

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
(UAPA)**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN DE
CENTROS EDUCATIVOS**

**INCIDENCIA DEL USO DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS EN EL
DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL LICEO EL CARMEN,
LA TORRE, LA VEGA, DISTRITO ESCOLAR 04, DE LA VEGA OESTE,
REGIONAL 06, DE LA VEGA. PERIODO MAYO-AGOSTO 2016**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN EN CENTROS EDUCATIVOS**

PRESENTADO POR:

**MARGARITA MARÍA ROSARIO ESPINAL
MIRIAN MARÍA REYES GONZÁLEZ**

**ASESORA
DRA. ELADIA RODRÍGUEZ**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
AGOSTO 2016**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE TABLAS	I
LISTA DE GRÁFICOS	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1. Antecedentes de la investigación	2
1.1.1 Plano Internacional	2
1.1.2 Plano Nacional	5
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Formulación del Problema	9
1.3.1 Sistematización del problema	9
1.4 Objetivo general	10
1.4.1 Objetivos Específicos	10
1.5 Justificación	10
1.6 Delimitación	12
1.7 Limitaciones	12
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Marco Contextual	14
2.1.1 Aspectos del Municipio de La Vega	14
2.1.2 Aspectos Económicos	15
2.1.3 Aspectos Educativos	15
2.2. Liceo “El Carmen”	
2.2.1 Historia	16
2.2.2 Misión, Visión, Valores que promueve el liceo	17
2.2.3 Descripción del liceo	18
2.3 Marco Conceptual	
2.3.1 Recursos Tecnológicos	19
2.3.2 Equipos Tecnológicos y programas más utilizados en Educación	19
2.3.3 Herramientas para establecer una buena comunicación	23
2.3.4 Concepto de desempeño	23
2.3.5 Concepto de gestión y administración	24

2.3.6 Equipo de gestión	25
2.3.6.1 Funciones del equipo de gestión	26
2.3.7 El uso de las TIC en los procesos administrativos	27
	5
2.3.8 Instrumentos y herramientas de gestión	28
2.3.9 Nivel de dominio del uso de las TIC en la gestión administrativa	30
2.3.10 Importancia del uso de las TIC en educación	31
2.3.11 Presencia de las TIC en la legislación del sistema educativo dominicano	32
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Diseño, tipo de investigación y método	35
3.1.1 Diseño de la investigación	35
3.1.2 Tipo de investigación	36
3.1.3 Método	37
3.2 Técnicas e instrumentos	37
3.3 Población o Universo	38
3.4 Procedimiento para la recolección de datos	39
3.5 Procedimiento para el análisis de los datos	39
3.6 Validez y Confiabilidad	40
CAPITULO IV: PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	
4.1 Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal administrativo	43
4.2 Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al equipo de gestión	68
4.3 Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal docente	86
CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	108
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES	126
BIBLIOGRAFIA	128

LISTA DE TABLAS

PERSONAL ADMINISTRATIVO

No. de Tabla	Títulos	Págs.
1.	Recursos tecnológicos existentes en el liceo	43
2.	Departamentos de la gestión administrativa con TIC	45
3.	Medios de comunicación utilizados por la gestión administrativa	46
4.	Frecuencia de la entrega de documentos de manera digital	47
5.	Uso de las TIC en el área administrativa	48
6.	Frecuencia con que la directora ofrece los recursos necesarios para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	50
7.	El uso de los medios tecnológicos por parte del equipo de gestión, se utiliza de manera eficiente al enviar una comunicación a los padres	51
8.	Medios de comunicación utilizada por el equipo de gestión, para estar en contacto con la comunidad educativa	52
9.	Espacios de reflexión en que el equipo de gestión utiliza las TIC en el liceo	53
10.	Proyectos elaborados por el equipo de gestión utilizando las TIC	54
11.	Frecuencia con que la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo	55
12.	Presencia de computador en su casa	56
13.	Presencia de internet en su casa	57
14.	Nivel de dominio del personal administrativo en del uso de los recursos tecnológicos	58
15.	Programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el liceo	59
16.	Persona responsable de trabajar en el Sistema de Gestión De Centros Educativos (SGCE)	60
17.	Registro de los datos generales del plantel en el Sistema De Gestión de Centros Educativos	61
18.	Registro de los servicios que ofrece el Sistema de Gestión De Centros Educativos	62

19. Ventajas del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo administrativo	63
20. Entrega de los documentos solicitados al personal administrativo	65
21. Calidad de los equipos tecnológicos existentes en el liceo	66
22. Existencia de software educativo en el centro	67

EQUIPO DE GESTION

No. de Tablas	Títulos	Páginas
1-	Medios de comunicación utilizados por la gestión administrativo	68
2-	Frecuencia de la entrega de documento de manera digital	69
3-	Uso de las TIC en el área administrativa	70
4-	Actitudes percibidas en el personal administrativo	72
5-	Frecuencia que la directora da los recursos necesarios para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	73
6-	El uso de las TIC por parte del equipo de gestión, se utiliza de manera eficiente al enviar una comunicación a los padres.	74
7-	Medios de comunicación utilizada por el equipo de gestión, para estar en contacto con la comunidad educativa	75
8-	Espacios de reflexión en que el equipo de gestión utiliza las TIC en el liceo	76
9-	Proyectos elaborados por el equipo de gestión utilizando las TIC.	78
10-	Frecuencia con que la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo	79
11-	Nivel de dominio de la gestión administrativa del uso de los recursos tecnológicos	80
12-	Programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el liceo	81
13-	Persona responsable de trabajar en el sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE)	82
14-	Ventajas del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo administrativo	83
15-	Entrega de los documentos solicitados al personal administrativo	84
16-	Nivel de responsabilidad en los trabajos asignados al personal	

PERSONAL DOCENTE

No. de Tablas	Títulos	Páginas
1.	Medios de comunicación utilizados por la gestión administrativa	86
2.	Frecuencia de la entrega de documentos de manera digital	87
3.	Uso de las TIC en el área administrativa	88
4.	Actitudes percibidas en el personal administrativo al momento de solicitar cualquier documento	90
5.	Frecuencia con que la directora ofrece los recursos necesarios para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	91
6.	El uso de los medios tecnológicos por parte del equipo de gestión, se utiliza de manera eficiente al enviar una comunicación a los padres	92
7.	Medios de comunicación utilizada por el equipo de gestión, para estar en contacto con la comunidad educativa	93
8.	Espacios de reflexión en que el equipo de gestión utiliza las TIC	94
9.	Proyectos elaborados por el equipo de gestión utilizando las TIC	95
10.	Frecuencia con que la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo	96
11.	Presencia de computador en su casa	97
12.	Nivel de dominio del personal administrativo en del uso de los recursos tecnológicos	98
13.	Programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el liceo	99
14.	Persona responsable de trabajar en el Sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE)	100
15.	Registro de los datos generales del plantel en el Sistema de Gestión de Centros Educativos	101
16.	Ventajas del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo administrativo	102
17.	Entrega de los documentos solicitados al personal administrativo	103
18.	Calidad de los equipos tecnológicos existentes en el liceo	104
19.	Nivel de responsabilidad en los trabajos asignados al personal Administrativo	105

