengan bases suficientes para implantar el uso de las redes sociales como herramienta en la gestión del talento humano en la

universidad, por cuanto en ENLAUNIV, se evidenció que su uso es constante y motivador en los trabajadores. Por ello, fundamentado en Royero (2007), cuando dice que:

A medida que los años van pasando se ha visto como el internet ha cambiado la forma de ver el mundo, y como este ha permitido que la gente tenga mejores posibilidades de comunicación en los diferentes lugares sin importar lo lejos o cerca que estén, y aquí viene la idea de las redes sociales, una de las cuales consistía o fue creada para unir a cierta clase de personas de una universidad específica, pero con el tiempo este tipo de “moda” fue expandiéndose por su popularidad y la forma en que esta funcionaba (p.23)

Por ello, es necesario su uso en las casas de estudios superiores debido a que él es factor indispensable en el manejo de los recursos tanto humano, material y académicos en las mismas. Ahora bien, debido al éxito de las redes sociales, al agrupar herramientas que son importantes tanto para los trabajadores como para la gerencia de las universidades en pro de la excelencia académica que todas ellas buscan, se hace necesario el uso de las TIC y sus diferentes herramientas como las redes sociales para la mejora de la labor gerencial de las mismas, el éxito académico y el fortalecimiento de las actividades laborales de sus trabajadores.

Continuando con el ítem 5, Variable: Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el Indicador Redes Sociales, indicador Red Social Facebook, con la interrogante ¿Es utilizada la Red Social Facebook como una estrategia de la gerencia universitaria para fortalecer su rendimiento laboral?, en la ULA se evidenció que el 70% de los encuestados se inclinaron por la alternativa de respuesta nunca, el 24% por algunas veces y el restante 6% por siempre; estos resultados indican que la gerencia universitaria no hace uso de esta red social tan importante y común actualmente el Facebook, en su gestión gerencial. Por ello, se hace necesario instar a esta casa de estudios a hacer uso de la misma como

herramienta para mantener a sus trabajadores y estudiantes unidos e informados acerca de cualquier actividad administrativa o académica.

Por su parte en ENLAUNIV, el 83% dijo siempre y el restante 17% algunas veces; este resultado evidencia una fortaleza en la gestión del talento humano en la citada universidad, en cuanto al uso del Facebook como herramienta de comunicación y de motivación hacia el talento humano de la misma para maximizar su rendimiento laboral. Haciendo un poco de historia según Caldevilla, (2013), esta plataforma social nació en el año 2004, de la mano del estadounidense Mark Zuckerberg y otros estudiantes de la Universidad de Harvard, que compartían habitación con él.

Con respecto al ítem 6, Variable: Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el indicador Red Social Facebook, con la interrogante ¿Considera a la Red Social Facebook útil para el mejoramiento de su praxis laboral?, se pudo evidenciar en la ULA que el 83% se orientó por la opción de respuesta siempre, el 15% por algunas veces y el restante 2% por nunca; estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores encuestados están de acuerdo en considerar a esta red social como un aliado importante a ser utilizado por la gerencia universitaria para fortalecer su rendimiento laboral, de ahí, la importancia de contar con orientaciones al respecto.

Por su parte, en ENLAUNIV nuevamente el 100% de los trabajadores están de acuerdo en considerar al Facebook como útil en el mejoramiento de su praxis laboral, por tanto, las universidades deben tomar en cuenta estas apreciaciones de sus trabajadores a fin de implantar las redes sociales como herramienta de su gestión del talento humano. Lo anterior se confirma con lo expresado Gálvez (2015), cuando indica que el estar presente en una herramienta en la que 1.300 millones de usuarios no solo ven el contenido de la marca, sino que también participan en la difusión, representa un paraíso para aquellas empresas que han integrado la social media dentro de la

estrategia de marketing. Razón por la cual las universidades no se deben quedar atrás en su aplicación.

En relación con el ítem 7, Variable Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el indicador Red Social Twitter y la interrogante ¿Es utilizada por la Universidad la Red Social Twitter como una herramienta de comunicación interinstitucional?, se tiene como resultados en la ULA, que el 51% dijo siempre, el 43% algunas veces y el restante 6% nunca; estos porcentajes orientados hacia las alternativas de respuesta positivas dejan entrever que en la universidad si es utilizada esta red social Twitter como herramienta comunicacional dentro de la misma, sin embargo la misma debería ser utilizada tanto interna como externa.

Por su parte, en ENLAUNIV reiteradamente se vuelve a repetir que el 100% de los trabajadores se inclinaron por la opción de respuesta siempre; esto evidencia que en esta casa de estudios superiores es utilizada esta red social para el mantenimiento de la comunicación interinstitucional, ello, al compararlo con la ULA, nos da a entender la necesidad que presta esta universidad de hacer uso de las redes sociales en su gestión del talento humano tanto dentro como fuera de la misma. La cual es definida según Carballar (2011), como un: “Servicio que permite a sus usuarios compartir pensamientos, informaciones, enlaces, entre otros; con cualquier usuario web, de igual manera comunicarse directamente, de forma privada o pública, con otros usuarios de Twitter (p.4).

En un mismo orden, en cuanto al ítem 8 Variable Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el indicador Red Social Twitter y la interrogante, ¿Considera a la Red Social Twitter como una alternativa comunicacional entre la Universidad y su personal?, en la ULA se tiene como resultados que el 85% se inclinó por la alternativa de respuesta siempre y el restante 15% por algunas veces; estos porcentajes dejan entrever que los trabajadores encuestados ven al Twitter como un aliado comunicacional entre la universidad y su talento humano.

Por su parte en ENLAUNIV, nuevamente el 100% de los trabajadores coincidieron en considerar a la Red Social Twitter como una alternativa comunicacional entre la Universidad y su personal, este porcentaje evidencia una fortaleza en la universidad con respecto al uso de las redes sociales en especial el Twitter como herramienta para mantener comunicado al personal de la institución; ejemplo que debería seguir la ULA por cuanto sus trabajadores manifestaron estar de acuerdo con ello. Ello., coincide con Carballar (2011), quien define el Twitter como un: “Servicio que permite a sus usuarios compartir pensamientos, informaciones, enlaces, entre otros; con cualquier usuario web, de igual manera comunicarse directamente, de forma privada o pública, con otros usuarios de Twitter (p.4).

En relación con el ítem 9, Variable Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el indicador Red Social YouTube, y la interrogante ¿Es utilizada la Red Social YouTube como un enlace de comunicación entre la Universidad y su personal?, en la ULA EL 43% se inclinó por la alternativa algunas veces, un 45% por nunca y el restante 5% por siempre, dejando entrever estos porcentajes otra debilidad de la gestión del talento humano en la casa de estudios, por cuanto no es usada esta red social como enlace comunicacional con sus trabajadores.

Por su parte en ENLAUNIV, el 83% dijo siempre y el restante 17% algunas veces; estos resultados evidencian que en la universidad si es utilizada la red social YouTube, como alternativa u estrategia para enlazar a los trabajadores con la universidad. Es de resaltar lo importante que es para toda institución impartidora de enseñanzas a nivel superior el uso de las herramientas de comunicación como lo es el YouTube, en el manejo de sus trabajadores y la comunicación en cualquier nivel, tal como lo indica Rosales (2010), YouTube permite “transmitir un mensaje político, aprender a reparar una estufa, ver un fragmento de una película o videoclips de artistas de todo el mundo” (p.24). En ese sentido, se hace recomendable para ambas universidades el fortalecimiento de las redes comunicacionales.

