



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**TÍTULO:**

“Nuevas tecnologías de la información y la comunicación  
para la aplicación de formación continua”

**AUTORA:**

Erika Belén Ávila Solórzano

**Unidad Académica:**

Extensión Chone

**Carrera:**

**Ingeniería en Sistemas**

**Febrero 2019**

# **Chone – Manabí – Ecuador**

## **CERTIFICACION DEL TUTOR**

Ing. Oswaldo Mendoza Vélez, Mgs. IE.; docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión Chone, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación.

## **CERTIFICACIÓN**

Que el presente Proyecto de Titulación denominado: **“Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua”** ha sido exhaustivamente revisado en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este Proyecto de Titulación son fruto de la perseverancia y originalidad de su autora: **Ávila Solórzano Erika Belén** siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, Febrero del 2019.

**Ing. Oswaldo Mendoza Vélez, Mgs.**

**DOCENTE TUTOR-ULEAM CHONE**



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**  
**EXTENSIÓN CHONE**  
**CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS**

**CERTIFICACION DEL TRIBUNAL**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe del Trabajo de Titulación con el título: **“Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua”**, elaborado por la egresada **Ávila Solórzano Erika Belén**; de la Carrera Ingeniería en Sistemas.

Chone, Febrero del 2019

.....

Ing. Odilón Schnabel Delgado

**DECANO**

.....

Ing. Oswaldo Mendoza Vélez, Mgs.

**TUTOR**

.....

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....

Lic. Fátima Saldarriaga

**SECRETARÍA**

## **DEDICATORIA**

Este Trabajo de Titulación se lo dedico a Dios, por haberme dado la vida y por permitirme llegar hasta este momento tan especial de mi formación académica.

A mi Padres, por ser el pilar más importante y por haberme formado con hábitos y valores lo cual me han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles, gracias mamita por demostrarme siempre tu cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi Esposo e Hijas, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

A los docentes que me acompañaron en estos cinco años de estudio, compartiendo sus conocimientos y orientación con responsabilidad para formarme como una futura profesional.

Con amor...

**Ávila Solórzano Erika Belén**

## **RECONOCIMIENTO**

A nuestra querida Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión Chone, por habernos permitido realizar la investigación de campo, para nuestro Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de Investigación el cual fue gratificante ya que pudimos obtener conocimientos que servirán para nuestra vida profesional.

***La Autora***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, el primero en mi vida, quien con su amor y misericordia me lleno de fuerzas cuando parecía no alcanzar nuestros sueños.

A mis Padres, quienes soñaron verme realizando en el ámbito profesional y con mucho esfuerzo me brindaron apoyo con sus oraciones lograron que todo el proceso estudiantil Dios cubriera nuestros pasos, ambos fueron los pioneros en brindarme la oportunidad de continuar con la dura carrera universitaria.

A mis hermanas, que en diferentes formas apoyaron mis pasos, quienes en muchas ocasiones tomaron nuestros lugares para llevar a efecto nuestros estudios, quien fue nuestro soporte en angustias y en momentos de luchas les brindo su paciencia y amor.

A todos los que se acercaron con palabras sutiles y me dijeron que podía lograr lo que me propusiera, ahora con plena seguridad puedo decir que todo sacrificio requiere de esfuerzos, los mismos que nutren nuestra constancia y nos brindan al final de todo, la victoria que al principio anhelé.

***La Autora***

## RESUMEN

Existen varias publicaciones de los “**Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua Instituciones Públicas de Manabí**”, Conociendo la problemática en que se desarrolla los procesos nuevas tecnologías de información y comunicación de la universidad se determina que los requerimientos son cambiantes según las necesidades de la comunidad universitaria. Existen numerosos procesos de soporte informáticos que inciden en el desarrollo de la gestión administrativa requerida por la comunidad universitaria, en donde ocasionan dificultades en la toma de decisiones administrativas en los procesamientos de la información. En lo referente a la encuesta se logró conocer por la respuesta lograda a la pregunta 10 el 80% menciona que es muy necesario adaptarse a las tecnologías en el área de trabajo el 11%, indica que es poco necesario adaptarse, y el 9%, indico que es parcialmente para adaptarse en la su área de trabajo, según datos de la investigación, este trabajo es de interés porque se refleja la necesidad de solucionar una problemática por medio de un software y permita realizar una investigación más fácil; el mismo, está orientado a ayudar resolver los problemas informáticos que presenta dicha comunidad universitaria, es importante resaltar que con esta investigación se obtendrá datos referentes al análisis del proceso de soporte informático en el departamento de tecnología de la información y comunicación, con ello los futuros investigadores tendrán información actualizada.

**Palabras Clave:** Nuevas Tecnologías, Información, Comunicación, Aplicación Continua.

## **ABSTRACT**

There are several publications of the "New technologies of information and communication for the application of continuous training". Knowing the problems in which the new information and communication technologies processes of the university are developed, it is determined that the requirements are changing according to the needs of the university community. There are numerous computer support processes that affect the development of the administrative management required by the university community. Where they cause difficulties in making administrative decisions in the processing of information. This work is of interest because it reflects the need to solve a problem through a software that allows easier research; because it is aimed at helping solve the computer problems that this university community presents, it is important to highlight that this research will obtain data referring to the analysis of the computer support process in the information and communication technology department, with this the future researchers will have updated information.

**Keywords:** New Technologies, Information, Communication, Continuous Application.

## INDICE GENERAL

PORTADA .....	i
CERTIFICACION DEL TITUR.....	ii
CERTIFICACION DEL TRIBUNAL.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
CAPITULO I.....	5
1. MARCO TEÓRICO .....	5
1.1. Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación .....	5
1.1.1. Tecnología .....	9
1.1.2. Información .....	9
1.1.3. Comunicación .....	10
1.1.4. Sucesos de las Tecnologías de Información y Comunicación .....	13
1.1.5. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación .....	14
1.1.6. Ciencia, tecnología y conocimiento en la sociedad del conocimiento ....	17
1.1.7. Creatividad, tecnología e innovación factores de la sociedad del conocimiento .....	18
1.1.8. Innovación Tecnologías de Información y Comunicación .....	19
1.2. Aplicación de Formación Continua.....	20

1.2.1. Formación Continua.....	21
1.2.2. Características de la Formación Continua .....	26
1.2.3. Funciones de la Formación Continua .....	27
1.2.4. Transición tecnológica en la formación continua. ....	27
CAPÍTULO II .....	29
2. Diagnóstico y estudio de campo .....	29
2.1. Métodos y técnicas utilizados.....	29
Muestra.....	30
2.2. Resultados obtenidos y análisis de datos de la encuesta aplicada a administradores de entidades públicas .....	31
2.3. Análisis de la entrevista aplicada al Personal Administrativo de entidades públicas.....	41
2.4. Comprobación de la Hipótesis .....	42
3.PROPUESTA.....	43
3.1. Título de la Propuesta .....	43
3.2. Objetivo de la Propuesta .....	43
3.3. Aspectos Generales de la Propuesta.....	43
3.6. Instalación de la herramienta .....	52
4. CONCLUSIONES .....	55
5. RECOMENDACIONES.....	56
6. BIBLIOGRAFÍA .....	57
ANEXOS .....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2. 1.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.1).....	31
Gráfico2. 2.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.2).....	32
. Gráfico 2. 3.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.3).....	33
Gráfico 2. 4.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.4).....	34
Gráfico 2. 5.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.5).....	35
Gráfico 2.6.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.6).....	36
Gráfico 2. 7.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.7).....	37
Gráfico 2. 8.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.8).....	38
. Gráfico 2. 9.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.9).....	39
Gráfico 2. 10.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.10).....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.- Población investigada .....	30
Tabla 2.1.- Datos de la Pregunta # 1 .....	31
Tabla 2.2.- Datos de la Pregunta # 2 .....	32
Tabla 2. 3.- Datos de la Pregunta # 3 .....	33
Tabla 2.4.- Datos de la Pregunta # 4 .....	34
Tabla 2.5.- Datos de la Pregunta # 5 .....	35
Tabla 2.6.- Datos de la Pregunta # 6 .....	36
Tabla 2.7.- Datos de la Pregunta # 7 .....	37
Tabla 2. 8.- Datos de la Pregunta # 8 .....	38
Tabla 2. 9.- Datos de la Pregunta # 9 .....	39
Tabla2. 10.-Datos de la Pregunta # 10 .....	40

## INTRODUCCIÓN

Cuando vemos la formación continua como un conjunto de actuaciones y desarrollos con distintos niveles de responsabilidad por parte de los integrantes de la comunidad organizativa, hemos de considerar también los impactos y nuevas paradojas que el uso de las tecnologías proporciona a las actividades formativas de los trabajadores, la formación continua se puede estudiar desde múltiples perspectivas puesto que las decisiones sobre ella afectan al desarrollo de las actividades económicas, productivas o de servicios.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC) son la evolución de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC); el término “Nueva” se les asocia fundamentalmente porque en todas ellas se distinguen transformaciones que erradican las deficiencias de sus antecesoras y por su integración como técnicas interconectadas en una nueva configuración física.