LISTA DE GRAFICOS

PERSONAL ADMINISTRATIVO

No. de Gráficos	Títulos	Págs.
1.	Recursos tecnológicos existentes en el liceo	43
2.	Departamentos de la Gestión Administrativa con TIC	45
3.	Medios de comunicación utilizados por la gestión administrativa	46
4.	Frecuencia de la entrega de documentos de manera digital	47
5.	Uso de las TIC en el área administrativa	49
6.	Frecuencia con que la directora ofrece los recursos necesarios para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	50
7.	El uso de los medios tecnológicos por parte del equipo de gestión, se utiliza de manera eficiente al enviar una comunicación a los padres	51
8.	Medios de comunicación utilizada por el equipo de gestión, para estar en contacto con la comunidad educativa	52
9.	Espacios de reflexión en que el equipo de gestión utiliza las TIC en el liceo	53
10.	Proyectos elaborados por el equipo de gestión utilizando las TIC	54
11.	Frecuencia con que la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo	55
12.	Presencia de computador en su casa	56
13.	Presencia de internet en su casa	57
14.	Nivel de dominio del personal administrativo en del uso de los recursos tecnológicos	58
15.	Programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el liceo	59
16.	Persona responsable de trabajar en el Sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE)	60
17.	Registro de los datos generales del plantel en el Sistema de Gestión de Centros Educativos	61
18.	Registro de los servicios que ofrece el Sistema de Gestión de Centros Educativos	62

19. Ventajas del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo administrativo	63
20. Entrega de los documentos solicitados al personal administrativo	65
21. Calidad de los equipos tecnológicos existentes en el liceo	66
22. Existencia de software educativo en el centro	67

EQUIPO DE GESTION

No. de gráficos	Títulos	Páginas
1.	Medios de comunicación utilizados por la gestión administrativo	68
2.	Frecuencia de la entrega de documento de manera digital	69
3.	Uso de las TIC en el área administrativa	71
4.	Actitudes percibidas en el personal administrativo	72
5.	Frecuencia que la directora da los recursos necesarios para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	73
6.	El uso de las TIC por parte del equipo de gestión, se utiliza de manera eficiente al enviar una comunicación a los padres.	74
7.	Medios de comunicación utilizada por el equipo de gestión, para estar en contacto con la comunidad educativa	75
8.	Espacios de reflexión en que el equipo de gestión utiliza las TIC en el liceo	77
9.	Proyectos elaborados por el equipo de gestión utilizando las TIC.	78
10.	Frecuencia con que la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo	79
11.	Nivel de dominio de la gestión administrativa del uso de los recursos tecnológicos	80
12.	Programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el liceo	81
13.	Persona responsable de trabajar en el sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE)	82
14.	Ventajas del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo administrativo	83
15.	Entrega de los documentos solicitados al personal administrativo	84
16.	Nivel de responsabilidad en los trabajos asignados al personal administrativo.	85

PERSONAL DOCENTE

No. de gráficos	Títulos	Páginas
1.	Medios de comunicación utilizados por la gestión administrativa	86
2.	Frecuencia de la entrega de documentos de manera digital	87
3.	Uso de las TIC en el área administrativa	89
4.	Actitudes percibidas en el personal administrativo al momento de solicitar cualquier documento	90
5.	Frecuencia con que la directora ofrece los recursos necesarios para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	91
6.	El uso de los medios tecnológicos por parte del equipo de gestión, se utilizan de manera eficiente al enviar una comunicación a los padres	92
7.	Medios de comunicación utilizada por el equipo de gestión, para estar en contacto con la comunidad educativa	93
8.	Espacios de reflexión en que el equipo de gestión utiliza las TIC en El liceo	94
9.	Proyectos elaborados por el equipo de gestión utilizando las TIC	95
10.	Frecuencia con que la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo	96
11.	Presencia de computador en su casa	97
12.	Nivel de dominio del personal administrativo en del uso de los recursos tecnológicos	98
13.	Programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el liceo	99
14.	Persona responsable de trabajar en el Sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE)	100
15.	Registro de los datos generales del plantel en el Sistema de Gestión de Centros Educativos	101
16.	Ventajas del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo administrativo	102
17.	Entrega de los documentos solicitados al personal administrativo	103
18.	Calidad de los equipos tecnológicos existentes en el liceo	104

COMPENDIO

El hombre vive en un mundo cada vez más complejo y competitivo, en el cual su motivación al logro lo lleva a realizar labores con objetivos específicos, en busca de eficiencia e innovación. Es allí, donde se piensa entonces que los avances tecnológicos van señalando la ruta para mejorar nuestra acción social y participativa, dándonos canales de desarrollo y de comunicación cada vez más eficaces logrando el impulso que necesita la gerencia de las empresas, y en este caso lograr la meta de mejor gestión en las instituciones educativas.

La organización de un centro puede beneficiarse y mejorarse notablemente por la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al área de la gestión administrativa, siempre y cuando haya disponibilidad y facilidad de los recursos tecnológicos por parte de la persona encargada de dirigir la institución, ésta debe ser una persona innovadora, con creatividad en la inserción de las TIC.

Poseer la información y documentación de un centro en formato digital ayuda a agilizar, mejorar y ser más eficaz en las tareas administrativas y en la comunicación entre los miembros de la comunidad escolar, con los padres y con la administración: enviar documentación a las instancias correspondientes, dar a conocer las actividades que realiza el centro, aumentar la comunicación de las tutorías y la comunicación personal con los padres, posibilitar que el profesor pueda trabajar desde su domicilio...etc. Las innovaciones didácticas y administrativas pueden reforzarse mutuamente (Poriet, 2010 p.p. 155-168).

El capítulo I de esta investigación contiene los aspectos introductorios: En el mismo se desarrollan los antecedentes de la investigación, el planteamiento del problema, la formulación y sistematización del problema, los objetivos que guían el proceso de investigación (general y específicos), la justificación del estudio, la delimitación del estudio y las limitaciones.

Pineda, D. (2010), realizó una investigación de Universidad Gran Mariscal de Ayacucho sobre “La Tecnología de la información y Comunicación en el desempeño profesional del gerente Educativo”, su objetivo principal era analizar la influencia de las TIC, tomando en cuenta el avance tecnológico que obliga a las Instituciones educativas a ponerse a la par con las demandas sociales que caracterizan la sociedad. Las conclusiones abordadas en esta investigación son: Las TIC funcionan como medios alternativos que enriquecen y apoyan el quehacer del gerente educativo que ejerce una gestión institucional y que el papel protagónico que ejercen las TIC se visualiza a través de las influencias de éstas en la vida de la sociedad en especial en el sector gerencial educativo.

Sobre esta misma temática, Rodríguez, J. (2009) realizó un estudio relacionado con el tema planteado, que se llevó a cabo en la Universidad de Alcalá, cuyo título era: Discursos, poder y saber en la formación permanente: La perspectiva del profesorado sobre la integración curricular de las TIC. En este estudio se plantearon los siguientes objetivos: Explorar cómo los docentes se acomodan y asumen los objetivos formales de la formación permanente en materia de TIC.