Para finalizar esta variable se tiene el ítem 10, Variable Redes Sociales Usadas, Dimensión: Personal docente, administrativo y obrero, el indicador Red Social Instagram, la interrogante ¿Es utilizada la Red Social Instagram por parte de la gerencia universitaria como vía de comunicación entre sus trabajadores?, se pudo evidenciar en la ULA que el 49% de los encuestados se orientaron por la alternativa algunas veces, el 45% dijo nunca y el restante 6% por siempre. Este ítem guarda relación con el anterior, dejando en evidencia que la universidad poco hace uso de las redes sociales para la comunicación con sus trabajadores; escenario que debería minimizar e incentivar su manejo a fin de fortalecer las relaciones con su talento humano.

Por su parte, en ENLAUNIV el 83% se inclinó por la opción algunas veces y el restante 17% por nunca; este porcentaje que tiende a guardar relación con los resultados de la otra universidad producto del presente análisis, deja entrever una debilidad en la institución por cuanto ese porcentaje hacia la opción nunca a pesar de que es poco, se debe minimizar por cuanto según lo evidenciado en los ítems anteriores esta casa de estudios hace usos constante de las redes sociales para gestionar su talento humano y además para promocionar sus estudios.

Lo anterior guarda relación con lo que plantea Ramos (2015), en relación con el Instagram, cuando dice que, con él, “se puede utilizar como estrategia integral de Social Media y como efectiva herramienta de Marketing” (p.15). Entonces, ambas universidades pueden hacer uso de esta red social para darse a conocer entre sus clientes (los estudiantes), a fin de llegar hasta ellos, y promocionar las bondades de su modalidad de estudios superiores y de esta manera ganar estudiantes y además al utilizarla con sus trabajadores fomenta en ellos su sentido de pertenencia para con ella, fortalece las relaciones interpersonales, mejora la comunicación, y por ende el rendimiento laboral de los trabajadores mejorará.

Tabla 5. Variable: Uso de las redes sociales
Dimensión: Apoyo gestión del talento humano

Alternativas		1 ULA	2 ENLAUNIV	Siempre				Algunas Veces				Nunca			
Indicadores	Ítems			Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%
Comunicación a través de las Redes Sociales	11	82	30	10	12	30	100	30	37	-	-	42	51	-	-
	12	82	30	12	15	30	100	20	24	-	-	50	61	-	-
Beneficios de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje	13	82	30	20	24	30	100	57	70	-	-	5	6	-	-
	14	82	30	50	61	30	100	32	39	-	-	-	-	-	-

Nota: Datos recolectados de los instrumentos aplicados por la investigadora (2019).

Continuando con el ítem 11, Variable: Uso de las redes sociales. Dimensión: Apoyo gestión del talento humano, indicador Comunicación a través de las Redes Sociales y la interrogante ¿Con que regularidad la Universidad hace uso de la comunicación a través de las Redes Sociales como vía de enlace con sus trabajadores?, en la ULA, se tiene que 51% de los encuestados se orientaron por la alternativa de respuesta nunca, 37% por algunas veces y el restante 12% por siempre; estos porcentajes dejan en evidenciar una debilidad presente en la gestión gerencial de la universidad por cuanto no hace uso de las redes sociales para enlazarse con sus trabajadores, escenario que probablemente repercuta en fallas de comunicación, problemas de relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y por ende en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Por su parte, en ENLAUNIV se tiene que el 100% de los encuestados se inclinó por la opción de respuesta siempre, dejando entrever de esta manera una fortaleza en la universidad relacionada con el uso de la

comunicación a través de las Redes Sociales como vía de enlace ENALUNIV/trabajadores.

En relación con el ítem 12, Variable: Uso de las redes sociales. Dimensión: Apoyo gestión del talento humano, indicador Comunicación a través de las Redes Sociales y la interrogante ¿Son notificados a través de las Redes Sociales al personal lineamientos u ordenamientos de la Universidad? De ello se tiene que, en la ULA, el 61% se orientó por la opción de respuesta nunca, 24% por algunas veces y 15% por siempre. Estos porcentajes evidencian nuevamente otra debilidad en la comunicación de la universidad en este caso a través de las redes sociales, las cuales son una importante vía de enlace comunicacional de cualquier institución, aun más una de estudios superiores.

En cuanto a ENLAUNIV, se tiene un contundente 100% para la alternativa de respuesta siempre; certificando de esta manera una fortaleza en la universidad relacionada con la comunicación con sus trabajadores a fin de indicar lineamientos u ordenamientos, este aspecto, es por demás importante que toda casa de estudios superiores haga uso de las TIC como herramienta de comunicación con su talento humano.

Ahora bien, al comparar ambas universidades se puede observar que la ULA está fallando en este aspecto comunicacional con sus trabajadores, mientras que ENLAUNIV si hace uso de las TIC para fortalecer la comunicación con sus trabajadores. Lo anterior se puede fundamentar sintetizando lo expresado por Vera (2010), las herramientas más importantes de las TIC son: (a) Internet: (b) Correo electrónico (c) Grupos de discusión (d) Foros (e) Salón de conversación (Chat room): (f) Los “Weblogs” o “Blogs” (g) Presentaciones con diapositivas: Programas como PowerPoint. Aunado a ello, con respecto a la importancia que tiene las TIC para la gerencia se cita lo expresado por Martínez, Zambrano, Eslava Zapata, Chacón, & González, (2017).

El concepto de comportamiento político en el contexto organizativo ha sido una importante área de investigación durante más de tres décadas. Se ha derivado de una amplia gama de disciplinas como la sociología, las ciencias políticas, la psicología, los recursos humanos y la dirección. Cada disciplina tiene sus propias asunciones, proposiciones y reglas de pruebas para estudiar el comportamiento político en organizaciones. Por tanto, la comprensión de la política dentro de las organizaciones es una tarea y un punto clave que se tiene que emprender para poder entender el poder. (p.4)

De ello, se deriva que, el comportamiento político en la universidad puede ser interpretado como una manera de lograr las mejores decisiones comunes a los problemas del grupo. Continuando con el ítem 13, Variable: Uso de las redes sociales. Dimensión: Apoyo gestión del talento humano, indicador Beneficios de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje, y la interrogante ¿Considera al uso de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje como una herramienta beneficiosa para la Universidad?

Se tiene como resultados que, en la ULA el 70% de los encuestados se orientaron por la opción de respuesta algunas veces, un 24% por siempre y el restante 6% por nunca. Estos resultados dejan como conclusión que los trabajadores poco consideran importante el uso de las redes sociales en el proceso de enseñanza y aprendizaje, este aspecto se puede convertir en una barrera para la universidad a la hora de querer contar con su talento humano para fortalecer este aspecto en beneficio del proceso académico en la misma.