Este planteamiento permite calificar como “nuevas” a las tecnologías como el vídeo, la televisión y la informática (TIC). (A pesar de no ser nuevas – desde un punto de vista temporal) ya que al añadir el resto de las piezas en juego (información y comunicación) las dota de un nuevo contenido comunicativo. A estas, se las consideran Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación tanto al conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de información, como al conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), en su utilización en la enseñanza.

Desde una perspectiva instrumental, podríamos decir que las principales contribuciones de las nuevas tecnologías a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que facilitan la realización de las tareas, porque estas, sean las que sean, siempre requieren de una cierta información para ser realizadas, de un determinado procesamiento de esta y, a menudo, de la comunicación con otras personas.

En términos generales, las nuevas tecnologías facilitan el acceso a la información sobre muchos y variados temas, en distintas formas (textos, imágenes fijas y en movimiento, sonidos), a través de Internet, el CD-ROM, el DVD, etc. Y también son instrumentos que permiten: procesar datos de manera rápida y fiable: realizar cálculos, escribir y copiar textos, crear bases de datos, modificar imágenes; para ello hay programas especializados: hojas de cálculo, procesadores de textos, gestores de bases de datos, editores de gráficos, de imágenes, de sonidos, de videos, de presentaciones multimedia y de páginas web, etc; automatizar tareas; almacenar grandes cantidades de información; establecer comunicaciones inmediatas, sincrónicas y asincrónicas, trabajar y aprender colaborativamente; producir contenidos y publicarlos en la Web; participar en comunidades virtuales.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han ido entrando en las aulas y hoy son una realidad, aunque en muchas ocasiones una realidad mal aprovechada a causa del desconocimiento existente a cerca de sus posibilidades didácticas. La escuela ha de poder ofrecer una respuesta ajustada a las necesidades de los alumnos que hoy llegan a las aulas, nativos digitales, los cuales encuentran en estas herramientas mayor nivel de motivación. Ahora bien, la integración de las **TIC** en el aula requiere un profesorado formado en el uso técnico de las tecnologías, pero sobre todo, en el empleo pedagógico de las mismas.

El presente trabajo pretende hacer un breve recorrido por los mayores problemas que encuentran los profesores para la inclusión de las TIC en el aula, vinculados en su mayor parte a una formación escasa o inadecuada. En segundo lugar, señala algunos aspectos que se deberían tener en cuenta en el diseño de la formación docente, destacando la importancia del conocimiento metodológico-pedagógico de las TIC. Finalmente, introduce alguna de las múltiples posibilidades que nos brindan las tecnologías y herramientas telemáticas disponibles para su inclusión en los procesos de enseñanza

El presente trabajo de investigación desarrollo del *diseño teórico* mejorará nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de

formación continua, en las Instituciones Públicas del Cantón Chone, esperando obtener resultados evidentes que permitirán proporcionar alternativas de ayuda en el campo de estudio dentro de las entidades públicas.

Con ello en la *problemática* se determinó la siguiente pregunta ¿Cómo mejorar las nuevas tecnologías de información y la comunicación para la formación continua? En este caso el *objeto de estudio* es el nuevas tecnologías en el *campo* de Tecnologías de información y comunicación, logrando analizar la siguiente hipótesis Si se desarrollar nuevas tecnologías de la información y la comunicación mejorará la aplicación de formación continua.

El *objetivo general* fue desarrollar nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua. Las *tareas científicas*:  
*Tarea 1.-* Analizar desde el punto de vista histórico sobre nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.  
*Tarea 2.-* Valorar los fundamentos teóricos de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.  
*Tarea 3.-* Se diagnosticar la situación actual acerca de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

Se utilizó en los siguientes *métodos de trabajo científico* empleados en la investigación que son los siguientes:

*Bibliográfico.* - Se utilizó este método porque se realizará el uso de libros, revistas científicas, etc. Es la recopilación de información existente en libros, revistas e Internet, la misma que se aplica en estado de arte, que fundamenta científicamente la propuesta de solución. *De Campo.* - Se utilizó este tipo de Investigación, para llevar a cabo nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

*Analítico.* - Se utilizó este método porque se seguirá paso a paso cada detalle de la investigación lo cual se logrará hacer un estudio más profundo de los diferentes problemas que existan y de esta forma obtener las debidas soluciones tiempos de respuestas. *Sintético.* - Se utilizó este método porque se realizará una reconstrucción completa de cómo se atienden las incidencias y

requerimientos de los usuarios y de esta forma descubrir las falencias del sistema y las posibilidades existentes para mejorarlas.

*Inductivo:* Este método permitió establecer conclusiones acerca de los temas investigados, se acaba llegando a la teoría. Por tanto, se asciende de lo particular a lo general. *Deductivo:* Porque permitió partir de los hechos conocidos para comprobar la hipótesis, ya que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas, se desciende de lo general a lo particular.

*Científico:* Se utilizo un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados para descubrir y enriquecer la argumentación bibliográfica, sobre nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua. *Métodos empíricos.* Entre las técnicas a utilizar tenemos las siguientes: Entrevista: Será efectuada a los Jefes de Tecnologías de Instituciones Públicas de Manabí; para conocer nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

*Encuesta:* Trabajadores de tecnologías y usuarios de Instituciones Públicas de Manabí; con el fin de mejorar nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

Con ello determinamos la siguiente estructura de trabajo. El *I Capítulo* se describe el estado del arte donde se nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua” en las instituciones Públicas de Manabí,

El *II Capítulo* se detalla los resultado, que determinaron la problemática a resolver de la investigación proveniente de un diagnóstico o estudio de campo realizado en el lugar de los hechos permitiendo generar las variables de interés para desarrollar la solución de la problemática de investigación de acuerdo a la realidad identificada por los resultados obtenidos, nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua” en las instituciones Públicas de Manabí.

El *III Capítulo* detalla la propuesta, conclusiones, recomendaciones sin olvidar los anexos que muestran los formatos utilizados.

## CAPITULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación

Uno de los aspectos importantes para la incorporación de las TIC es no plantearnos su utilización simplemente para hacer mejor las cosas que hacemos actualmente, sino fundamentalmente plantearnos hacer cosas diferentes, y que no podríamos hacer sin ellas, o que con ellas las haríamos de forma diferente o más exitosa.

Desde mi punto de vista, el foco debe estar menos centrado en las tecnologías y más en las nuevas prácticas culturales y mentalidades que han madurado alrededor de las nuevas herramientas y plataformas tecnológicas, como claramente podemos observar con el movimiento de la Web 2.0, donde lo importante es la persona y no la tecnología, y donde tendemos a abandonar el papel de consumidor de tecnologías y mensajes y nos convertimos en prosumidores de las mismas, (Rifkin, 2014, pág. 12)

Algunas de las principales condiciones que podrían asegurar la innovación de las prácticas, métodos y técnicas pedagógicas de las TIC en las escuelas vendrían por mejorar la formación de profesores y efectuarla respecto a las TIC de manera diferente a como tradicionalmente se ha realizado, como crear currículos que se adecúen a la cultura digital y generar cambios en las prácticas pedagógicas y políticas de gestión.

Debemos ser conscientes de que las TIC, cuando se aplican en los contextos de formación nos pueden servir para una serie de aspectos fundamentales, como son poner en acción mejores o nuevos aprendizajes, establecer con ellas innovadoras pedagógicas y cambios organizacionales, facilitar la ruptura de la unidad de tiempo, espacio y acción que es donde por lo general se desarrolla la acción.

Como señalan (Esteve & Gisbert, 2011, pág. 15), desde el punto de vista del alumnado, el uso de las herramientas TIC ha de servir para motivarlo y estimularlo para que se involucre totalmente en el proceso, interactuando con

la realidad y observando los resultados de esta interacción, desarrollar habilidades de pensamiento crítico y creativo, integrar y retener la información, facilitando la comprensión de lo que se ha aprendido de manera integral y dinámica, desarrollar habilidades de aprendizaje significativo, y desarrollar habilidades que se convertirán en competencias perdurable

Aspectos como los comentados me llevaron en su momento (Cabero & Marín, Miradas sobre la formación del profesorado en TIC, 2014, pág. 19) a señalar que la incorporación educativa de estos instrumentos tecnológicos podríamos hacerla de tres posiciones. Posiciones que implican, por una parte, darle un sentido y aplicación específica a la enseñanza, destacando en unas su visión transmisora y en otras su posición creadora, y por otra, que orientan la epistemología desde la que debemos llevar a cabo la formación y el perfeccionamiento del profesorado en estos elementos curriculares.

Desde la perspectiva de las TIC, estos recursos son fundamentalmente percibidos como facilitadores y transmisores de información y recursos educativos para los estudiantes, que pueden ser adaptados a las necesidades y características independientes de los sujetos, pudiendo conseguir con ellos una verdadera formación audiovisual, multimedia e hipertextual.