Algunas de las conclusiones de esta investigación fueron las siguientes: Los docentes son conscientes de que la Administración Educativa ha sido poco exigente para que el profesorado se forme en TIC. La importancia de los formadores, porque puede llegar a condicionar el éxito o fracaso de la actividad de formación permanente e incluso puede influir en la decisión de participar o no en dicha actividad.

Otra investigación que constituye un antecedente importante para el presente estudio es la de Matías, A. y Peña, D. (2013) de la Universidad Abierta para Adultos de Santiago (UAPA), sobre La Gestión de los Recursos Tecnológicos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de 5to. a 8vo. del Centro Educativo Enriqueta Omler del Distrito Educativo 11-01 de Sosúa, Puerto Plata, en el primer período del año escolar 2012-2013. Cuyo objetivo general era: Analizar la gestión

de los recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de 5to. a 8vo. del Centro Educativo Enriqueta Omler de Sosúa.

Las autoras de esta investigación llegaron a las siguientes conclusiones: a pesar de que el Centro posee una variedad de recursos tecnológicos, los docentes no hacen uso de este en sus prácticas educativas, ya que según la investigación los estudiantes ratificaron el uso de las calculadoras, lo que demuestra que solo en matemática se hace uso de los recursos tecnológicos, cosa que debe ser en todas las áreas curriculares, que hay necesidad de que la gestión ofrezca facilidades para el uso de los recursos tecnológicos a los docentes. Esto significa que la capacitación se ha realizado para que el equipo docente maneje la parte operativa de la tecnología y no para aprovechar las oportunidades que ésta ofrece para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

De igual modo, reconocen que de no darle un buen uso presentan desventajas en las que destacaron que irrumpen horarios debido a que no hay restricciones y pueden acceder en cualquier momento a la gran gama de información.

En la Rep. Dom. a partir de los años noventa con el Plan Decenal, el Ministerio de Educación de la República Dominicana ha implementado la dotación de equipos de computadoras en planteles educativos, destacándose entre ellas: su utilización como instrumentos para impartir clases, como recursos para la ejecución de tareas pedagógicas y de ayuda al equipo administrativo y pedagógico para obtener mejores resultados en el desempeño de sus funciones. También, el MINERD cuenta con una plataforma educativa: Sistema de gestión de Centros educativos (SGCE) en el que están registrados todos los centros educativos públicos y privados a nivel nacional. Este software ofrece numerosos beneficios a la gestión administrativa-académica.

En observaciones realizadas al funcionamiento de los distintos departamentos del Liceo El Carmen de La Torre, se ha evidenciado algunas dificultades tales como:

La documentación se archiva manualmente en carpetas físicas, y de acuerdo al criterio del personal administrativo encargado. Esta situación genera los siguientes inconvenientes: a) Documentos extraviados, b) Saturación de espacios, c) Empleo de tiempo considerable en desplazamiento y búsqueda de documentos en el archivo, d) Existe repetición de trabajo, e) Entrega de reportes fuera de tiempo, f) Imposibilidad de trasladar la información. g) Documentos y datos como informes, actas de calificaciones, rendición de cuentas, records, inscripciones, entre otros, que requieren mayores niveles de organización y seguridad.

La situación antes descrita, constituye una realidad que afecta la calidad en el desempeño de la gestión administrativa del Liceo, a pesar de que el empleo de sistemas tecnológicos en República Dominicana, específicamente en el campo educativo, ha aumentado de manera significativa, y de que este centro educativo cuenta con los recursos tecnológicos, no dispone de un software que le permita al personal administrativo efficientizar su labor para garantizar calidad en los servicios ofrecidos en el área administrativa.

En la presente investigación, se persigue el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del uso de los medios tecnológicos en el desempeño de la gestión administrativa del Liceo El Carmen, La Vega, del Distrito Escolar 06-04 de La Vega.

Del objetivo general emanan los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar los recursos tecnológicos que posee el Liceo El Carmen utilizados en el desempeño administrativo; 2) Determinar la utilidad de las TIC en los trabajos administrativos que se realizan en el Liceo El Carmen; 3) Identificar en cuáles acciones de la gestión se promueve desde el equipo directivo el uso los medios tecnológicos a la comunidad educativa; 4) Determinar el nivel de dominio que posee el personal administrativo sobre las TIC en el Liceo El Carmen; 5) Establecer la importancia del uso de las TIC y la calidad en los trabajos elaborados por la gestión administrativa del Liceo El Carmen.

La realización de esta investigación es de suma importancia, en vista de que persigue determinar la incidencia del uso de los medios tecnológicos en el desempeño de la gestión administrativa y del Liceo El Carmen, La Torre, La Vega.

Asimismo, la justificación de esta investigación se realiza en tres momentos: a nivel metodológico, teórico y práctico. Esto así porque puede ser utilizada por los interesados en el tema, especialmente estudiantes y profesionales del área educativa, ya que ha sido realizada con el procedimiento y requerimiento científico adecuados.

En cuanto a la aplicación metodológica, la misma contribuirá en dar a conocer elementos que contribuyen en la influencia de las TIC en la gerencia, ya que la misma forma parte del desarrollo de una nueva década que trae competitividad no solo en un gestor que maneje la tecnología sino también, en sus docentes y personal administrativo para que estos sean más funcionales dentro de una sociedad cada vez más competitiva.

Además, su realización es justificable, por lo novedoso de este estudio y por tratarse de una población que requiere de la atención cada vez más profesional en este tipo de problema. En ese sentido, con la misma se pretende ofrecer alternativas de solución para el centro objeto de estudio y para todos los organismos de participación que intervienen en el mismo.

En lo relativo a la parte teórica, este estudio tiene el objetivo de aportar posibles sugerencias o recomendaciones a la situación encontrada sobre el uso de los medios tecnológicos, con el propósito de mejorar la calidad en cuanto a los servicios que brinda el Liceo, así como dar a conocer las posibles causas que dificulta la integración de éstos en la gestión administrativa, lo que de una manera u otra, afecta a la comunidad educativa.

En lo que se refiere a nivel práctico, esta investigación surge por el interés de las investigadoras de poner en práctica los aprendizajes logrados en el desarrollo de esta maestría en Gestión de Centros Educativos. La realización de este estudio es factible, porque se cuenta con el tiempo necesario, los recursos económicos y la disposición de las investigadoras para su realización.

La delimitación de esta investigación, comprende a las personas objeto de estudio, siete miembros del equipo de gestión, cuatro del personal administrativo, y 15 maestros para enfocar el uso de los medios tecnológicos en el desempeño de la gestión administrativa del Centro. El presente estudio se realizó en el Liceo El Carmen, de La Torre, La Vega. Distrito Escolar 06-04, de La Vega. El período que abarca el estudio es el año 2016, específicamente en mayo-agosto.

En cuanto a los aspectos del contexto de este estudio, abarca los temas relativos al Municipio de La Vega, Provincia La Vega, además contiene las referencias geográficas, históricas, económicas, socioculturales y educativas. Así como, datos del centro educativo en donde se realizó la investigación, específicamente, su historia, misión, visión y descripción estructural.