En cuanto a ENLAUNIV se evidenció que el 100% de los encuestados se orientaron por la alternativa de respuesta siempre; dejando evidenciar de esta manera el sentido de pertenencia que tienen los trabajadores para con el éxito del proceso enseñanza y aprendizaje que maneja la universidad vía online, modalidad en la cual actualmente es pionera en estudios superiores en el estado Táchira.

Para finalizar este aparte del presente análisis se tiene al ítem 14, Variable: Uso de las redes sociales. Dimensión: Apoyo gestión del talento humano, indicador Beneficios de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje, y la interrogante ¿Ve en las Redes Sociales un factor de beneficio para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en la Universidad?, en la ULA, el 61% de los encuestados se inclinó por la opción siempre, y el 39% restante por algunas veces; este resultado evidencia que los trabajadores consideran a las redes social beneficiosas para el proceso de enseñanza y aprendizaje y a pesar de que guarda relación con el anterior ítem los resultados tienden a contradecirse ello probablemente sea ocasionado por desconocimiento de los trabajadores de los beneficios que aportan las redes sociales al proceso académico universitario.

Con respecto a ENLAUNIV, se tiene que nuevamente que el 100% de los trabajadores se orientaron por la opción de respuesta siempre. Ello evidencia, el grado de conocimiento y pertenencia que tiene el talento humano de la universidad con la modalidad online de enseñanza que se manejan en esta casa de estudios.

Ello, se fundamenta con Lobato, (2013), cuando manifiesta que el rol del modelo educativo Entorno Personal de Aprendizaje (PLE, por sus siglas en inglés), el cual consiste en un espacio de aprendizaje personal mediado por artefactos tecnológicos que exteriorizan y relacionan conocimiento con otros pares conectados en el mismo espacio Web 2.0. Sus principales ventajas son: (a) permiten a los estudiantes fijar sus propios objetivos de aprendizaje; (b) facilitan la gestión de sus aprendizajes, tanto en lo referente a los contenidos como a los procesos involucrados; y (c) generan instancias de comunicación con otros en el proceso de aprendizaje.

Ahora bien, aunado a lo citado anteriormente se tiene a otro aporte importante de las TIC a la educación universitaria, el uso de un software a nivel científico que contribuya con fortalecer los aspectos investigativos

llegados a cabo en la misma, al respecto Chacón & Eslava (2017), manifiestan que:

Hay que continuar avanzando en el uso de los softwares científicos para el tratamiento de los datos en la investigación en las ciencias sociales a fin de enriquecer el conocimiento con una producción científica caracterizada por un enfoque metodológico que apoye el cuerpo teórico del trabajo y, encamine las futuras investigaciones en esta área de conocimiento. La idea es abrir un proceso de reflexión sobre cómo se está haciendo la investigación en las ciencias sociales y, como se puede plantear la posibilidad de analizar los datos con el uso de un software científico para dar apoyo a los elementos que son propios de una disciplina científica: teoría y método. En el contexto de la investigación, hay que descubrir elementos que permitan dar una discusión crítica sobre el análisis de los datos y los procedimientos seguidos a fin de generar conocimiento, pero apegado, sobre todo, en los softwares científicos a fin de facilitar la comprensión de la realidad estudiada (p.38).

Tabla 6. Variable: Elementos Gestión del Talento Humano
Dimensión: Utilizados

Alternativas		1 ULA	2 ENLAUNIV	Siempre				Algunas Veces				Nunca			
Indicadores	Ítems			Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%
Uso Redes Sociales	15	82	30	50	61	30	100	32	39	-	-	-	-	-	-
	16	82	30	12	15	30	100	20	24	-	-	50	61	-	-
Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales	17	82	30	-	-	-	-	4	5	-	-	78	95	30	10
	18	82	30	78	95	30	100	4	5	-	-	-	-	-	0
Interacción Educativa	19	82	30	68	83	30	100	4	5	-	-	-	-	-	-

Nota: Datos recolectados de los instrumentos aplicados por la investigadora (2019).

En relación con el ítem 15, Variable: Elementos Gestión del Talento Humano. Dimensión: Utilizados. Indicador Uso Redes Sociales, interrogante ¿Sería ventajoso para la gestión gerencial de la Universidad el uso de las redes sociales?, se tiene que en la ULA, el 61% de orientó por la opción de respuesta siempre, el restante 39% por algunas veces, dejando entrever que consideran al uso de las Redes Sociales una alternativa de la gestión del talento humano llevado por la Universidad para la mejora de su rendimiento laboral, esta fortaleza debe ser utilizada por la universidad para minimizar los aspectos negativos de los anteriores ítems.

Con respecto a ENLAUNIV, se tiene nuevamente que el 100% de los trabajadores se inclinaron hacia la alternativa de respuesta siempre. Ello obedece a que como se ha evidenciado a lo largo del presente análisis esta casa de estudios superiores fomenta entre sus trabajadores el uso de las redes sociales para motivarlos a mejorar su rendimiento laboral, además las utiliza para las interacciones educativas formativas; entonces su talento humano se identifica con esta modalidad educativa y por tanto gerencial.

Continuando con el ítem 16 Variable: Elementos Gestión del Talento Humano. Dimensión: Utilizados. Indicador Uso Redes Sociales, interrogante ¿Considera al uso de las Redes Sociales como una alternativa de la gestión del talento humano de la Universidad para la mejora del rendimiento laboral?, se tiene que en la ULA como resultado el 61% se inclinó por la opción nunca, 24% por algunas veces y el restante 15% para siempre; estos porcentajes evidencian un probable desconocimiento de los trabajadores de la universidad con respecto a las bondades de las redes sociales en la gestión del talento humano, esta barrera debe ser minimizada prontamente por cuanto se le puede volver a la misma como una amenaza producto de la resistencia al cambio al momento de implantar modalidades nuevas.

Por su parte en ENLAUNIV, se evidenció nuevamente 100% para la alternativa siempre, evidenciando de esta manera el grado de pertenencia que tienen los trabajadores para con su universidad y además el atino que

han tenido a la hora de gerenciar a sus trabajadores con el uso de las redes sociales. Lo anterior se fundamenta sobre la base de las ideas expuestas por Koontz y Weichrich (2008),

Una excelente gestión empresarial, se basa en la visión futurista de los administradores, en su capacidad para manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado una avalancha de cambios por los que muchas empresas no han sobrevivido y que para poder sobrellevarlos es importante poseer una estructura organizacional sólida y bien definida. (p.118)

Por ello, actualmente las nuevas tendencias demográficas, sociales, económicas y tecnológicas obligan a cambios en las organizaciones en todos sus niveles y modalidades, como las universidades; así también, en las personas que las dirigen, de ahí que al comparar ambas universidades se observa la necesidad de que en la ULA se haga uso de los adelantos tecnológicos para la mejora de la gestión gerencial de su talento humano.

En relación con el ítem 17, Variable: Elementos Gestión del Talento Humano. Dimensión: Utilizados. Indicador Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales y la interrogante ¿Ve en el uso de las redes sociales por parte de la Universidad una desventaja para su rendimiento laboral?, se evidenció en la ULA que el 95% de los encuestados se inclinaron por la alternativa de respuesta nunca y el restante 5% por algunas veces; este porcentaje evidencia que los trabajadores ven en el uso de las redes sociales una ventaja para la mejora de su rendimiento laboral.