Desde esta posición, los conocimientos que deberemos tener para su utilización se centrarán fundamentalmente en la vertiente tecnológica e instrumental. Desde la posición de las TAC implica su utilización como instrumentos facilitadores del aprendizaje y la difusión del conocimiento. Son por tanto vistas no tanto como instrumentos de comunicación, sino como herramientas para la realización de actividades para el aprendizaje y el análisis de la realidad circundante por el estudiante.

Desde aquí se trataría de que el docente las movilice no para realizar lo mismo que hace sin ellas, es decir, reproducir modelos tradicionales de enseñanza, sino aplicarlas para crear innovaciones educativas y buscar en su aplicación nuevos usos educativos, para que el alumnado las utilice como instrumentos de formación y conocimiento, y no simplemente como herramientas tecnológicas

e instrumentales. Desde esta posición, las competencias que deberá tener el profesorado hay que insertarlas en la práctica educativa y crear con ellas escenografías para la formación. No serán tecnológicas, sino más bien metodológicas, para saber aplicar sobre ellas diferentes estrategias para alcanzar diferentes objetivos y competencias, posiblemente no necesitemos tener tanta formación para utilizarlas y sí para saber qué pueden hacer los alumnos y alumnas con ellas para adquirir conocimientos.

Desde aquí, el rol del docente será el de diseñar la escenografía para el aprendizaje, y para ello la tecnología jugará un papel de mediadora en la construcción del conocimiento y la interacción social. Desde esta posición no debemos olvidarnos de que el aprendizaje ya no se produce solo en las instituciones educativas, sino que cada vez es más ubicuo, de aquí que la función de la escuela sea más la de integrar los diferentes aprendizajes que se producen en contextos diferenciados.

Ello nos lleva a repensar el rol de la escuela y de las instituciones de formación. Y supone también que él y el discente sean más proactivos, y por tanto no solo consuman información, sino que también la creen. La sociedad de la información facilita las actividades de millones de individuos en todo el mundo, pues ofrece soluciones a problemas de distinta naturaleza (cotidianos, académicos, culturales, sociales, económicos, etc.) a través de la creación, acceso, manejo e intercambio de contenido electrónico.

Sobre este constructo, en la actualidad se manejan distintas definiciones, algunas de las cuales se presentan a continuación. Por ejemplo, (Méndez, Figueroa, Goyo, & Chirinos, 2013, pág. 22), señalan: La sociedad de la información la signan las tecnologías de la información y de la comunicación, las cuales juegan un rol importante ante las nuevas realidades que viven las instituciones universitarias en lo concerniente a las actividades de docencia, extensión, investigación y gestión; (y) con relación a su posibilidad y capacidad de almacenar, transformar, acceder y difundir información, donde el talento humano es factor fundamental, para el cual se deben promover procesos de

aprendizaje permanente que permitan modificar los hábitos de trabajo y conduzcan a enfrentar con éxito los desafíos presentes y futuros.

En cambio, (Valderrama, 2012, pág. 25) sostiene:

Los reduccionismos y determinismos tecnológicos que fundamentan este proyecto conducen a una especie de totalitarismo tecnológico que más allá del uso instrumental de ciertas tecnologías para ejercer controles policivos tanto en el mundo presencial como en el virtual, se refiere a la imposición de un modelo único de tecnologías de la comunicación e información (TIC) y a la generación de un modelo de producción de subjetividades tecnológicas.

Por último, (Tubella, 2012, pág. 26), considera:

En la sociedad de la información, la acción comunicativa y el conjunto de los medios de comunicación de masas (los media) adquieren un renovado papel decisivo en el proceso de construcción del poder. Puesto que los discursos se generan, difunden, debaten, internalizan e incorporan a la acción humana, en el ámbito de la comunicación socializada en torno a las redes locales-globales de comunicación, las redes de comunicación y nuestra actuación en y a partir de ellas, resultará clave en la definición de las relaciones de poder en nuestros días.

Según lo anterior, se puede afirmar que la sociedad de la información ha ocasionado una dependencia tecnológica en las personas, las cuales han transformado su naturaleza y ha provocado una fuerte subordinación, así como un cambio de hábitos en la vida diaria del ser humano. Esto ha derivado en la aparición de una nueva cultura informática que no respeta fronteras y conduce a un mundo diferente e informado con la incorporación de las TIC y su principal insumo: la información, integrada a la vida cotidiana y generadora de poder.

Esto se evidencia, en el caso concreto de México, en el incremento sustancial de usuarios de internet, que pasó de 20.2 millones de personas en 2006 a más de 70 millones en 2016. A esto se le debe agregar que en el país 7 de cada 10 internautas tienen acceso a esta tecnología desde los últimos ocho años, (Asociación de Internet, 2017, pág. 11).

Sin duda, con la llegada de la sociedad de la información se ha empezado a vivir una nueva época en la historia contemporánea, la cual ha estado caracterizada por la vertiginosa evolución tecnológica y por el incremento exponencial en los niveles de información generada y difundida a través de las TIC. Este auge se ha convertido en una parte relevante en la vida de las personas, lo que supone una transformación en todos los ámbitos de la actividad humana.

### **1.1.1. Tecnología**

Definir la tecnología es confusa para (Bunge, 2004, pág. 45) ya que “tanto más por cuanto no hay consenso acerca del definición de tecnología” por ende hay una desconcertante variedad de modos de entender esta palabra, por ello señala que un cuerpo de conocimiento es tecnología si y solamente si es compatible con la ciencia coetánea y controlable por el método científico, y se lo emplea para controlar, transformar o crear cosas o procesos.

Otra de las definiciones de tecnología es la que postula (Cegarra, 2004, pág. 30) quien afirma que “la tecnología se puede definir como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos o procesos para producirlos”.

Cada tecnología tiene un lenguaje propio, exclusivo y técnico, de forma que los elementos que la componen quedan perfectamente definidos, de acuerdo con el éxito adopto para la tecnología especificada.

En lo que consta a la presente, nos referimos de manera exclusiva a las TIC y se entenderá a la tecnología como conjunto de instrumentos, teorías, técnicas o procesos que manejan las capacidades del ser humano para interactuar con su entorno (el mundo que le rodea).

### **1.1.2. Información**

Para (Hobart & Schiffman, 2000, pág. 60), la palabra información es utilizada en nuestros días como principio general de los fenómenos organizados, en oposición al desorden o el ruido asociados con la entropía y con el segundo

principio de la termodinámica. Esta visión de lo que es información nos muestra lo necesario de disponer de una nos permita contextualizar el concepto d información en la historia.

El concepto de información como la entenderemos hoy nace a finales de los años veinte del siglo X, (Martínez, 1999, pág. 20) la define como “la medida de la libre elección de un mensaje” esta sería una definición de información estrictamente basada en el significado.

Para (Hobart & Schiffman, 2000, pág. 30)el “elemento definitorio del información es que se trata de objetos mentales que han sido abstraídos del flujo de la experiencia y de alguna manera preservados de este flujo” la originalidad, es dependencia del contexto, de si lo que se plantea es lógico, conocido o previsible. Nos acercamos más a una definición de información basada en la significación contenida por esta base a un código concreto y, por lo tanto, independiente dl contexto, incidiremos más en esta cuestión al hablar de la comunicación, en la que el contexto si tiene una repercusión de la comunicación fundamental.

### **1.1.3. Comunicación**

Para (Magallanes, 2005, pág. 80), la comunicación en su sentido es un proceso de doble vía, es decir la relación entre un emisor, receptor, y viceversa. Además ambos interlocutores utilizan el mismo código. Esta definición nos da a entender que la comunicación se produce a través de la generación, trasmisión y recepción de mensajes.

Para (Gil, 2005, pág. 125) la reflexión sobre la comunicación, los sistemas de escritura las tecnologías de la información y la comunicación, se haría necesario cuando se intuye que las denominadas nuevas tecnologías ya no son tanto y que ya forman parte de nuestra vida cotidiana de una manera muy naturales casi todos sus aspectos y en casi todos sus niveles. Por ello es que (Gil, 2005, pág. 90) afirma que no es suficiente pues, con postular que la comunicación entre personas es un intercambio, más o menos simple, de estímulos y respuestas, como dirían los conductistas.

A través de nuestra historia la tecnología ha sido parte de nuestras vidas, pues desde los orígenes de la humanidad se ha manipulado la naturaleza a través de técnicas y métodos que permitieron mejorar nuestras vidas. En el presente punto, nuestro interés entrará en ubicar algunas etapas del desarrollo de la tecnología, con el fin de llegar a definir la etapa actual en la que se encuentra el desarrollo de esta.