Las diferentes fuentes bibliográficas consultadas, aportaron los elementos teóricos sobre el tema, de las que se identificaron, las corrientes o enfoques de diversos autores. Algunos temas destacados son: Recursos tecnológicos, uso de las TIC en los trabajos administrativos, equipo de gestión (acciones y funciones), el nivel de dominio de las TIC, importancia del uso de las TIC, conceptos de desempeño, gestión y administración.

Según Rojas, M. (2013), un recurso es un medio de cualquier tipo que permite satisfacer las distintas necesidades que se puedan presentar. Uno de los principales recursos con los que cuenta el hombre son los recursos tecnológicos. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito.

En la implementación de la tecnología se evidencian distintos programas necesarios para realizar el proceso educativo, donde las TIC se utilizan, se citan los más usados: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point.

La Función de un gerente educativo es garantizar ante la sociedad el cumplimiento a cabalidad de los objetivos y metas trazados en materia educativa por el Estado. El gerente educativo debe poseer ciertas cualidades como conductor de una organización, destacando la importancia de las funciones académicas y administrativas que le competen.

Según el modelo de gestión de calidad del Ministerio de Educación de la Republica Dominicana, el equipo de gestión es el que se encarga de la gestión y el buen desenvolvimiento de las labores educativas. Es un equipo que coordina y organiza los procesos de acompañamiento y seguimiento del centro en las áreas pedagógicas y administrativas. (MINERD 2006)

Los integrantes del equipo de Gestión son: Director (a), Subdirector (a), Orientador (a), Coordinador(a) pedagógico, Maestros (as) seleccionados por el equipo docente (primer y segundo ciclo).

En esta investigación, los aspectos relacionados con la metodología empleada para el logro de los objetivos son los siguientes: Diseño, tipo de investigación y método, técnicas e instrumentos, población y muestra, procedimiento para la recolección de datos, procedimiento para el análisis de los datos, confiabilidad y validez. El enfoque de esta investigación, es cuantitativo, puesto que los resultados se presentaron en forma cuantificable.

El diseño bajo el cual se realizó esta investigación es No Experimental, ya que no hubo manipulación de los fenómenos observados.

La investigación es documental o bibliográfica, debido a que se realizó empleando fuentes de información tales como libros sobre los medios Tecnológicos, gestión administrativa, metodología de la investigación, del Ministerio de Educación, periódicos, revistas educativas, estadísticas e Internet, entre otros.

Además, es de campo porque se desarrolló en el lugar de los hechos, en El Liceo El Carmen, a través de entrevistas y encuestas realizadas a las personas objeto de estudio de esta investigación: Directora, personal administrativo y el equipo de gestión.

Por otro lado, esta investigación es descriptiva, porque en la misma se detalló la incidencia del uso de los medios tecnológicos en el desempeño administrativo y pedagógico. Situaciones presentadas durante los procesos de formación de los equipos tecnológicos utilizados en el proceso administrativo, las estrategias y actividades inducidas por la directora, entre otros.

En este estudio se empleó el método deductivo, que es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

Se utilizaron diferentes técnicas como son: la observación, la entrevista y la encuesta. La recopilación de los datos se llevó a cabo mediante la aplicación de instrumentos como el cuestionario en cuyos resultados no intervinieron las

opiniones de las investigadoras, siendo estos manejados con la mayor discreción y confiabilidad posible, porque los mismos, no serán alterados.

La población objeto de estudio de esta investigación está conformada por de 15 docentes, siete miembros del equipo de gestión y cuatro del personal administrativo los cuales suman un total de 26 personas. En vista de que el universo no es grande (menor que 100), no fue necesaria la selección de la muestra, por lo que se trabajó con la población completa.

El procedimiento del levantamiento de la información se llevó a cabo mediante la aplicación de tres instrumentos los cuales contienen 22 preguntas al personal administrativo, 16 preguntas al equipo de gestión y 19 preguntas al personal docentes enfocadas en dar respuesta a las cinco variables que sustentan la investigación. Las preguntas de los instrumentos son de tipo selección múltiple, para mayor facilidad en su comprensión y más objetividad en la correlación entre los objetivos, las variables y los indicadores. Además va a facilitar el procedimiento y análisis de los datos obtenidos.

El análisis e interpretación de los datos de esta investigación se realizó después de la tabulación. Ésta consistió en la contabilización de las respuestas de las personas encuestadas. El conteo se realizó de manera personal por las investigadoras, de donde se extrajo las frecuencias y porcentos.

Posteriormente se realizó el análisis, interpretación y comentarios de los datos obtenidos, los cuales se organizaron en tablas y gráficos, que permitieron visualizar los resultados.

Los datos obtenidos en la investigación se presentaron a través de un sistema de tabulación que recogió la escala, frecuencia y porcentaje mostrados en gráficos de barras.

El instrumento de recolección de datos fue elaborado por las investigadoras tomando en cuenta los objetivos y las variables de la investigación. Luego fueron revisados por una experta del área y a la vez por la asesora asignada por la universidad, quien aportó sugerencias de mejoras.

En relación a la confiabilidad los resultados, para una mejor validación y confiabilidad de la investigación en los instrumentos aplicados, se realizó un pilotaje, esta se llevó a cabo con una población cuyas características son similares a la población objeto de estudio, con la finalidad de comprobar si las preguntas estaban redactadas con claridad y acorde a las variables y objetivos propuestos, los cuáles externaron sugerencias que fueron tomadas en cuenta por el Equipo Investigador. Todos los conceptos aplicados en esta metodología son válidos porque fueron extraídos de bibliografías confiables y generalmente aceptados.

La discusión de los resultados se realizó por variables haciendo un cruce e inferencias personales con los resultados, el marco teórico, antecedentes y las conclusiones, las cuales se hicieron por objetivo.

El objetivo general de esta investigación tiene como finalidad analizar la incidencia del uso de los medios tecnológicos en el desempeño de la gestión administrativa del Liceo el Carmen, de La Torre, La Vega, Periodo mayo-agosto 2016. Es por esta razón que en la discusión de los resultados se ha dado siguiente a la operacionalización de las variables, incluyendo la comparación o relación entre los resultados y la teoría de los mismos. La primera variable de este estudio corresponde a la existencia de los recursos tecnológicos en el Liceo, donde el 100% de los encuestados expresó que este centro cuenta con: Teléfono, Computadora, Conexión a internet, Impresora, Proyector, Cámara, fotográfica, Televisión, Radio, Equipo de sonido.

Por su parte, las investigadoras comprobaron la existencia de dichos recursos, por lo que los datos revelan que los encuestados saben de la existencia de los recursos tecnológicos en el Liceo.

Estos datos coinciden con la teoría de Cardozo, J. (2011), quien plantea que “un medio puede definirse como cualquier forma de instrumento o equipamiento que se utiliza normalmente para transmitir información, como son: la radio, la televisión, el periódico, el pizarrón, los libros, las computadoras, Internet y las herramientas multimedia”.