Por su parte, en ENLAUNIV se tiene nuevamente que el 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo en la alternativa de respuesta nunca, dado que ello deja entrever que los mismos ven al uso de las redes sociales como una ventaja competitiva de la universidad para la mejora de su rendimiento laboral. Por ello, se hace necesario formular orientaciones a ser utilizadas por las universidades para mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores por medio de las redes sociales.

En relación con el ítem 18, Variable: Elementos Gestión del Talento Humano. Dimensión: Utilizados. Indicador Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales y la interrogante ¿Sería ventajoso para su rendimiento laboral el uso por parte de la universidad de las redes sociales como factor comunicacional?, en la ULA se tiene que el 95% se orientó por la opción de respuesta siempre y el restante 5% por algunas veces, con este porcentaje se corrobora la apreciación de los trabajadores al considerar el uso de las redes sociales por parte de la universidad como beneficio para su rendimiento laboral.

En ENLAUNIV, se aprecia nuevamente que el 100% de los trabajadores se orientan en considerar que siempre será beneficioso para su rendimiento laboral el uso por parte de la universidad en la gestión del talento humano. Lo anterior se puede certificar con lo mencionado al respecto por, Gómez, Roses y Farías (2012), quienes han señalado que: “Las redes favorecen la publicación de información, el aprendizaje autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación, la realimentación, el acceso a otras redes afines y el contacto con otros expertos, entre otros elementos” (p.38).

Para finalizar esta variable se tiene el ítem 19, Variable: Elementos Gestión del Talento Humano. Dimensión: Utilizados. Indicador Interacción Educativa, con la interrogante ¿Considera a las redes sociales como una estrategia para el fortalecimiento de la Interacción Educativa de la Universidad con sus estudiantes?, en la ULA, se tiene que el 68% se inclinó por la opción de respuesta siempre y el restante 17% por algunas veces. Este porcentaje demuestra que los encuestados ven en las redes sociales un aliado de la universidad para fortalecer la gestión académica de los estudiantes y por tanto la mejora de la misma.

Por su parte ENLAUNIV, se tiene nuevamente el 100% de los trabajadores encuestados orientados hacia la alternativa siempre, al considerar que las redes sociales fortalecen los procesos de enseñanza y aprendizaje producto de la interacción educativa que tiene la universidad en

su modalidad de estudios semi presenciales. Al respecto, se debe fundamentar con lo expresado por Salinas (2008), cuando señala que “...las TIC mejoran los procesos de enseñanza y aprendizaje, resuelve los problemas educativos en las instituciones de educación en cuanto al aspecto académico y administrativo” (p.84).

Tabla 7. Variable: Impacto del uso de las redes sociales
Dimensión: Aprendizajes significativos del talento humano

Alternativas		1 ULA	2 ENLAUNIV	Siempre				Algunas Veces				Nunca			
Indicadores	Ítems			Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%	Fs	%
Tecnologías de la Información y de Comunicación TIC en Educación	20	82	30	78	95	30	100	4	5	-	-	-	-	-	-

Nota: Datos recolectados de los instrumentos aplicados por la investigadora (2019).

Para dar fin al análisis del instrumento aplicado en las universidades se tiene al ítem 20, Variable: Impacto del uso de las redes sociales. Dimensión: Aprendizajes significativos del talento humano. Indicador Tecnologías de la Información y de Comunicación TIC en Educación con la interrogante ¿Las Tecnologías de la Información y de Comunicación TIC en Educación, son una herramienta valiosa para el fortalecimiento tanto de las actividades académicas como laborales en la Universidad?, se tiene que en la ULA el 95% de los trabajadores se inclinaron por la alternativa siempre y el restante 5% por algunas veces. Este resultado denota que el talento humano de la universidad tiene un aprendizaje significativo en apreciar como las TIC por

medio de las redes sociales son una alternativa o mejor dicho herramienta para la mejora de la gestión gerencial y académica en la universidad.

Por su parte en ENLAUNIV, se aprecia nuevamente un contundente 100% hacia la opción siempre, evidenciando que los trabajadores se sienten identificados con el uso de las TIC en la gestión gerencial y académica en la universidad. Por ello, es importante acotar lo mencionado por Esqueche (2011), cuando señala que “...la introducción de las TIC en la educación abre muchas posibilidades, pero también plantea nuevas exigencias. Uno de los desafíos más importantes se refiere a la tarea docente” (p.87). De igual manera se cita a, Pérez (2009), quien destaca que “...se ha encontrado que muchos gerentes escolares y profesores están experimentando una falta de seguridad técnica y didáctica en relación a la introducción de las TIC en su praxis laboral” (p.92).

En ese sentido, al comparar los resultados arrojados en el presente diagnóstico en ambas universidades ULA y ENLAUNIV, solo queda sugerir que en las mismas se lleve a cabo una profunda internalización de los procesos llevados en sus gestión del talento humano y en los procesos académicos a fin de que los datos que emerjan de ello, sean fuente de inspiración para la implantación de mejoras en ellas orientadas al fortalecimiento de la gestión gerencial de los trabajadores y del rendimiento laboral y académico en estas casas de estudios superiores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez desarrollados y alcanzados los objetivos planificados para una investigación es menester presentar conclusiones. En tal sentido, Bernal (2013), manifiesta: “En general las conclusiones deben mostrar los aspectos sobresalientes de los resultados del trabajo de campo y de su relación con los contenidos del marco teórico, los objetivos y el problema planteado” (p.237). Por tanto, a continuación, se presentan las conclusiones del presente estudio.

Primeramente, con el objetivo específico identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV). La investigadora para el desarrollo de este objetivo, diseñó y aplicó en las universidades objeto del estudio un instrumento tipo cuestionario contentivo de 20 ítems con alternativas de respuesta Siempre, Algunas Veces y Nunca; el cual le permitió recabar información relacionadas con el uso de las redes sociales por parte de los gerentes de estas casas de estudios superiores en el manejo gerencial académico administrativo de su talento humano.

Entre los principales aspectos diagnosticados en las universidades objeto de la investigación se pudo evidenciar que en la ULA, es necesario que su gerencia revise, actualice y planifique nuevas estrategias fundamentadas en las TIC, con las redes sociales como una de sus herramientas por cuanto se observó que su talento humano en la mayoría de los ítems consultados se inclinaron por las opciones de respuesta negativas dejando entrever debilidades en la gestión gerencial de la misma; por su

parte, en ENLAUNIV, se evidenció que su uso es constante y motivador en los trabajadores.

De igual manera, se evidenció que ambas universidades tienen en las redes sociales una herramienta valiosa para darse a conocer entre sus clientes (los estudiantes), llegar hasta ellos, darles a conocer las bondades de sus modalidades de estudios superiores a fin de que la población estudiantil que está interesada en proseguir estudios superiores se incline por alguna de ellas, a fin de que las mismas, ganen estudiantes. De igual manera, esta herramienta pueda ser utilizarla en la gestión del talento humano; por cuanto su uso, podrá llegar a fortalecer el rendimiento laboral del trabajador, mejorar el clima organizacional, fomentar su sentido de pertenencia con la Universidad, mejorar las relaciones interpersonales, fortalecer canales comunicativos, entre otros aspectos importantes.