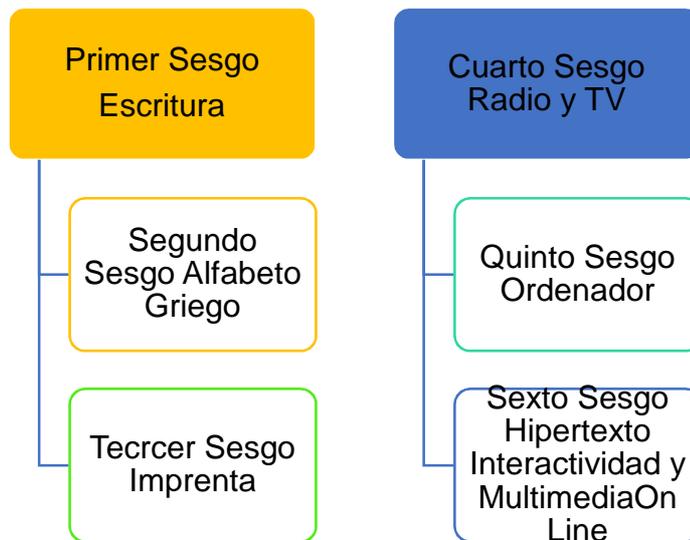
En la evolución de la sociedad el desarrollo de la tecnología ha tenido un papel preponderante por ello retomamos la cita de (Cabero, Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza, 2001, pág. 130) que a la letra dice “la historia de las civilizaciones es en cierta medida la historia de sus tecnologías, y nunca hasta la fecha había existido una relación tan estrecha en las tecnologías y la sociedad y nunca la sociedad se ha visto tan influenciada por las diferentes tecnologías que están apareciendo, siendo estas, las TIC, las que más destacan sobre todas las tecnologías”.

Aludiendo a esta cita, nosotros pensamos que el tiempo pasado la influencia de las tecnologías en nuestras vidas pasadas desapercibida porque en la mayoría de los casos el beneficio de estas era de manera indirecta, sin embargo, hoy en día nosotros palpamos la tecnología en todo momento de nuestra vida cotidiana, por ello estamos de acuerdo con Cabero en decir que nunca antes había existido una tan estrecha relación entre las tecnologías y la sociedad.

(Mumford, 2000, pág. 99), señala que “durante los últimos mil años la base material y las formas culturales de la civilización occidental han sido profundamente modificadas por el desarrollo de la máquina”. En esta época hubo un desarrollo importante de lo que se concebía como la máquina así como de la técnica misma para usarla. Pero señala que es durante la revolución industrial cuando los cambios son más radicales sobre el uso de la máquina y la técnica misma.

Aludiendo a la revolución industrial es en esta época en la que se modificaron los sistemas de producción, se manifestó fuertemente una revolución demográfica, se modificó la estructura social, se gestaron nuevas clases

sociales como consecuencia implican del desarrollo tecnológico. Los obreros de esta época protestaron por lo que consideraron una amenaza para su trabajo. Si miramos en la actualidad las tecnologías también están provocando cambios significativos en el empleo, en la educación, en las comunicaciones y en lo general forma de vida de la sociedad.



**Figura 1. 1.- Sesgos en el procedimiento de la información. (Mumford, 2000, pág. 80)**

Estas concepciones, en lo general, nos permiten ver aquellas etapas claves en la historia de desarrollo de las tecnologías. De esto nosotros identificamos que la máquina, la escritura, la imprenta y las TIC han sido etapas determinantes en la evolución de la sociedad, y que la revolución industrial es el punto de partida para un desarrollo acelerado de las tecnologías.

Creemos que las tecnologías no son por si mismas determinadas de la evolución de la sociedad, sino que más bien hay una relación de interdependencia entre la tecnología y factor humano, de tal forma que la primera, para que nazcan, necesitan de un contexto social específico y al mismo tiempo con su presencia, configuran nuevos modelos y escenarios sociales, culturales y económicos. Por lo tanto bien cabe lo que dice (Cabero, J, 2007, pág. 60) que las tecnologías no son ni autónomas ni independientes

respecto a las fuerzas sociales que las han creado, y al mismo tiempo configuran nuevas formas de relación.

#### **1.1.4. Sucesos de las Tecnologías de Información y Comunicación**

Consideramos que el concepto de TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) surge como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones. La asociación de estas tres tecnologías de lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas sobre todo para el contexto educativo.

Las TIC es una expresión que engloba una concepción muy amplia y a su vez muy variable, respecto una gama de servicio, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos electrónicos (hardware) y de programas informáticos (software), y que principalmente se usan para la comunicación a través de las redes. A continuación, describimos, de forma breve, cada uno de estos elementos.

- Los servicios de telecomunicación como la telefonía e internet, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de muchos servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos, la videoconferencia, el Chat, los foros de discusión, news o newsgroups, IRC (Internet Relay Chat), entro muchos.
- La tecnología podemos señalar de las precursoras, la que se usa en el teléfono, radio y televisión. Las actuales las consideraremos las que se refieren a comunicaciones móviles. Por ejemplo, el mismo tipo de tecnologías que se utilizan para transmitir la voz puede también trasmitir el fax, datos y el video de comprensión digital.
- Las redes las señalaron como aquellas que usan cable de cobre, cable de fibra óptica, cable coaxial, conexiones inalámbricas, telefonía celular y los enlaces por satélite.

- Por equipos entendemos el hardware y hay una gama muy amplia. Ponemos como ejemplo los ordenadores y todos los equipos que se utilizan para la conectividad de la red y para la comunicación.
- Los programas informáticos (software) que son el fluido de todos estos elementos.

Pero más allá de esta percepción sobre las TIC a continuación referenciamos algunas de las distintas definiciones que se han dado en el tiempo y no por ello las no expuestas aquí dejan de ser trascendentes. Ahora bien, no hay un consenso entre los profesionales de la educación sobre la definición absoluta de las TIC. Hoy también se habla de nuevas tecnologías para referirse a las TIC como medios que giran en torno a la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones.

#### **1.1.5. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación**

- **Inmaterialidad:** Hace referencia a que la materia prima en torno a la cual desarrollan su actividad es la información, e información en múltiples códigos y formas, es decir, virales, auditivas, audiovisuales, textuales de datos estacionarios y en movimiento.
- **Interconexión:** Se refiere a diferentes formas de conexiones, vía hardware y que se permitirá el acto de la comunicación en el que se han desarrollado nuevas realidades expresivas y comunicativas.
- **Interactividad:** Hace referencia a que el control de la comunicación se centra más en el receptor, desempeñando un papel importante en la construcción del mensaje, el rol de trasmisor evoluciona.
- **Instantaneidad:** Rompe las barreras de espacio y tiempo.
- **Creación de nuevos lenguajes expresivos:** Se refiere a que permiten nuevas realidades expresivas, como es el caso de los multimedia e hipermedia, estos a su vez ocasionan nuevos dominios alfabéticos, potenciando la alfabetización en el lenguaje informativo y multimedia.

- **Ruptura de la linealidad expresiva:** Se refiere a que los mensajes tienden a organizarse no de forma lineal, sino de manera hipertextual, lo que traerá una serie de consecuencias significativas como son la desestructuración del discurso, la transferencia del peso de la comunicación del autor al texto, el desafío de pasar de la distribución de la información a su gestión, y la construcción del significado de forma diferente en función de la navegación hipertextual realizada por el receptor.
- **Diversidad:** Se refiere a que no existe una única tecnología disponible, sino que por el contrario, se tiene una variedad de ellas.
- **Innovación:** Se refiere a señalar que es tan acelerado el proceso de innovación de la tecnología que rebasa al contexto educativo en ocasiones por su poca capacidad para absorber la tecnología, en muchas ocasiones cuando se incorpora una tecnología a la institución educativa, esta tecnología ya está renovada y remodelada y transformada.
- **Elevados parámetros de calidad, imagen y sonido:** Se refiere la calidad con que pueden transferir la información, y sin lugar a duda se ha logrado por la digitalización de las señales visuales, auditivas y de datos y por los avances significativos en el hardware usado para las comunicaciones.
- **Potenciación, audiencia segmentaria y diferenciada:** Se refiere a que comprendemos como la especialización de los programas y medios en función de las características y demandas de los receptores, es decir en el caso de los medios televisivos, pueden provocar una segmentación de audiencias, según la conveniencia. También el caso de las redes sociales o comunidades virtuales rompen el concepto de cultura de masas y se superpone la cultura de la fragmentación de las audiencias en función de los intereses y actitudes de los que participen.

Las características pueden ser muy variadas, pero lo trascendente es identificar aquellas características inherentes a la tecnología que son requeridas para un fin específico. Por lo que para el caso de la educación, serán trascendentes

aquellas características que permiten hacer uso de la tecnología como un elemento mediático para que se desarrolle de forma apropiada el proceso de enseñar y aprender, (Cabero, J, 2007, pág. 80).

Las tecnologías de la información y comunicación constituyen el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática – hardware y software y las telecomunicaciones y tienen la peculiaridad de posibilitar la generación, el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión de la información.

Por un lado, el hardware corresponde a todas las partes físicas, infraestructura y tangibles de una computadora, es decir, sus componentes eléctricos, electrónicos, electrodomésticos y mecánicos, sus cables, gabinetes u otros periféricos de distinto tipo. El software, por otro lado, representa el “conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora” (Diccionario de la Real Academia Española). Alude a los componentes lógicos requeridos para posibilitar la realización de una tarea específica, es decir, se trata de un conjunto de instrucciones para que sean ejecutadas por un procesador.