Con relación a la existencia de los equipos tecnológicos en los distintos departamentos de la gestión administrativa del Liceo El Carmen, tanto el personal administrativo como la directora, afirman que realmente existen en cada departamento equipos tecnológicos. Por tanto, se desprende que el liceo objeto de estudio cuenta con diversos recursos tecnológicos funcionales, ya que un 100% de los encuestados revelaron conocer su existencia

En lo relativo a los medios utilizados para comunicarse entre compañeros, el 100% de los encuestados expresó que utilizan el teléfono, WhatsApp y las circulares para interactuar con sus compañeros, en tanto que un 14% del equipo de gestión usa las redes sociales. En la entrevista con la directora ella afirma que utiliza el internet para interactuar con su personal. En ese orden, estos datos confirman que el teléfono es el medio más utilizado en la comunicación en el centro educativo objeto de estudio.

Estos hallazgos concuerdan con las estrategias recomendadas por Melchor, M. (2016), quien plantea que para la comunicación interpersonal se emplean

recursos como el WhatsApp, lo que permite la creación de grupos integrados por miembros concretos. Dichos grupos se pueden utilizar como otro instrumento más de comunicación para interactuar, ya que es una herramienta informal que puedes manejar para crear un mayor vínculo con tus compañeros.

En cuanto a los documentos solicitados al personal encargado, la directora y el 100% del personal administrativo aseguran que siempre se entregan de manera digital. De igual modo opina el 71% del equipo de gestión, el 47% de los docentes, mientras que el 29% de equipo de gestión y el 53% de los docentes afirman que casi siempre se hace de esta manera. En ese sentido, los datos arrojados confirman que los documentos requeridos al personal encargado se hacen de manera digital.

Por otro lado, es importante señalar que, las investigadoras observaron que los boletines y actas de notas son llenados manualmente. Esta realidad va detrimento de la iniciativa del MINERD, quien inició la dotación de equipos de computadoras en planteles educativos de todo el país, con el objetivo de que fueran utilizadas como instrumentos para impartir clases, como recursos para la ejecución de tareas pedagógicas y como dispositivos de ayuda al equipo administrativo con el propósito de obtener mejores resultados en el desempeño de sus funciones, tal como se esboza en el planteamiento del problema.

En relación al uso de los medios tecnológicos en el área administrativa, el 100% del personal administrativo como el equipo de gestión y los docentes coinciden en decir que los manipulan en la elaboración de documentos, pruebas y en las comunicaciones que envían a los padres, mientras que el 75% del personal administrativo, el 29% del equipo de gestión y un 33% de los docentes dice que los utiliza en la elaboración de presupuesto, respectivamente. Asimismo, el 25% del personal administrativo y 29% del equipo de gestión señalan que utilizan estos recursos en la rendición de cuentas. Igualmente, la directora afirma que los utiliza en todos los documentos que ella maneja. En ese tenor, los resultados de esta

tabla evidencian que el personal administrativo utiliza las TIC para la elaboración de documentos records, certificaciones, pruebas y comunicaciones a los padres, entre otros. No obstante, como se expresó en párrafos anteriores, las investigadoras encontraron, mediante las visitas a ese Liceo, que en este centro no se utilizan las TIC en la elaboración de boletines y actas de notas ni en el proceso de inscripción. Estos datos entran en contradicción con la teoría expuesta por Poriet, Y. (2010) quien resalta la aplicación de las TIC en los procesos gerenciales de las instituciones educativas. Este autor, expresa, además, que es evidente el uso de los mismos para agilizar los procesos, procedimientos y actividades de la administración educativa como matrícula, consulta de notas...lo cual resulta de gran utilidad en el contexto educativo y, específicamente en el ejercicio de la gerencia.

Con respecto al indicador sobre las actitudes percibidas al solicitar cualquier documento, el 100% del equipo de gestión, así como el 67% de los docentes dice que hay interés en el uso de la tecnología, mientras que el 33% de los docentes señala que el personal administrativo muestra poco interés por atender a esas solicitudes a través de la tecnología. Sin embargo, los datos arrojados en la entrevista a la directora indican que todo el personal muestra interés en el uso de la tecnología.

Esta realidad difiere con los datos arrojados en el estudio realizado por Betancourt, M. (2015) titulado "Las TIC como recurso de optimización en la gestión administrativa y educativa de la organización escolar", en el Municipio de Naguanagua, Venezuela, el cual concluye que no existe interés por parte del personal administrativo en relación al uso de las TIC para el mejoramiento gerencial de los procesos administrativos.

En lo que corresponde a mantenimiento de los equipos tecnológicos, el 50% del personal administrativo asume que la dirección siempre ofrece los recursos para el mantenimiento de los equipos tecnológicos, el 87% de los docentes y el 42% del equipo de gestión aseguran que el mantenimiento solo se realiza a veces. En tanto que la directora, a través de la entrevista, afirma que siempre da el mantenimiento a los equipos. Como se puede observar, hay diferencias entre las respuestas de los encuestados y la directora. Estos datos revelan que la directora ofrece a veces los recursos para el mantenimiento de los equipos tecnológicos y que no todo el personal maneja a cabalidad estas informaciones.

En lo referente a que, si el equipo de gestión a la hora de enviar un comunicado o invitación a los padres utiliza los medios tecnológicos apropiados, el 50% del personal administrativo, el 53% del equipo de gestión y el 60% de los docentes afirman responden de manera afirmativa, mientras que un 50% del personal administrativo, el 43% del equipo de gestión y el 40% del personal docente, contestaron que no. En cuanto a la entrevista a la directora, esta afirma que las comunicaciones a los padres siempre utilizan los recursos tecnológicos. Esto pone en evidencia que los medios tecnológicos se emplean para enviar las comunicaciones a los padres.

En cuanto a los medios de comunicación utilizados por el equipo de gestión para entrar en contacto con la comunidad educativa, el 100% tanto del personal administrativo, equipo de gestión y de los docentes, afirma que los medios usados con más frecuencia son las circulares. Por su parte, la directora expresó durante la entrevista, que el equipo de gestión utiliza el internet con todas sus herramientas para interactuar con la comunidad educativa. En ese orden, se puede aseverar que hay diferencias entre las respuestas de los encuestados y la de la directora y, por tanto, estos datos indican que las circulares constituyen el medio de comunicación más utilizado por el equipo de gestión para entrar en contacto con la comunidad educativa.

Con relación a las acciones que promueve el equipo de gestión para el uso de las TIC, el 100% de los docentes, el 75% del personal administrativo y el 71% del equipo de gestión, afirman que las TIC son utilizadas en los espacios de reflexión como: en las asambleas de padres, en las reuniones de grados. Con estos datos queda evidenciado que en las asambleas de padres es donde se utilizan las TIC con mayor frecuencia, lo cual pone en evidencia que la organización de un centro puede beneficiarse y mejorarse notablemente por la aplicación de las TIC.

En cuanto a los proyectos elaborados, el 75% del personal administrativo afirma que tanto en Proyecto Educativo de Centro (PEC), como en el Proyecto Anual del Centro (PAC) se utilizan las TIC. Conjuntamente, el 57% del equipo de gestión afirma que se utiliza en el PEC y el 43% en el Plan Operativo Anual (POA), en tanto que el 43% opina que se utilizan las TIC en el PAC. De igual modo, el 100% de los docentes alega que estas herramientas se utilizan en el PAC, el 27% señala que se emplean en el PEC, mientras que un 20% indica que se utilizan en el POA. En lo referente a la entrevista a la directora, esta afirma que las TIC se utilizan en todos los proyectos del centro. Estos datos muestran ligeras discrepancias entre las respuestas ofrecidas por la directora y los encuestados.