Continuando, con el objetivo comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes Núcleo (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV). En el cumplimiento de las actividades inherentes al presente objetivo la investigadora con el mismo cuestionario aplicado pudo evidenciar una serie de situaciones en unos casos debilidades y en otras fortalezas de este aspecto de la gestión del talento humano en las casas de estudios superiores encuestadas.

Entre los principales aspectos que se pueden considerar debilidades al comparar ambas universidades se evidenció que la ULA, es quien tiene mayores debilidades en cuanto a la comunicación con su talento humano por cuanto presentó porcentajes elevados como un 61% y 51% hacia la alternativa de respuesta nunca; por su parte ENLAUNIV, se pudo evidenciar que si emplean las TIC, como herramienta para fortalecer la comunicación con sus trabajadores, hecho que les puede ocasionar mejoras en el rendimiento laboral de su talento humano.

Otro resultado que deja entrever una debilidad que pudiera llegar a convertirse en una amenaza o resistencia por parte de los trabajadores de la ULA, fue el hecho de que los mismos, ven el uso de las redes sociales nada importante para el fortalecimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje, situación que se debe minimizar cuanto antes, por cuanto, este aspecto puede derivarse en una barrera para la universidad, al momento de requerir el apoyo de su talento humano para implantar estrategias a fin de hacer uso de las redes sociales para el menor desempeño académico en la misma.

Por su parte, en ENLAUNIV el 100% de sus trabajadores están identificados con la modalidad de aprendizaje online que esta casa de estudios superiores maneja en el estado Táchira desde hace algunos años, brindando de esta manera otras líneas de estudios a aquellos estudiantes que por diferentes motivos no pueden asistir a la universidad de manera regular se orientaron por la alternativa de respuesta siempre; dejando evidenciar; este aspecto evidencia que los trabajadores de ENLAUNIV, tienen sentido de pertenencia con su institución a fin de lograr juntos el éxito del proceso enseñanza y aprendizaje que maneja la universidad, la cual actualmente es pionera en estudios superiores a distancia en el estado Táchira y con proyección a nivel de Suramérica.

En cuanto al objetivo específico describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV). Con la aplicación del mismo instrumento, la investigadora desarrollo este objetivo, permitiéndole de esta manera recabar información de gran utilidad para conocer el manejo por parte de las universidades objeto del diagnóstico acerca de la aplicación de herramientas como las redes sociales para el mejoramiento de la gestión de su talento humano.

De ello se tiene que, en la ULA, se considera que si ¿Sería ventajoso para la gestión gerencial de la Universidad el uso de las redes sociales?, un

61% de orientó por la opción de respuesta siempre, este porcentaje evidencia que los trabajadores consideran que las Redes Sociales son una herramienta que al ser utilizada por la gerencia en la gestión del talento humano mejorara su rendimiento laboral, esta fortaleza debe ser utilizada por la universidad para minimizar los aspectos negativos de los anteriores ítems. Por su parte, con respecto a otro ítem que presenta una interrogante parecida pero orientada hacia el uso de las redes sociales para la gestión del talento humano, la mayoría se inclinó por la opción nunca, este contraste puede ser ocasionado por el desconocimiento por parte de los trabajadores del beneficio que aportaría a la universidad gestionar su talento humano con herramientas como las redes sociales.

En relación con ENLAUNIV, nuevamente el 100% de los trabajadores se inclinaron hacia la alternativa de respuesta siempre. Guardando este porcentaje positivo relación con los anteriores, hecho que evidencia que la universidad al hacer un constante uso de las TIC en su quehacer laboral, gerencial y académico fomenta y da a conocer a sus trabajadores el beneficio del uso de las redes sociales para su rendimiento laboral; razón por la cual en las recomendaciones la investigadora plantea orientaciones para minimizar esta debilidad.

Para finalizar con el objetivo específico, determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes (ULA) Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV). De igual manera, que con el anterior objetivo la ayuda del instrumento y además con bibliografía de expertos la investigadora pudo identificar la relevancia que tiene para las universidades y cualquier otra casa de estudios el uso de las redes sociales a fin de fortalecer los saberes en sus trabajadores y que estos se vuelvan significativos, en pro de la mejora de su rendimiento laboral.

Por tanto, se evidencia la necesidad que tienen las universidades en el país de aplicar profundos diagnósticos en su gestión gerencial con el fin de recabar información que le pueda servir de base para fomentar en sus trabajadores el uso de las TIC para mejorar su rendimiento laboral, escenario que redundará en beneficio de toda la colectividad universitaria, gerentes, docentes, trabajadores y estudiantes.

RECOMENDACIONES

Al desplegar el esquema de conclusiones se hace preciso indicar recomendaciones a fin de solventar las posibles problemáticas derivadas de la situación encontrada. Para ello Barrantes, (2008), expresa: “Las recomendaciones deben redactarse de tal forma que faciliten la toma de decisiones al respecto del problema planteado”. (p.241). Fundamentado en lo anterior, debido a que la presente investigación permitió hacer un análisis comparativo entre la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” y el Enlace Latinoamericano de Universidades (ENLAUNIV), referido con el uso e influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano de las mismas. Debido a ello, se plantean algunas orientaciones a fin de que las mismas contribuyan con minimizar las debilidades encontradas.

En el contexto de la educación superior privada y pública están dadas las condiciones para producir un vuelco radical en la gestión del talento humano, los procesos administrativos y académicos gestionados por sus gerentes; de manera que ellos sean garantes de erradicar paulatinamente los problemas que hoy las afectan. Para ganar en claridad con lo que respecta a lo que hay que hacer, es necesario tener en cuenta que el rol de la educación es crear desarrollo a partir de la adquisición de aprendizajes específicos y relevantes; de ahí, la necesidad que todo el personal de la institución educativa universitaria, haga uso de las TIC como vía gerencial para fortalecer la gestión de su talento humano y la academia.

Sin embargo, a pesar de que la educación en el nivel universitario es promotora de desarrollo y de conducir a las personas más allá de los niveles alcanzados en un momento determinado de su vida, se hace necesario ahondar en las casas de estudios superiores que forman hoy a los jóvenes del país para ser profesionales en un futuro cercano; por ello, es importante el manejo gerencial de su talento humano, baluarte fundamental en el logro de los objetivos académicos proyectados por la universidad, de ahí, que es necesario realizar cambios en todos los aspectos de la gerencia universitaria a fin de que ellos sean garantes del debido manejo de sus trabajadores y por ende de los estudiantes.

Estos cambios, necesarios para el debido funcionamiento y el logro de metas u objetivos académicos, administrativos y gerenciales pautados por la gerencia universitaria deben estar cimentados en estrategias que al ser puestas en práctica en la universidad sean garantes del éxito de los procesos, de que el personal en todos los escenarios y lugares que ocupan en el recinto universitario estén identificados y tengan sentido de pertenencia para con la puesta en marcha de las orientaciones que se formulan en la presente investigación.