Un programa puede referirse tanto a un programa ejecutable como a su código fuente, el cual será transformado en un ejecutable cuando sea compilado. De acuerdo a sus funciones, los programas pueden dividirse en software de sistema o de aplicación. El primero, consiste en un software que permite controlar e interactuar con un sistema proporcionando un control sobre el hardware y actuando como soporte de otros programas, como un sistema operativo.

Es fundamental comprender el carácter dinámico que caracteriza a estas tecnologías, en efecto, tal como señala (Castells, 2002, pág. 60) la morfología de la red parece estar adaptada para una complejidad de interacción creciente y para pautas de desarrollo impredecibles que surgen del poder creativo de esa interacción. Del productor de tal creación vía flexibilidad que presentan las TIC resulta la reconfiguración periódica de estas tecnologías.

La flexibilidad es un rasgo central de lo que (Castells, 2002, pág. 50), denomina el nuevo paradigma de la tecnología de la información. No solo los procesos son reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alternarse de forma fundamental mediante la reordenación de sus componentes. Así lo distintivo de la configuración de este nuevo paradigma tecnológico es para el autor, su capacidad para reconfigurarse. Este es uno de los rasgos que Castells define como decisivo en una sociedad caracterizada por el cambio constante y la fluidez organizativa.

Asimismo, otra de las características que asume esta revolución tecnológica es la convergencia en ascenso de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado. Así es que la microelectrónica, las telecomunicaciones, la optoelectrónica y los ordenadores están ahora integrados en “sistemas de información”.

#### **1.1.6. Ciencia, tecnología y conocimiento en la sociedad del conocimiento**

En relación con la ciencia y la tecnología, distintos autores presentan opiniones que evidencian el aporte de ambos conceptos para la conformación de la sociedad del conocimiento. Al respecto, Gómez (2017) señala: En el mundo contemporáneo, la ciencia y la tecnología constituyen una parte estructural de sus dinámicas. La capacidad transformadora que han demostrado en las últimas décadas en infinidad de campos, las hacen imprescindibles para garantizar nuestra infraestructura cultural, nuestra forma de vida y las mediaciones cotidianas.

Por otra parte, Granados y Calvo (2017) apuntan que “la gestión de las políticas ligadas a la ciencia y la tecnología encierra un espacio importante en la estructura funcional del Estado moderno y genera problemas importantes para actores políticos implicados” (p. 12). Ante este panorama, la nueva sociedad del conocimiento funciona de acuerdo con principios encaminados a buscar la expresión científica y tecnológica, pues permiten adquirir una ventaja competitiva en el desarrollo y la generación de oportunidades para el bienestar y

el progreso humano, al construir una nueva realidad en una sociedad ávida por establecer nuevas relaciones con el futuro científico y tecnológico.

Por ello, es importante señalar que en nuestros tiempos el conocimiento es el eje transversal en la evolución científica, que concluye en la necesidad del desarrollo tecnológico de la sociedad actual, la cual supone una mayor y mejor información para que la ciudadanía pueda desempeñar un papel trascendente y se trace como objetivo principal la construcción de conocimiento a través del progreso científico-tecnológico en las instituciones de educación superior.

Al respecto, Levine y Marcus (2010) consideran que la construcción del conocimiento práctico se sustenta en los procesos de colaboración y cooperación entre las sociedades de la información y del conocimiento. En tal sentido, la creciente demanda de conocimiento científico en nuestros tiempos ha marcado un hito en la evolución científico-tecnológica, de ahí que se estén generando sociedades para identificar, obtener, generar, transmitir y emplear la información a favor del desarrollo humano. El conocimiento, por tanto, se ha convertido en el principal activo para las organizaciones y las sociedades en general.

En efecto, en el contexto de la sociedad del conocimiento, el desarrollo de la ciencia, la investigación, la educación, la tecnología y la cultura avanzan hacia un proceso de mejora continua para crear escenarios capaces de enfrentar el crecimiento económico y global, piezas fundamentales en el progreso socioeconómico. Por ende, la producción científica de los académicos de una institución superior puede dar cuenta del auge científico. Una muestra de ello es la Universidad de Guadalajara (Jalisco, México), institución que en 2016 registró 569 artículos en Scopus , 294 libros y 2035 artículos académicos (Bravo, 2016).

#### **1.1.7. Creatividad, tecnología e innovación factores de la sociedad del conocimiento**

Los principales factores para el desarrollo y progreso de la sociedad del conocimiento son la innovación y la creatividad, factores que han provocado

cambios en todos los niveles estructurales y operacionales al transformar procesos, introducir tecnologías, ofrecer nuevos servicios, etc. La sociedad actual no habría sobrevivido o se encontraría en un completo retroceso si no se contara con estas variables, pues la sociedad del conocimiento se genera a partir del intercambio, la acumulación, la gestión y la forma como se produce el saber. Por eso, si hay acuerdo en torno a la premisa de que los humanos estamos inmersos en una sociedad de la verdad cuyas características fundamentales son el conocimiento, sus implicancias, compatibilidades y relaciones con los diversos campos de estudio y ciencias entonces se puede hablar de una sociedad innovadora, tecnológica y creativa.

Summo, Voisin y Téllez (2016) refieren que la creatividad se “enfrenta a un verdadero desafío, ya que aparte de que no se vislumbra todavía como un valor esencial en la formación personal del ser humano, debe difundirse en una sociedad marcada por el uso de tecnologías cada día más desarrolladas” (p. 86). Esto significa que en la actualidad la creatividad, la tecnología y la innovación son conceptos inseparables dentro de las sociedades de la información y del conocimiento, lo cual genera nuevas demandas en el ámbito educativo.

#### **1.1.8. Innovación Tecnologías de Información y Comunicación**

En este sentido, la innovación en las instituciones educativas, especialmente en las universidades, no se produce de forma aislada, sino que se concreta a través de un equipo multidisciplinario y se desarrolla de manera colegiada para llevar a cabo una planeación integral con propuestas creativas. Por eso, se puede apuntar que la innovación educativa es un constructo que se usa para señalar “cambios que permitan mejorar los procesos formativos y de aprendizaje y que esos cambios sean sostenibles, transferibles, eficaces y eficientes. Algunos de esos cambios se consiguen incorporando tecnologías de la información, nuevas tendencias, nuevos procesos o nuevos enfoques” (Fidalgo, 2014, p. 1).

## **1.2. Aplicación de Formación Continua**

Para (Ayala Falcon, 2013, pág. 40), la formación continua proporciona conocimientos y capacidades a los trabajadores y sus organizaciones para dar respuestas a las necesidades profesionales, humanas y de relación, de ahí su gran importancia, la formación continua, que canaliza las respuestas a las exigencias que plantean los cambios en los puestos de trabajo y a las necesidades de trabajadores adecuadamente capacitados, se sitúa, habitualmente, en el ámbito de los temas estratégicos de las organizaciones y empresas.

Impacta directamente en sus políticas competitivas, al facilitar el desarrollo de las competencias de la organización y orientar a los trabajadores hacia sus objetivos y modelos de negocio. Las estrategias de dirección y gestión de recursos humanos enmarcan a la formación continua, como una parte integral de la política y la forma de ser de la empresa y como una función específica de las actividades que incumben a las personas trabajadoras.

(Borja Lira, 2006, pág. 55), indica que actualmente se detectan algunos cambios importantes de planteamiento, cada vez hay más interés en que la formación continua proporcione conocimientos sobre el entorno laboral, capacite para solucionar problemas de la profesión o del puesto de trabajo, impulse el conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación y promueva habilidades para el trabajo en grupo.

Ello es la respuesta a que las actividades del el trabajo profesional se realizan en contextos organizados en los que está claramente definida la misión y unas estrategias que, para poder ejecutarlas, se involucra y compromete a todos sus miembros, además la vinculación al desarrollo organizacional convierte a la formación continua a que sea el eje central de cualquier transformación de la organización la aplicación de ello en el momento económico de grandes turbulencias e incógnitas relacionadas con su salida, proporciona más fuerza a este enfoque.

(Bruns & Luque, 2014, pág. 89), indica que es precisamente la búsqueda de nuevas formas que permitan situar a las organizaciones en las mejores

condiciones posibles para cumplir sus objetivos lo que ha propiciado un cambio en la orientación de la formación, si inicialmente se centró en la mejora de los procesos internos detección de problemas relacionados con la misión establecida, más eficiencia en la ejecución de tareas, mayor comprensión del funcionamiento de los grupos, la irrupción de los tiempos locos, en referencia a la turbulencia de los entornos, las crisis tecnológicas, la imparcialidad y, en cierta manera, el caos, propiciaron una orientación hacia los procesos externos.