En relación a la frecuencia con que la directora motiva en la innovación y cambio de actitud del personal administrativo el 75% confirma que siempre la directora los motiva, mientras que un 42% del equipo de Gestión señala que a veces. De igual manera opina el 67% de los docentes. Estos datos aseguran que a veces la directora motiva la innovación y cambio de actitud del personal administrativo.

En cuanto a la presencia de computador en sus residencias, el 100% del personal administrativo y del personal docente, afirma poseer por lo menos un equipo. Estos datos indican que todos los miembros de este Liceo, tanto el personal administrativo como los docentes, tienen computador en su casa.

De igual modo, las cifras indican que, el 100% del personal administrativo y docente indicaron que tienen Internet en sus casas, lo cual pone en evidencia que todos los encuestados tienen acceso a internet en sus hogares.

Con respecto al dominio del uso de recursos tecnológicos, el 100% del personal administrativo afirma tener un buen nivel de dominio en el uso de estos. En el equipo de gestión sólo el 57% lo domina, el 15% dice tener un nivel alto en el dominio, el 14% dominio regular y el 28% restante nivel de dominio bajo. En cuanto a los docentes el 53% tiene un uso regular el 40% un uso bueno y el 7% tiene un nivel bajo de dominio. Al preguntársele a la directora sobre ese tema, la misma expresó que hay resistencia por parte de algunos miembros del personal a la capacitación para dominar eficientemente esos recursos. Estos datos revelan que el dominio del uso de recursos tecnológicos por parte de los encuestados es de un nivel medio.

Al respecto, Martínez, J. (1986), entiende por dominio buen conocimiento de una materia, una ciencia o un arte; por tanto, tener dominio tecnológico no significa contar tan sólo con los conocimientos técnicos necesarios para usar equipos y procesos de la última tecnología, hay que saber producir, diseñar y crear nuevos conocimientos.

En cuanto a programas tecnológicos utilizados en las labores que se realizan en el Liceo, el 75% del equipo administrativo expresa que se utilizan todas las herramientas de office, mientras que del equipo de gestión el 57% dice que se usan todas las herramientas de office, y el 100% de los docentes señala que se utiliza Microsoft Word. La tendencia de los resultados obtenidos, es que el programa tecnológico más utilizado en las labores que se realizan en el centro es Microsoft Word.

Sobre la persona que es responsable de trabajar en el Sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE), según las personas entrevistadas del personal administrativo, el 75% indica que es la secretaria o secretario y el 25% apunta que

es la directora. En el equipo de gestión el 71% expresa que es la directora, y de los docentes el 53% dice que el secretario o secretaria. Estos datos afirman que en el Liceo el secretario o secretaria es la persona que más trabaja en el SGCE, además, el equipo investigador observó que la secretaria del centro es la persona responsable de llevar a cabo esta actividad. En ese orden se puede concluir señalando que, los resultados de esta tabla afirman que en el Liceo el secretario o secretaria es la persona que trabaja en el SGCE.

En cuanto a registro de datos generales en el (SGCE), el 100% del personal administrativo y el 53% de los docentes respondieron que siempre se registran. Estos datos muestran que en el liceo los datos correspondientes al plantel en el Sistema de Gestión siempre se registran.

Con relación a si se registran los servicios que ofrece el sistema de gestión (SGCE), el 25% del personal administrativo asegura que siempre. Mientras que el 75% del personal administrativo asegura que casi siempre. Estos resultados testifican que los servicios que ofrece el Sistema de Gestión de Centros Educativos (SGCE) en este Liceo siempre son registrados.

Estos datos sustentan el objetivo de la plataforma para fortalecer la gestión de los centros, lo que permite monitorear día a día y evaluar el desarrollo de cada año escolar en cada uno de los centros educativos, los distritos y las regionales de educación a nivel nacional (Manual Operativo de Centro Educativo Público, 2013) MINERD.

El 100% de las personas encuestadas ratifica la importancia que tiene el uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo de gestión, tales como: rapidez en la entrega de documentos, facilidad y calidad en la elaboración de los trabajos, acceso al uso de diversidad de recursos, facilita el trabajo en equipo, acceso a la información de manera instantánea, entre otros. Estos resultados evidencian que las personas involucradas en la gestión administrativa del Liceo tienen conocimiento absoluto de la importancia de las TIC.

Los datos anteriores corroboran la teoría de Poriet, M. (2010) quien considera que es necesario tener en cuenta que los procesos de gerencia o administración (utilizándolos como términos equivalentes), se desarrollan en contextos complejos y dinámicos, ya que ambos están relacionados con la productividad o el rendimiento eficiente de las instituciones, por lo que se puede decir entonces que el punto clave de la gerencia o administración eficiente es la organización.

Con relación a la rapidez o demora en la entrega de documentos, el 100% del equipo de gestión y el 67% de los docentes señalan que la entrega se retrasa. Mientras el 75% del personal administrativo afirma que la entrega es eficiente. Estos datos ratifican que la entrega de documentos solicitados al personal administrativo no se lleva a cabo de manera eficiente.

Sobre la calidad de equipos tecnológicos existentes en el liceo el 50% del personal administrativo dice que están en excelentes condiciones, mientras que el otro 50% expresa que están en buenas condiciones, de igual forma opina el 100% del equipo de gestión. Por su parte, el 40% de los docentes dice que esos medios están en excelentes condiciones y el 47% en buenas condiciones. La tendencia de estos datos en la calidad de equipos tecnológicos existentes en el Liceo, es que están en buenas condiciones, resultado que favorece a la gestión administrativa para brindar un trabajo de calidad.

En cuanto al nivel de responsabilidad en los trabajos asignados al personal administrativo, el 86% del equipo de gestión dice que es muy bueno y el 14% dice que es bueno. Mientras que el 60% de los docentes indica que es muy bueno. En la entrevista que se le hizo a la directora ésta afirma que es excelente. Los datos sobre el nivel de responsabilidad en los trabajos asignados al personal administrativo arrojan que es muy bueno.

Con relación a la existencia de software educativo, el 100% de los encuestados dicen que no existe un software educativo en este Centro. Al igual que en la

entrevista a la directora asegura que no existe. Los datos corroboran la no existencia de un software en el Liceo, lo cual, sin lugar a dudas, haría su labor más eficiente. Es oportuno puntualizar que las investigadoras confirmaron dicha versión, ya que, en diálogo con el personal encuestado, estos señalaron que han expresado a la directora de esa necesidad, pero afirman, además, que este tipo de recurso es muy costoso, lo cual lo hace poco asequible.

Al analizar los datos que constituyen la base de esta investigación, estos permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Que la aplicación de los recursos tecnológicos en los servicios que ofrece la gestión administrativa del Liceo El Carmen, de La Torre, La vega no se percibe con el grado de calidad que se requiere para ofrecer una entrega de los documentos solicitados de manera eficiente y en el menor tiempo posible. Que a pesar de tener equipos en existencia y en buenas condiciones, el personal administrativo, el equipo de gestión y los docentes no están aprovechando al máximo esos recursos, como se evidencia en los resultados de los objetivos de esta investigación.