Primeramente es recomendable implantar una campaña de comunicación general entre la universidad para con sus trabajadores con el fin de darles a conocer las orientaciones o lineamientos que se aspiran incluir en la gestión del talento humano en la institución orientadas a minimizar la resistencia al cambio del personal al momento de que sea implantadas las redes sociales en el manejo de los trabajadores, para comunicar situaciones laborales, personales, académicas, administrativas o cualquier otra que sea necesaria dar a conocer.

En esa perspectiva de ideas, surge entre las alternativas de mejora la sensibilización como fundamento importante en la identificación intra y extra de los trabajadores para con el uso de herramientas gerenciales fundamentadas en las redes sociales como alternativa de mejora y solución a

la problemática planteada en la formulación del problema, esta estrategia, tiene como finalidad propiciar actitudes de sensibilización para comenzar una actividad, con el fin de facilitar la integración del grupo al momento de crear redes sociales para el manejo del talento humano en las universidades.

Otro aspecto que fortalece la sensibilización es la decisión en los trabajadores para adoptar un nuevo estilo de comportamiento, identificando y solventando las fallas o barreras que dificultan las relaciones interpersonales, por medio de valorar el proceso de comunicación como factor importante en la relación universidad/trabajadores/estudiantes. Escenario que contribuirá entre otras cosas con obtener apertura al cambio, mejorar las relaciones interpersonales, aumentar los estados de ánimo en los trabajadores y disminuir los estados de angustia producidos por la desinformación.

De igual manera, se debe dictar charlas, cursos o tutoriales para el manejo de las redes sociales, orientados a brindar información de primera data, novedosa y de fácil entendimiento para los trabajadores especialmente a aquellos que no tengan un nivel educativo alto, con el fin de que se familiaricen con esta herramienta de comunicación las redes sociales, las utilicen en sus actividades labores, familiares, comunitarias; en fin, que hagan de ellas un aliado valioso para su rendimiento laboral y social.

Asimismo, se deben crear grupos distribuidos de acuerdo a la necesidad comunicacional que se amerite, por ejemplo, en lo académico entre coordinación académica, docentes y estudiantes para tratar aspectos educativos. Entre la gerencia de los distintos Departamentos de las Universidades para con sus trabajadores, a fin de direccionar el trabajo administrativo. Entre los trabajadores en general con el fin de que se puedan compartir actividades comunes, celebraciones, notificaciones generales, conmemoraciones y hasta para lograr comunicaciones informales entre los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y DIGITALES

- Arias, F. (2013). Metodología de la Investigación. 7ma Edición. Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2012). Investigación: Un Camino al Conocimiento. Editorial Universidad Simón Rodríguez. Fondo Editorial. Caracas-Venezuela. Quinta Reimpresión.
- Bernal, C. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Bogotá: Tercera Edición. Editorial Pearson.
- Barrantes, R. (2008). Investigación un enfoque Cuantitativo y Cualitativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José Costa Rica.
- Cabero, J. (2006). Nuevas Tecnologías. Madrid: Mc Graw Hill.
- Caldevilla, D. (2013). Redes sociales y lo 2.0 y 3.0. Editorial Visión Libros.
- Carballar, J. (2011). Twitter. Marketing Personal y profesional. RC libros.
- Castañeda, L., y Gutiérrez, I. (2018). Redes sociales y otros tejidos online para conectar personas. Sevilla. Editorial MAD.
- Contramaestre (2018): "Uso de Redes Sociales como estrategia para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en la Secretaría de Educación del estado Zulia", Universidad Rafael Bellosó Chacín en el estado Zulia.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial 36860. Extraordinaria. Diciembre, 30.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. Eco matemático, 8(1), 110-119. Artículo en Línea. Consultado julio 2020. Obtenido de

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1481/1605>.

Chiavenato, I, (2002). Administración de Recursos Humanos. Tercera Edición. México. Editorial Mac Graw Hill.

Chourio (2018): “Análisis comparativo del uso de las Redes Sociales en pro del mejoramiento de las actividades académicas y administrativas. Caso Universidad Católica del Táchira y Universidad Bicentenaria de Aragua en San Cristóbal”, Universidad Bicentenaria de Aragua.

Davis, Keith (2011). Gerencia Educativa Moderna. México. Editorial Mc Graw Hill.

De Haro, J.J. (2010). Las Redes Sociales en Educación. Utilidad, Beneficios y Desventajas. Artículo en Línea. Consultado Febrero 2019. Disponible en: <http://jjdeharo.blogspot.com.es/2008/11/la-redes-sociales-en-educacin.html>. Consulta: Diciembre 23, 2014

Dessler, G. (2008). Organización y Administración: enfoque situacional. Quinta Impresión. Editorial Prentice Hall. México

Díaz, F., Hernández, G. (2010). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. 5ta edición. México: Editorial Mc Graw – Hill / Interamericana.

Drucker P. (2009). Gerencia por Resultados. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Eslava Zapata, R. A. (2018). Clima organizacional: impacto en la práctica de la gestión empresarial. Artículo en línea. En II Congreso Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas. Desafíos globales para la innovación en la gestión empresarial Colombia: Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/20191/MEMORIAS-II%20CONGRESO%20INTERNACIONAL-ISSN.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.

Eslava Zapata, R., Chacón Lobo, G., Chacón Guerrero, E., & González-Júnior, H. A. (2018). Cooperación académica: Universidad y sector

- productivo regional. *Perspectivas*, 3(1), 102-114. Consultado julio 2020. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/perspectivas/article/view/1427>.
- Gálvez I. (2015). *Facebook para empresas y emprendedores*. Madrid. IC Editorial.
- Geifman A. (2018). *Merca 2.0*. Artículo en Línea. Consultado Julio 2020. Disponible en: <https://www.merca20.com/por-que-youtube-no-es-una-red-social/>.
- González, J. (2018). *RRHH 2.0: Redes Sociales en la Gestión de Personas para las Personas*. Artículo en línea. Disponible en: http://www.fundacionconfemetal.com/blog/?post_type=articulos&p=1176. [Consultado Junio 29 de 2020].
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014): *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Huacho (2017), “Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao –2017”. Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo Perú.
- Ibáñez (2019): “Redes sociales, su incidencia en las actividades académicas y administrativas de la Universidad Pontificia Católica de Chile y la Universidad de las Américas”, Universidad Técnica Federico Santa María en Valparaiso Chile.
- Landeau R. (2012). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Editorial Alfa. Caracas Venezuela.
- Lavagna E. (2019). *Community Manager de Webescuela*. Artículo en Línea. Consultado Julio 2020. Disponible en: <https://webescuela.com/que-es-instagram-para-que-sirve/>.
- Ley Orgánica de Educación (2009). *Gaceta Oficial del 15 de agosto del 2009*. Caracas. Venezuela.
- Martínez Nieto, A., Zambrano Vivas, M., Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E. & Alonso González, H., (2017). *Tácticas políticas y ascenso*