Muchos aspectos de las actividades de las organizaciones, como la formación continua se hallan sometidos a los cambios de las tecnologías de la información y comunicación, y a las nuevas formas de comunicar entre las personas y grupos, en la intervención en formación continua se involucra a un amplio número de agentes como los responsables de su puesta en práctica, los receptores, los ejecutores de su implantación, y todos ellos reciben los efectos de estos cambios.

(Briceño, 2006, pág. 99), señala que los sistemas de formación continua emergen de la convergencia de las necesidades de las empresas para mantener, redefinir o aumentar las competencias de sus trabajadores y trabajadoras y de la necesidad de las personas de gestionar su formación a lo largo de la vida ya sea para mantener sus competencias para conservar el puesto de trabajo, o aumentar para acceder a uno nuevo o promocionar en su trayectoria profesional o, simplemente, como consumo de formación.

### **1.2.1. Formación Continua**

La formación tiende y ha de superar los meros usos instrumentales para la ocupación, el desarrollo profesional o el desarrollo empresarial, considerándose también como una necesidad ligada al desarrollo social y democrático de nuestra realidad: personas más formadas son la base de una sociedad avanzada y comprometida con el desarrollo colectivo, el constructor de formación a lo largo de la vida, que toma mayor importancia actualmente debido a la rapidez y dimensión de los cambios tecnológicos, económicos y organizativos.

(Camargo, 2003, pág. 100), manifiesta que superar el sentido utilitarista, focalizado en producir más, mejor y a menor costo, lleva implícitamente a reconocer la importancia de integrar los procesos educativos y formativos de las personas en una concepción continua y humanista, donde la persona es el referente principal, alrededor de la cual giran todos los procesos sean productivos, económicos, participativo culturales o sociales.

Los fundamentos, actividades, dinámicas y efectos de la formación continua, específicamente en un sector económico concreto, con el foco a un determinado tipo de empresas: las empresas del sector de distribución detallista de productos de gran consumo en nuestro caso hemos elegido el sector de la distribución comercial de los productos de gran consumo por un amplio cúmulo de razones, en primer lugar, un sector finalista como el que estamos analizando (la distribución comercial termina con la entrega del producto/servicio al consumidor), la formación

(Carlosama, 2003, pág. 120), manifiesta que las complejidades de este sector, así como la velocidad y ritmo de los cambios que se producen, convierten a este estudio, en un tema apasionante y que exige una gran dedicación y comprensión de los fenómenos observados esta pasión está también compartida con los propios actores del sector que exige grandes dosis en todas las posiciones profesionales dentro de las organizaciones del sector ello se aprecia inmediatamente en cualquier observación a través del contacto humano o profesional con los agentes del sector.

En esta memoria que se presenta comienza con el marco contextual sobre los cambios para situar las dimensiones del problema de estudio, para discutir sobre este marco contextual de los cambios de la distribución comercial, se revisan las funciones de la distribución comercial así como la evolución de las actividades relevantes de las empresas del sector en el mercado del entorno del territorio español, y de otros países para entender los impulsores del cambio, nos centramos en la identificación de las estrategias ganadoras de las empresas de éxito de este sector, la identificación de las estrategias ganadoras facilita la comprensión de las necesidades operacionales.

(Díaz, 2010, pág. 133), señala que, en el marco contextual, realizamos lo propio con el marco teórico y contextual sobre estrategias de formación continua y como los autores y las investigaciones recientes nos enseñan sobre sus posibilidades de desarrollo. Las modalidades de formación continua, las características de la formación continua y las estrategias se revisan en el marco de la bibliografía actual tomando referencias españolas e internacionales sobre el tema y ver las correspondientes dinámicas y actividades.

Como conjunción del análisis de las funciones de la distribución y del análisis contextual sobre las estrategias de formación continua, se realiza una revisión profunda sobre estudios y literatura actual de las estrategias de formación continua en el contexto de la distribución comercial, la relación con aspectos claves como la empleabilidad, innovación, cultura organizativa se ve en los contenidos aplicados a casos de éxito de la distribución comercial en los efectos ante el consumidor, las estrategias empresariales y el la productividad

(Farro, 2007, pág. 125), indica que todas las empresas y organizaciones, sea cual sea su tamaño, se enfrentan a distintas situaciones en las que necesariamente se plantean cómo abordar y tratar la distribución vinculada a su actividad industrial, comercial o de servicios la evolución del mercado proporciona constantemente nuevas situaciones en las que aparece, cada vez con más fuerza, el aumento de importancia del papel del consumidor final en todo el proceso distributivo.

Esta orientación hacia el respeto de la importancia del consumidor final, es la materialización del aumento de su poder, en una sociedad dominada por el consumo de productos y servicios, donde el consumidor manifiesta mayor autonomía y capacidad para tomar decisiones por si solo sobre el acto de compra, y con mayor dominio sobre la información que utiliza para tomar la mejor decisión de compra, ajustada a lo que en el momento concreto necesita.

El objetivo de la distribución comercial es el acercamiento (físico, informativo, financiero) entre todos los integrantes de la cadena organizada para la producción y venta final de los productos y servicios al comprador y con ello facilitar su consumo a través del intercambio. Como variable de marketing

facilita que el producto servicio pueda complementar su política de marca, precio y comunicación de forma finalista: sin la distribución, las otras variables de marketing no pueden desarrollarse plenamente ni cumplir su misión, ya que no puede completarse el objetivo por la que se realiza la venta.

(Galván & Ponce, 2012, pág. 79), manifiesta que la distribución comercial tiene la responsabilidad de materializar la entrega al consumidor del producto y para ello cuenta con todo el soporte que los integrantes de la cadena realizan emitiendo información hacia el consumidor el consumidor toma decisiones en base a sus necesidades y el acceso a la información que pueda tener, la distribución comercial tiene muchas formas de transmitir información al consumidor y en la tienda detallista es donde eclosiona la información recibida con el momento de la compra la literatura de Marketing ha discutido y estudiado mucho la relación entre la información que recibe el consumidor y su proceso de decisiones.

La actividad de distribución detallista incorpora a la actividad de información, el acercamiento físico del producto así como la confianza en el último momento, que decanta el proceso de decisión recientemente discute sobre esta capacidad de influencia de las informaciones que se dirigen a los consumidores, destacando como éstos dominan el conocimiento y como pueden llegar a ignorar la información de los expertos. Muestra con evidencias, que cuando el experto rectifica una información anterior, el consumidor puede llegar a tomar decisiones que no tienen en cuenta la información que tenía anteriormente y sigue al experto. Sin duda ello es relevante para el trabajador de tienda.

(Galvis, 2007, pág. 59), manifiesta que las implicaciones de esta necesidad permanente de disponibilidad de producto, tienen gran impacto en las políticas de gestión de las empresas de distribución, y las correspondientes políticas organizacionales y de los trabajadores no sólo forma parte de los objetivos de las tareas a realizar, sino de la estrategia competitiva y en consecuencia, deberán analizarse hasta qué punto las actividades y dinámicas de formación continua de los trabajadores que pueden verse involucrados con la

disponibilidad del producto, incluyen aspectos de interés que favorezcan su desarrollo. Posiblemente afecta a la cultura de la empresa y por lo tanto los valores que se transmiten en su seno.

Las empresas seleccionan los productos que forman parte del surtido, a partir de la mejor combinación que cada categoría tiene para sus clientes los gestores de las categorías buscan permanente esa mejor combinación mezclando novedad, utilidad, temporada, tipología del consumidor este trabajo exige una atención permanente a los cambios del mercado, intensa relación con los proveedores y gran atención al comportamiento de los consumidores.

Si con todo ello, en el momento de la compra, se diese una rotura de stock, el esfuerzo sería en vano y de ahí viene la importancia de este punto. Las implicaciones son muy graves y por lo tanto se necesita que se hayan desarrollado y haya una vigilancia permanente para el mantenimiento de las competencias de los trabajadores involucrados tanto en las decisiones sobre el surtido, como en las decisiones operacionales que evitan la rotura de stocks.

(Hernández, 2014, pág. 350), Menciona que la innovación forma parte de la manera de ser del retail de distribución comercial detallista) que están compitiendo en el mercado. Esta competencia favorece la implantación de las innovaciones en las empresas no solo como voluntad sino como necesidad. Innovar es un acto normal en un ser humano, que se refleja en el mundo empresarial con el objetivo de conseguir mejoras de productividad que hagan más competitiva la empresa, sin olvidar que el último fin es la rentabilidad de las inversiones.

Innovar también es adaptarse de una manera recurrente a las nuevas situaciones que el mercado impone. Innovar es un proceso de creación de valor en el mundo global. Innovar es controlar la creación de valor en todo el proceso del canal. Innovar es aprovechar las oportunidades que una nueva estructura de la sociedad nos ofrece la innovación la hace las personas que desean el progreso económico.

Esta idea de innovación aplicada a la distribución comercial, alcanza múltiples facetas de las empresas del sector centrándonos en temas actuales y que generan preocupación o interés por parte de estas empresas podemos hacer algunas miradas ligadas a la generación del flujo de productos desde la fabricación hasta la tienda detallista. Antes, podemos señalar la importancia del formato, la ubicación y la respuesta al consumidor cambiante, que en su estudio histórico sobre los mercados bazaars ingleses del principio del siglo diecinueve, destaca la innovación en la distribución detallista de la siguiente forma.