Que el Liceo no cuenta con un software variado que ayude a la automatización de estos quehaceres, para trabajar con rapidez, facilidades, reducir los plazos de espera y mejorar la transparencia de los procesos, exactitud con la que se realizan los trámites administrativos, la simplificación de los trámites, el aumento de la eficiencia, etc.

Que debido a que existen actividades en los procesos administrativos que requieren del uso de los recursos tecnológicos, y en el liceo no se percibe, se puede concluir que la incidencia del uso de estos, no se dé en su totalidad.

CONCLUSIONES

Al analizar los datos que constituyen la base de esta investigación, estos permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo número uno, que consistía en identificar los recursos tecnológicos que posee el liceo El Carmen utilizados en el desempeño administrativo, se concluye que:

El liceo objeto de estudio cuenta con diversos recursos tecnológicos funcionales, tales como: Teléfono, Computadora, Conexión a internet, Impresora, Proyector, Cámara, fotográfica, Televisión, Radio, Equipo de sonido, entre otras.

Con relación a la existencia de los equipos tecnológicos en los distintos departamentos de la gestión administrativa del Liceo, tanto en la dirección, secretaria, digitación y orientación, este centro cuenta con diversos recursos tecnológicos funcionales.

En lo relativo a los medios utilizados para comunicarse entre compañeros, en ese orden, los datos confirman que el teléfono es el medio más utilizado para la comunicación en el centro educativo objeto de estudio.

En lo que corresponde a mantenimiento de los equipos tecnológicos los datos revelan que la directora ofrece a veces los recursos para el mantenimiento de los equipos tecnológicos.

Para dar respuesta al objetivo número dos, el cual tenía que ver con determinar el uso de las TIC en los trabajos administrativos que se realizan en el liceo El Carmen, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación a la entrega de documentos solicitados al personal administrativo, se puede deducir que éstos son entregados en formato digital en todo momento.

Por otro lado, los medios tecnológicos son utilizados en el área administrativa del liceo en diferentes funciones como: en la elaboración de documentos (certificaciones, records, preparación de pruebas y comunicaciones a los padres); así como en la elaboración de presupuesto y en la rendición de cuentas y se denota que no son manejados en las demás alternativas como: inscripciones de los estudiantes, boletines y actas de notas. Lo antes descrito explica la posibilidad de que algunas entregas se realicen de manera deficiente.

Sobre las actitudes percibidas al solicitar cualquier documento al personal administrativo, se determinó que estos muestran interés en el uso de las TIC. Aunque no se percibe la ayuda que debe ofrecer el gestor en cuanto a talleres y actualización de la misma.

En cuanto al mantenimiento de los equipos tecnológicos existentes en el liceo, se concluye que la directora ofrece a veces los recursos económicos para tal fin, además, este estudio arrojó que no todo el personal maneja a cabalidad estas informaciones por las diferentes respuestas ofrecidas en la encuesta.

Por su parte, el objetivo número tres que perseguía identificar las acciones que promueve el equipo de gestión para el uso de los medios tecnológicos a la comunidad educativa se concluye que:

Con relación a las acciones donde el equipo de gestión promueve el uso de los recursos tecnológicos, se encontró que estos son utilizados en los espacios de reflexión con mayor frecuencia como por ejemplo en: las asambleas de padres y reuniones de grados, mientras que, en las demás actividades realizadas como escuela de padres, charlas a la comunidad y los encuentros con entidades de la comunidad no se percibe el uso de los medios tecnológicos.

En relación con el uso de las TIC por parte del equipo de gestión, en la elaboración de los proyectos del liceo, instrumentos y mecanismos formalmente instituidos que sirven para apoyar la gestión y el logro de la calidad educativa

tales como: Proyecto Educativo del Centro (PEC), proyecto Anual de Clases (PAC), y el Plan Operativo Anual (POA) se determinó que las TIC son utilizadas en su elaboración.

En cuanto a los medios de comunicación utilizados por el equipo de gestión para entrar en contacto con la comunidad educativa, el recurso más utilizado son las circulares. Sin embargo, estas son enviadas a los padres o tutores de forma inadecuada ya que, las envían físicamente con sus hijos y en muchas ocasiones se le extravían o no las entregan, lo que dificulta una comunicación efectiva entre el liceo y la comunidad educativa y esto conlleva a la falta de asistencia de los padres cuando son convocados a reuniones o entrega de boletines, provocando que los procesos tarden más de lo debido.

En cuanto al objetivo número cuatro, que guardaba relación con determinar el nivel de dominio que posee el personal administrativo sobre las TIC en el liceo El Carmen se concluye lo siguiente:

En ese orden, los resultados corroboran que el personal administrativo, el equipo de gestión y el personal docente del liceo, tienen un buen dominio en el uso de recursos tecnológicos.

Asimismo, con relación a la presencia de computador en sus residencias, estos aseguran poseer dicho artefacto en sus hogares e internet.

En cuanto a los programas utilizados en las labores que se realizan en el liceo, los resultados arrojados indican que el programa más utilizado es Microsoft Word, mientras que el Excel y Power Point se utiliza tímidamente. En esta conclusión queda demostrado que las personas encuestada poseen un buen dominio en el uso de las TIC y se limitan a usar sólo Microsoft Word.

En cuanto a la persona encargada de trabajar en el Sistema de Gestión de Centro Educativo (SGCE), se determinó que el secretario o la secretaria es quien trabaja en el sistema. Además, se concluye que dentro de los datos generales del centro, siempre se registran los módulos del SGCE como: Planta física, servicios del centro, estudiantes, docentes, asistencia, evaluación o calificación, informes de desarrollo, inventarios, horarios, planes de estudios.

En relación al objetivo número cinco que pretendía determinar la importancia del uso de las TIC y la calidad en los trabajos elaborados por la gestión administrativa del liceo El Carmen, se concluye que:

La importancia del uso de las TIC en los trabajos realizados por el equipo de gestión son los siguientes: rapidez en la entrega de documentos, facilidad y calidad en la elaboración de los trabajos, acceso al uso de diversidad de recursos, facilita el trabajo en equipo, acceso a la información de manera instantánea, entre otros.

Con las respuestas sobre la importancia del uso de las TIC se llega a la conclusión de que las personas involucradas en el desempeño de la gestión administrativa del Liceo, exhiben conocimiento absoluto de la importancia del uso de las TIC en sus quehaceres, aunque no son aprovechadas.

En cuanto a la entrega de documentos solicitados al personal administrativo estos presentan demora, lo que concluye que esta entrega no se lleva a cabo de manera eficiente.

La tendencia de estos datos sobre la calidad de equipos tecnológicos existentes en el Liceo, es que están en buenas condiciones, resultado que favorece a la gestión administrativa para brindar un trabajo de calidad.

En cuanto al nivel de responsabilidad en los trabajos asignados al personal administrativo, los resultados arrojan que es muy bueno.