- directivo en universidades públicas venezolanas. *Sapienza Organizacional*, 4(8), 115 -134. Consultado julio 2020. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056607006/index.html>
- Namakforoosh, N (2008). *Metodología de la investigación*. México: Editorial LIMUSA.
- Olmedo (2018): “Las Redes Sociales como herramienta para la Gestión del Talento Humano que labora en la Universidad de Carabobo y la Universidad Bicentennial de Aragua”, Universidad Arturo Michelena
- Palomo, M. (2012). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. 7 edición. ESIC Editorial.
- Parella F. y Martins F. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Pérez (2018), “Uso de las Técnicas de Información y Comunicación TIC, como estrategia gerencial para el fortalecimiento de las actividades académicas y administrativas en la Universidad Nacional Experimental del Táchira UNET”, Universidad Católica del Táchira.
- Pérez García, A. (2013). *Redes Sociales y Educación. Una reflexión acerca de su uso didáctico y creativo*. *Revista Creatividad y Sociedad*, No. 21. Diciembre, 2013. Consultado, Diciembre 2019. Disponible en: <http://www.creatividadysociedad.com/articulos/21/12.%20Redes%20Social%20es%20y%20educacion.%20Una%20reflexion%20acerca%20de%20su%20uso%20didactico%20y%20creativo.pdf>.
- Pozo (2010). *Estrategias para la Escritura*. Editorial Graó. 6ta Edición. Barcelona. España.
- Prato, L. (2010). *Utilización de la web 2.0 para aplicaciones educativas*. 3ra edición.
- Koontz H. y Weichrich, R. (2008). *Administración*. Ed. McGraw-Hill. México.
- Ramírez, E (2009). *Diseño y Conducción de Proyectos de Investigación*. Caracas. Editorial Panapo.

Ramos, J. (2015). Instagram para empresas. 10 edición.

Rodríguez, A (2007). Iniciación a la red internet. Editorial Ideaspropias

Rodrigues, P. J. y Lobato, G. (2013). Ambientes pessoais de aprendizagem: conceitos e práticas. Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa: RELATEC. Brasil.

Rosales (2010). Evolución de Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación en La Educación. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA). Caracas, Venezuela.

Royero J. (2007). Las Redes Sociales. Consultado diciembre 2019. <http://sicologiytu.wordpress.com/2016/9/30/somos-una-unidad-biologica-psicologica-y-social-2/>

Ruiz (1998). Instrumentos de Investigación. Procedimientos para su Diseño y Validación. Ediciones CIDEG, C.A Venezuela.

Torre, S. (2009). Innovación curricular. Tercera Edición. Editorial Dykinson. Madrid.

Universidad Bicentennial de Aragua. (2012). Manual para la Elaboración, Presentación y Evaluación del Trabajo Final de Investigación de los Programas de Postgrado. Aragua- Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016). Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales. Séptimi Reimpresión. Caracas: FEDUPEL.

WebEmpresa (2019). Twitter. Cómo funciona. Artículo en Línea. Consultado Julio 2020. Disponible en: <https://www.webempresa.com/blog/que-es-twitter-como-functiona-2.html>.

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A- FORMATO DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "Dr. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ"
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. Considera que el instrumento da a conocer el propósito que se persigue relacionado con el tema de la investigación: **INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES COMO APOYO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. CASO: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES ULA NÚCLEO TÁCHIRA ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES ENLAUNIV** SI ☒ NO ☐

Explique: Es congruente con los objetivos y el problema

2. Los objetivos específicos planteados se ajustan al objetivo general.

SI ☒ NO ☐

Explique: _____

3. ¿Es necesario agregar más ítems?

SI ☐ NO ☒

Explique: _____

4. ¿Tiene alguna observación que hacer al cuadro de variables?

SI ☐ NO ☒

Explique: _____

Hoja de Registro para la validación del cuestionario

ITEM	CRITERIOS					OBSERVACIÓN
	P	A	C	R	E	
1	✓		✓			
2	✓		✓			
3	✓		✓			
4	✓		✓			
5	✓		✓			
6	✓		✓			
7	✓		✓			
8	✓		✓			
9	✓		✓			
10	✓		✓			
11	✓		✓			
12	✓		✓			
13	✓		✓			
14	✓		✓			
15	✓		✓			
16	✓		✓			
17	✓		✓			
18	✓		✓			
19	✓		✓			
20	✓		✓			

P = Pertinente

C = Coherencia con los objetivos

E = Eliminar

A = Ambiguo

R = Reformular

Sugerencias: *Se puede aplicar*

Nombre del Validador	Especialidad	Firma
<i>Solimar Méndez M.</i>	<i>Ed. Comun. Social. Dra. Innovaciones Educativas</i>	<i>Solimar Méndez M.</i>



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "Dr. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ"
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN



Estimado personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información para la realización de un trabajo de grado titulado: "INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES ULA, NÚCLEO DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ Y EL ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES ENLAUNIV, EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA", por lo tanto, solicito su colaboración en responderlo con objetividad y honestidad en virtud del éxito de la investigación. Las opciones de respuesta son: Siempre (S), Algunas veces (AV) y Nunca (N).

De antemano gracias por su valiosa colaboración.

La Investigadora

Nº	ITEM	S	AV	N
01	Durante el cumplimiento de sus actividades laborales se motiva al personal hacia el uso de las redes sociales para el mejoramiento de la praxis laboral			
02	Considera a las redes sociales como una estrategia de motivación a ser utilizada por parte de la Gerencia de la Universidad para el fortalecimiento de su praxis laboral			
03	Ve a las redes sociales como una herramienta de la gestión gerencial de la Universidad para el acercamiento de los trabajadores tanto a la institución como a sus relaciones interpersonales			
04	Con que regularidad participa usted en las redes sociales			
05	Es utilizada la Red Social Facebook como una estrategia de la gerencia universitaria para fortalecer su rendimiento laboral			
06	Considera a la Red Social Facebook útil para el mejoramiento de su praxis laboral			
07	Es utilizada por la Universidad la Red Social Twitter como una herramienta de comunicación interinstitucional			
08	Considera a la Red Social Twitter como una alternativa comunicacional entre la Universidad y su personal			
09	Es utilizada la Red Social YouTube como un enlace de comunicación entre la Universidad y su personal			
10	Es utilizada la Red Social Instagram por parte de la gerencia universitaria como vía de comunicación entre sus trabajadores			
11	Con que regularidad la Universidad hace uso de la comunicación a través de las Redes Sociales como vía de enlace con sus trabajadores			

12	Son notificados a través de las Redes Sociales al personal lineamientos u ordenamientos de la Universidad			
13	Considera al uso de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje como una herramienta beneficiosa para la Universidad			
14	Ve en las Redes Sociales un factor de beneficio para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en la Universidad			
15	Sería ventajoso para la gestión gerencial de la Universidad el uso de las redes sociales			
16	Considera al uso de las Redes Sociales como una alternativa de la gestión del talento humano de la Universidad para la mejora del rendimiento laboral			
17	Ve en el uso de las redes sociales por parte de la Universidad una desventaja para su rendimiento laboral			
18	Sería ventajoso para su rendimiento laboral el uso por parte de la universidad de las redes sociales como factor comunicacional			
19	Considera a las redes sociales como una estrategia para el fortalecimiento de la Interacción Educativa de la Universidad con sus estudiantes			
20	Las Tecnologías de la Información y de Comunicación TIC en Educación, son una herramienta valiosa para el fortalecimiento tanto de las actividades académicas como las laborales en la Universidad			

www.bdigital.ula.ve

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes ULA, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV, en San Cristóbal estado Táchira.