(Jara, 2009, pág. 225), menciona que Innovación motivada por las necesidades de acceder a la gran cantidad de productos que a precio competitivo se ofrecían en estos mercados en un principio y luego para satisfacer el aumento de la actividad de compras y también como ocio o distracción los Bazaars era la única respuesta que podía darse a esa necesidad.

Un solo tipo de negocio, características innovadoras e importantes que incluían tamaño, la variedad de productos, ambiente y oportunidad de buscar y pasear sin estar obligado a comprar. Con razón pueden ser considerados como precursores de los grandes almacenes y grandes mercados cubiertos que iban a ser símbolos muy visibles de finales del siglo XIX de la venta al por menor.

La instrucción de los docentes y su educación permanente se conoce como formación docente continua, y su labor es un complejo proceso para ayudar a los estudiantes a aprender y, por ende, su preparación no es una capacitación ligera, sino más bien, un proceso permanente de oportunidades de aprendizaje y desarrollo concatenadas.

### **1.2.2. Características de la Formación Continua**

- Programas de extensión y liderazgo en atención a la necesidad de formación actualización y capacitación y capacitación.
- Implantación de programas de desarrollo institucional.
- Flexibilidad y creatividad necesaria.

- Reconocida socialmente por su contribución.
- Participación activa de los cuerpos académicos
- Aplicación de metodología sistemática que ofrezca programas innovadores.
- Los organismos acreditados contemplan la formación continua de su ámbito.
- Mecanismos para evaluar la calidad.
- Políticas de financian y disponibilidad de recursos propios
- Colaboraciones institucionales
- Líneas de investigación educativa. (Martínez, 2008)

### **1.2.3. Funciones de la Formación Continua**

- Ser una herramienta que contribuya a paliar la falta de equidad.
- Ser parte de la estructura del modelo educativo de las instituciones.
- Incorporar recursos humanos del ámbito profesional.
- Desarrollar líneas de investigación educativas aplicables a la educación continua.
- Realizar una reorganización integral de la educación continua.
- Poner en valor la evaluación de la educación continua. (ANUIES, 2010)

### **1.2.4. Transición tecnológica en la formación continua.**

Actualmente, las tecnologías del aprendizaje y el conocimiento (TAC) también han asumido un papel protagónico en el desarrollo educativo, al buscar nuevas alternativas para integrarse en el contexto de la enseñanza. Gracias al avance tecnológico y su inclusión en la educación, se le asigna un plus al valor pedagógico en el proceso de formación académica integral, pues se emplean didácticas digitales en el ámbito educativo para fomentar una mayor

interactividad en el aula y conseguir mejores aprendizajes. De esta manera lo plantean (Pérez, Partida, Pérez, & Mena, 2016, pág. 33):

Es frecuente que los docentes requieran capacitación en el uso de las TIC para incorporarlas a los procesos de enseñanza y aprendizaje, sin embargo, además de su manejo técnico y los servicios que aportan, es conveniente asociar el aspecto pedagógico para mejorar la calidad de la educación, principalmente en el nivel de formación superior, donde estos avances tecnológicos constituyen el complemento invaluable para el desarrollo de las competencias profesionales de los profesores y de los estudiantes.

Por su parte, (Pinto, Cortés, & Alfaro, 2017, pág. 33), aseveran que con las TAC se pueden “diseñar, implementar y evaluar actividades y tareas que van mucho más allá del uso instrumental de artefactos, sistemas y procesos, para apropiarse un escenario que favorezca el interés y la gestión de aprender, ejercitar, ilustrar, proponer interactuar y ejemplificar” (p. 39).

Es imprescindible que estos docentes sean alfabetizados digitalmente con prontitud y de modo adecuado, centrando el aprendizaje en el conocimiento de las TAC, las tecnologías del aprendizaje y el conocimiento, que incluyen las TIC, más la formación pedagógica necesaria para saber emplearlas y generar con ellas una metodología renovada, más ajustada a las características de nuestro tiempo, (Enrique, 2012, pág. 33)

## **CAPÍTULO II**

### **2. Diagnóstico y estudio de campo**

#### **2.1. Métodos y técnicas utilizados**

Bibliográfico. - Se utilizó este método porque se realizará el uso de libros, revistas científicas, etc. Es la recopilación de información existente en libros, revistas e Internet, la misma que se aplica en estado de arte, que fundamenta científicamente la propuesta de solución.

De Campo. - Se utilizó este tipo de Investigación, para llevar a cabo nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

Analítico. - Se utilizó este método porque se seguirá paso a paso cada detalle de la investigación lo cual se logrará hacer un estudio más profundo de los diferentes problemas que existan y de esta forma obtener las debidas soluciones tiempos de respuestas.

Sintético. - Se utilizó este método porque se realizará una reconstrucción completa de cómo se atienden las incidencias y requerimientos de los usuarios y de esta forma descubrir las falencias del sistema y las posibilidades existentes para mejorarlas.

Inductivo: Este método permitió establecer conclusiones acerca de los temas investigados, se acaba llegando a la teoría. Por tanto, se asciende de lo particular a lo general.

Deductivo: Porque permitió partir de los hechos conocidos para comprobar la hipótesis, ya que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas, se desciende de lo general a lo particular.

Científico: Se utilizo un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados para descubrir y enriquecer la argumentación bibliográfica, sobre nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

Métodos empíricos. Entre las técnicas a utilizar tenemos las siguientes:  
Entrevista: Será efectuada a los Jefes de Tecnologías de Instituciones Públicas de Manabí; para conocer nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

Encuesta: Trabajadores de tecnologías y usuarios de Instituciones Públicas de Manabí; con el fin de mejorar nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

### **Población**

Está conformada por 220 personas que comprende a las comisiones de investigación, 1 propietario de entidades públicas.

*Tabla 2.1.- Población investigada*

Comisiones	Cantidad
Propietarios de entidades Publicas	220
Propietarios	1
Total	221

### **Muestra.**

Se conformó por el 100% del personal que comprende 221 personas.

## 2.2. Resultados obtenidos y análisis de datos de la encuesta aplicada a administradores de entidades públicas

1. En qué porcentaje conoce usted de la utilización nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

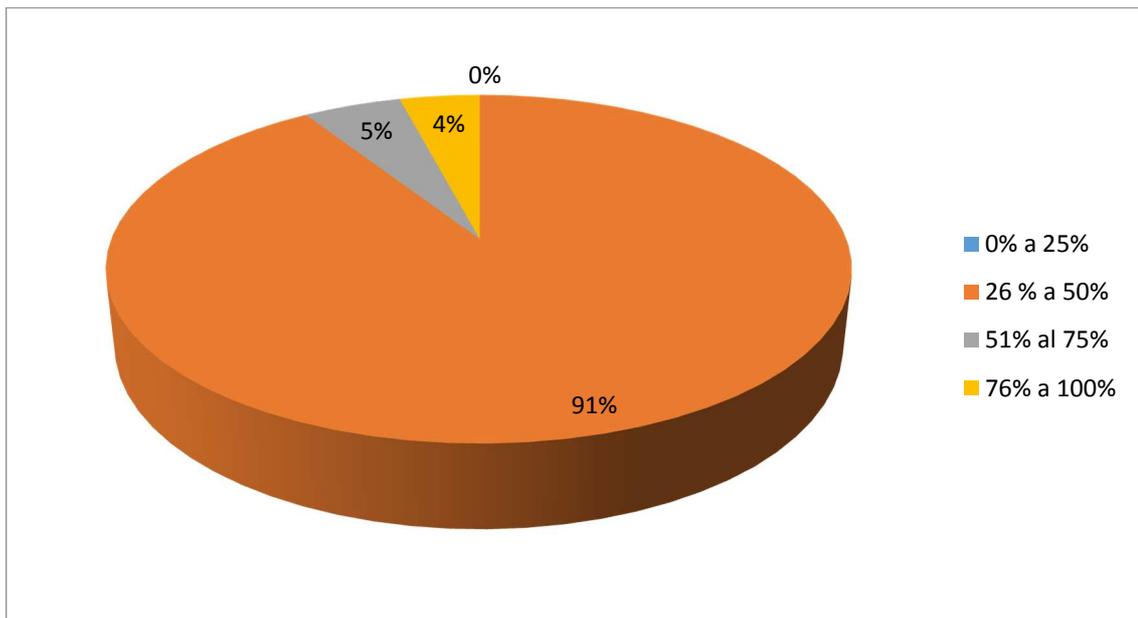
Tabla 2.2.- Datos de la Pregunta # 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0% a 25%	0	0%
26 % a 50%	200	91%
51% al 75%	11	5%
76% a 100%	9	4%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

Gráfico 2. 1.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.1)



**Análisis e interpretación:** Del 100% de los administradores encuestados, del 26% al 50% el 44% no conocen la utilización de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua, del 51% al 75% el 41% conocen en cierta forma la utilización y del 76% al 100% el 15% tienen conocimiento de su utilización.