Con relación a la existencia de software educativo, los datos corroboran la no existencia de un software en el liceo, lo cual, sin lugar a dudas, haría su labor más eficiente.

Por último, atendiendo al objetivo general que buscaba analizar la incidencia del uso de los medios tecnológicos en el desempeño de la gestión administrativo del liceo El Carmen, La Vega, del Distrito Escolar 06-04 de La Vega. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Que la aplicación de los recursos tecnológicos en los servicios que ofrece la gestión administrativa del Liceo El Carmen, de La Torre, La vega no se percibe con el grado de calidad que se requiere para ofrecer una entrega de los documentos solicitados de manera eficiente y en el menor tiempo posible.

Que a pesar de tener equipos en existencia y en buenas condiciones, el personal administrativo, el equipo de gestión y los docentes no están aprovechando al máximo esos recursos, como se evidencia en los resultados de los objetivos de esta investigación.

Que el Liceo no cuenta con un software variado que ayude a la automatización de estos quehaceres, para trabajar con rapidez, facilidades, reducir los plazos de espera y mejorar la transparencia de los procesos, exactitud con la que se realizan los trámites administrativos, la simplificación de los trámites, el aumento de la eficiencia, etc.

Que debido a que existen actividades en los procesos administrativos que requieren del uso de los recursos tecnológicos, y en el liceo no se percibe, se puede concluir que la incidencia del uso de estos, no se da en su totalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrián, G. (2016). *Incidencia de la tecnología en el rendimiento académico de las estudiantes de 3ero. y 4to. grados, nivel medio, politécnico femenino Mercedes Morel, distrito educativo 06-04 (tesis de grado)*. Universidad abierta para adultos. Santiago.
- Aitken y Mills. (2009). *Tecnología Creativa*. Madrid: Editorial Morata.
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Caracas República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Arroyo, J. (2009). *Administración de la educación*. Recuperado el 22 de octubre del 2016 de <http://www.slideshare.net/Jarval/administracion-de-la-educacion-1671803>
- Aste, C. (2007) Creación de Equipos directivos: *Educar Chile 2007*.
- Bayarre, H. & Hosford, R. (s.f.). *Métodos y Técnicas Aplicadas a la Investigación*. Recuperado el 18 de octubre del 2016 de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacionbal/metodos_y_tecnicas_aplicadas_a_la_investigacion_en_atencion_primaria_de_salud.pdf
- Betancourt, M. (2015). *Las TIC como recurso de optimización en la gestión administrativa y educativa de la organización escolar*. Recuperado el 28 de julio del 2016 (Tesis de grado) de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/553>
- Bravo, J. (2004). *El papel de los educadores frente a los medios de comunicación social*. Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Politécnica. Madrid.
- Cardozo, J. (2011). *TIC en el aula: materiales, medios y tecnología educativa*. Recuperado el 28 de agosto del 2016 de <http://www.americlearningmedia.com/edicion-009/111-white-papers/687-tic-en-el-aula-materiales-medios-y-tecnologia-educativa>.
- Cassini, R. (2008). *Definición de modelo de gestión*. Recuperado el 22 de octubre del 2016 de <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- Chang, B. (2004). Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las TIC. (Tesis de grado) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 22 de julio del 2016 de

- Cruz., De Soto., Dax & Rodríguez. (2011). La Vega República Dominicana. *Orgullo de mi tierra*. Barcelona. Editora. Lunweg 7
- Delgado, R. (2013) Aplicación de las TIC en educación. Recuperado el 18 de octubre del 2016, de http://es.slideshare.net/Raquel_Delgado/importancia-de-las-tics-en-la-educacin-29358504
- Félix, S. & Fernández, A. (2005). *Incidencia del uso de recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza aprendizaje de la lengua española de los estudiantes de 7mo. y 8vo. de Educación Básica de los Centros Educativos Inmaculada Concepción y El Carmen. (Tesis de grado)*. Universidad católica Tecnológica del Cibao. La Vega.
- Galán, M. (2008). Metodología de la Investigación, Guía Metodológica Para Diseños De Investigación. Recuperado el 20 de julio del 2016 de http://manuelgalan.blogspot.com/2008_05_25_archive.html
- Hernández, F. & Baptista, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta.ed). México: McGraw - Hill interamericana.
- Marín, A. (2008). *Metodología de la Investigación*. Métodos y Estrategias de Investigación. Recuperado el 19 de agosto del 2016 de <https://metinvestigacion.wordpress.com>
- Martínez, J. (1986). El dominio tecnológico: Clave para el desarrollo, concepto e implicaciones técnicas y políticas. *Revista Digital*. V 7.
- Martínez, N. (2015). Diseño de Investigación I. Recuperado el 29 septiembre del 2016 de http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Matías, A. y Peña, D. (2013). *La Gestión de los Recursos Tecnológicos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de 5to. a 8vo. del Centro Educativo Enriqueta Omler del Distrito Educativo 11-01 Sosúa, Puerto Plata*. (Tesis de grado). Universidad Abierta para Adultos, Santiago.
- Melchor, M. (2016). Herramientas para establecer una buena comunicación Recuperado el 13 de octubre del 2016 en www.amitz.com/blog/15-herramientas-para-establecer-una-buena-comunicacion-interna-en-tu-empresa

- Mercedes, L. (2001). *Estudio general del caso Ciudad de Concepción de La Vega*, República Dominicana.
- Ministerio de Educación (2006) *Modelo de gestión de calidad para los centros educativos*. Editora Taller, Santo Domingo, R.D.
- Ministerio de Educación (2013). *Manual Operativo de Centro Educativo Público*. Oficina Nacional de Planificación y Desarrollo Educativo. Dirección De Desarrollo Organizacional, Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio de Educación. (1997). *Ley General de Educación 66`97*. Santo Domingo, República Dominicana. P. 6.
- Pineda, D. (2010) *La Tecnología de la información y Comunicación en el desempeño profesional del gerente Educativo*. (Tesis de grado) Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, Venezuela. Recuperado el 25 de julio del 2016 de <http://www.monografias.com/trabajos82/tecnologias-informacion>
- Poriet, Y. (2010): *Perspectiva tecnológica en la gerencia educativa*. Universidad de Carabobo, Venezuela
- Portal del Ministerio de Educación (s.f.) Legislación Educativa. Recuperado el 22 de julio del 2016 de (<http://www.educando.edu.do/portal/programa-compumaestro-2-0>
- Proyecto Educativo de Centro. (2014-2017). *Liceo El Carmen*, La Torre. La Vega, República Dominicana.
- Rodríguez, J. (2009). *Discursos, poder y saber en la formación permanente: La perspectiva del profesorado sobre la integración curricular de las TIC*. (Tesis doctoral). Departamento de Didáctica. Universidad de Alcalá. España.
- Rojas, M. (2013). *Tecnología en Clases, Recursos Tecnológicos, Definición*.
Recuperado del 22 de octubre del 2016 de <http://www.eumed.net/ce/2010a/hdgr.htm>
- Tamayo y Tamayo, (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. S.A. México. Editorial Limusa
- V.A (2014). *Microsoft Office 2013: Word, Excel, PowerPoint y Outlook 2013* Barcelona, España: Ediciones Eni.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do