Objetivos Específicos

Identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.



Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes ULA, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV, en San Cristóbal estado Táchira.					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	
Identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Redes Sociales Usadas	Personal docente, administrativo y obrero	*Redes Sociales *Red Social Facebook *Red Social Twitter *Red Social YouTube *Red Social Instagram	1-2-3-4 5-6 7-8 9 10	
Comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Uso de las redes sociales	Apoyo gestión del talento humano	*Comunicación a través de las Redes Sociales. *Beneficios de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje	11-12 13-14	
Describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Elementos Gestión del Talento Humano	Utilizados	*Uso Redes Sociales *Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales. *Interacción Educativa	15-16 17-18 19	
Determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Impacto del uso de las redes sociales	Aprendizajes significativos del talento humano	*Tecnologías de la Información y TIC en Educación	20	

Fuente: Rugeles, A. (2019)

ANEXO B- FORMATO DE VALIDACIÓN

 **UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**
NÚCLEO UNIVERSITARIO "Dr. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ"
COORDINACIÓN DE ENLACE
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN 

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. Considera que el instrumento da a conocer el propósito que se persigue relacionado con el tema de la investigación: **INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES COMO APOYO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. CASO: UNIVERSIDAD DE LOS ANDES ULA NÚCLEO TÁCHIRA ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES ENLAUNIV** SI ☒ NO ☐

Explique: Esta bien estructurado de acuerdo con los objetivos y variables de estudio

2. Los objetivos específicos planteados se ajustan al objetivo general. SI ☒ NO ☐

Explique: www.bdigital.ula.ve

3. ¿Es necesario agregar más ítems? SI ☐ NO ☒

Explique: _____

4. ¿Tiene alguna observación que hacer al cuadro de variables? SI ☐ NO ☒

Explique: _____

Hoja de Registro para la validación del cuestionario

ITEM	CRITERIOS					OBSERVACIÓN
	P	A	C	R	E	
1	✓		✓			
2	✓		✓			
3	✓		✓			
4	✓		✓			
5	✓		✓			
6	✓		✓			
7	✓		✓			
8	✓		✓			
9	✓		✓			
10	✓		✓			
11	✓		✓			
12	✓		✓			
13	✓		✓			
14	✓		✓			
15	✓		✓			
16	✓		✓			
17	✓		✓			
18	✓		✓			
19	✓		✓			
20	✓		✓			

P = Pertinente

C = Coherencia con los objetivos


E = Eliminar

A = Ambiguo

R = Reformular

Sugerencias:

Considero que el cuestionario se puede aplicar.

Nombre del Validador	Especialidad	Firma
MSc. Yuncimar Coronel Díaz V-5658981	MSc. Planificación Educativa Pedag. Educ. Integral Bogotá Lic. Administración	



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "Dr. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ"
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN



Estimado personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información para la realización de un trabajo de grado titulado: "INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES ULA, NÚCLEO DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ Y EL ENLACE LATINOAMERICANO DE UNIVERSIDADES ENLAUNIV, EN SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA", por lo tanto, solicito su colaboración en responderlo con objetividad y honestidad en virtud del éxito de la investigación. Las opciones de respuesta son: Siempre (S), Algunas veces (AV) y Nunca (N).

De antemano gracias por su valiosa colaboración.

La Investigadora

Nº	ITEM	S	AV	N
01	Durante el cumplimiento de sus actividades laborales se motiva al personal hacia el uso de las redes sociales para el mejoramiento de la praxis laboral			
02	Considera a las redes sociales como una estrategia de motivación a ser utilizada por parte de la Gerencia de la Universidad para el fortalecimiento de su praxis laboral			
03	Ve a las redes sociales como una herramienta de la gestión gerencial de la Universidad para el acercamiento de los trabajadores tanto a la institución como a sus relaciones interpersonales			
04	Con que regularidad participa usted en las redes sociales			
05	Es utilizada la Red Social Facebook como una estrategia de la gerencia universitaria para fortalecer su rendimiento laboral			
06	Considera a la Red Social Facebook útil para el mejoramiento de su praxis laboral			
07	Es utilizada por la Universidad la Red Social Twitter como una herramienta de comunicación interinstitucional			
08	Considera a la Red Social Twitter como una alternativa comunicacional entre la Universidad y su personal			
09	Es utilizada la Red Social YouTube como un enlace de comunicación entre la Universidad y su personal			
10	Es utilizada la Red Social Instagram por parte de la gerencia universitaria como vía de comunicación entre sus trabajadores			
11	Con que regularidad la Universidad hace uso de la comunicación a través de las Redes Sociales como vía de enlace con sus trabajadores			

12	Son notificados a través de las Redes Sociales al personal lineamientos u ordenamientos de la Universidad			
13	Considera al uso de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje como una herramienta beneficiosa para la Universidad			
14	Ve en las Redes Sociales un factor de beneficio para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en la Universidad			
15	Sería ventajoso para la gestión gerencial de la Universidad el uso de las redes sociales			
16	Considera al uso de las Redes Sociales como una alternativa de la gestión del talento humano de la Universidad para la mejora del rendimiento laboral			
17	Ve en el uso de las redes sociales por parte de la Universidad una desventaja para su rendimiento laboral			
18	Sería ventajoso para su rendimiento laboral el uso por parte de la universidad de las redes sociales como factor comunicacional			
19	Considera a las redes sociales como una estrategia para el fortalecimiento de la Interacción Educativa de la Universidad con sus estudiantes			
20	Las Tecnologías de la Información y de Comunicación TIC en Educación, son una herramienta valiosa para el fortalecimiento tanto de las actividades académicas como las laborales en la Universidad			

www.bdigital.ula.ve

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes ULA, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV, en San Cristóbal estado Táchira.

Objetivos Específicos

Identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.

Tabla 1.
Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar la influencia de las redes sociales en la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes ULA, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV, en San Cristóbal estado Táchira.					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	
Identificar las redes sociales usadas por el personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Redes Sociales Usadas	Personal docente, administrativo y obrero	*Redes Sociales *Red Social Facebook *Red Social Twitter *Red Social YouTube *Red Social Instagram	1-2-3-4 5-6 7-8 9 10	
Comparar el uso que se da a las diferentes redes sociales para el apoyo de la gestión del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Uso de las redes sociales	Apoyo gestión del talento humano	*Comunicación a través de las Redes Sociales. *Beneficios de las Redes Sociales en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje	11-12 13-14	
Describir los elementos de la gestión del talento humano, utilizados en la Universidad de Los Andes, núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Elementos Gestión del Talento Humano	Utilizados	*Uso Redes Sociales *Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales. *Interacción Educativa	15-16 17-18 19	
Determinar el impacto más relevante del uso de las redes sociales en los aprendizajes significativos del talento humano en la Universidad de Los Andes núcleo Dr. Pedro Rincón Gutiérrez y el Enlace Latinoamericano de Universidades ENLAUNIV.	Impacto del uso de las redes sociales	Aprendizajes significativos del talento humano	*Tecnologías de la Información y TIC en Educación	20	

Fuente: Rúgeles, A. (2019)