2. ¿Con que frecuencia hace uso de los medios tecnológicos como apoyo en su labor?

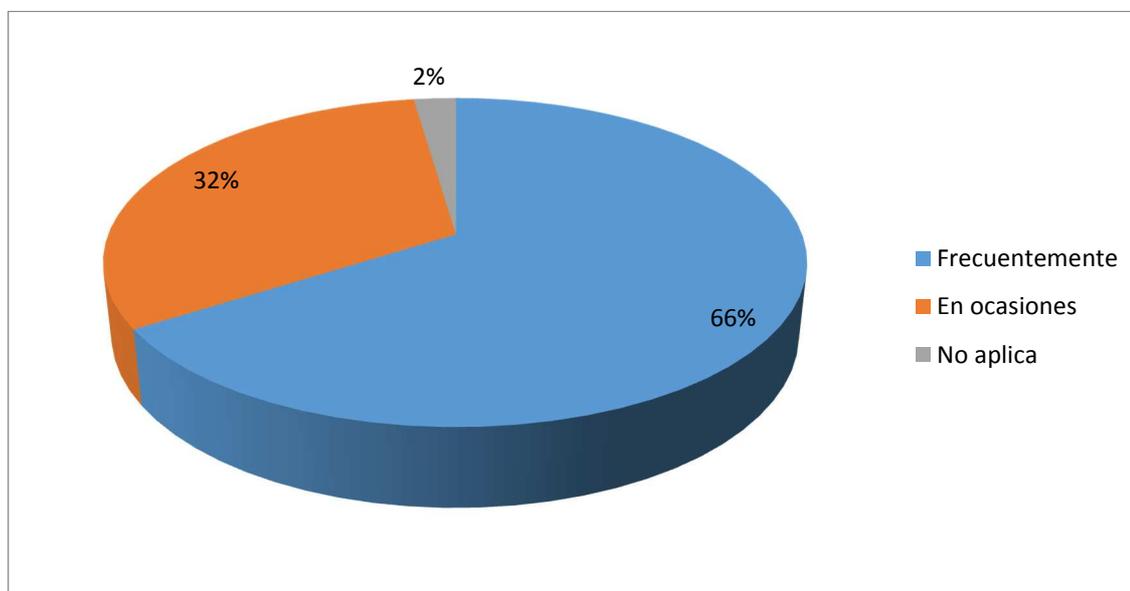
**Tabla 2.3.- Datos de la Pregunta # 2**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	145	66%
En ocasiones	70	32%
No aplica	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

**Gráfico2. 2.-** Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.2)



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Como se muestra los resultados obtenidos, acerca de ¿Con que frecuencia hace uso de los medios tecnológicos como apoyo en su labor?, los encuestados con un 66%, dijeron esto es frecuente, el 32%, manifestó que en ocasiones y el 2%, manifestó que no aplica en el caso de ellos, esto en cuanto a la información obtenida en la investigación.

3. ¿La utilización de los medios tecnológicos que ha contribuido a mejorar en su trabajo?

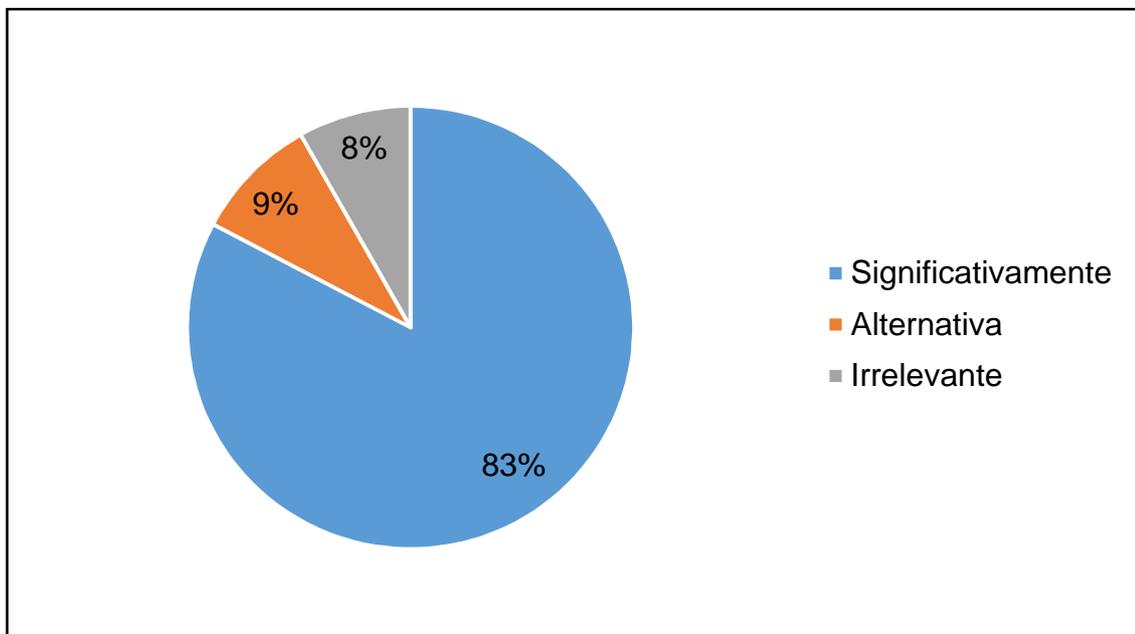
Tabla 2. 4.- Datos de la Pregunta # 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Significativamente	182	83%
Alternativa	20	9%
Irrelevante	18	8%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

. Gráfico 2. 3.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.3)



**Análisis e Interpretación:** Como lo muestran los resultados obtenidos en la investigación en cuanto a si ¿La utilización de los medios tecnológicos que ha contribuido a mejorar en su trabajo? con un 83%, los encuestados mencionaron que es significativamente, por otra parte el 9% dijeron que es una alternativa y el 8%, indicó que es Irrelevante según los datos que se generaron en la investigación.

4. ¿Cómo siente usted la confianza al emplear los medios tecnológicos frente al grupo de trabajo?

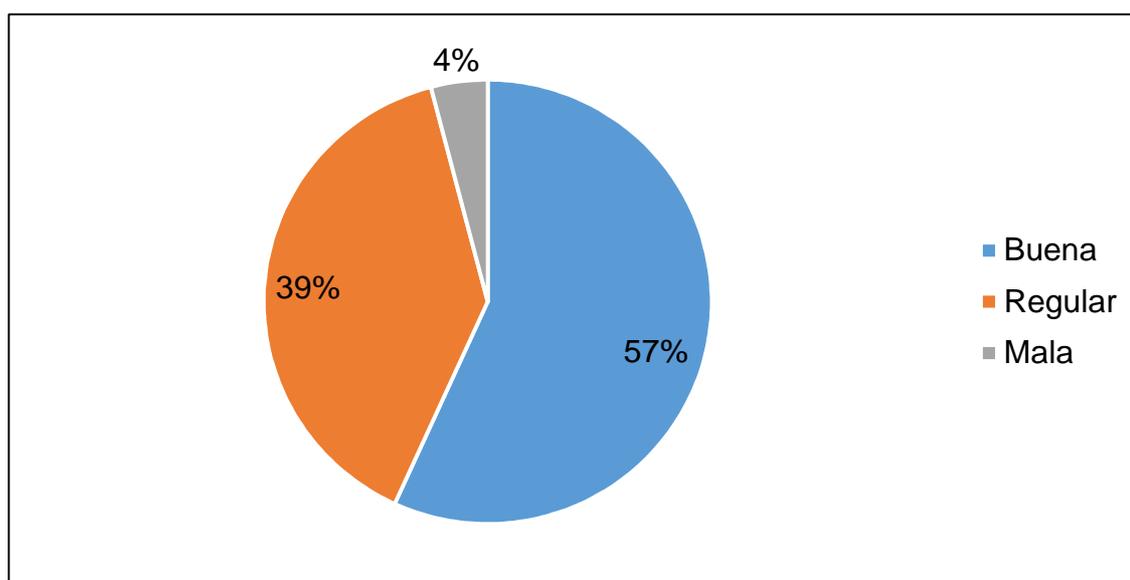
Tabla 2.5.- Datos de la Pregunta # 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	125	57%
Regular	86	39%
Mala	9	4%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

Fuente: Entidades Públicas del Cantón Chone.

Realización: Autores del proyecto

Gráfico 2. 4.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.4)



**Análisis e Interpretación:** Como se muestra en la información obtenida los encuestados en cuanto a si ¿Cómo siente usted la confianza al emplear los medios tecnológicos frente al grupo de trabajo?, el 57% menciono que es buena la confianza que tienen, el 39%, considera en cambio dice que es regular, el 4% tienen una mala confianza, según los resultados obtenidos.

5. ¿Con que frecuencia se han presentado problemas técnicos en los medios que utiliza?

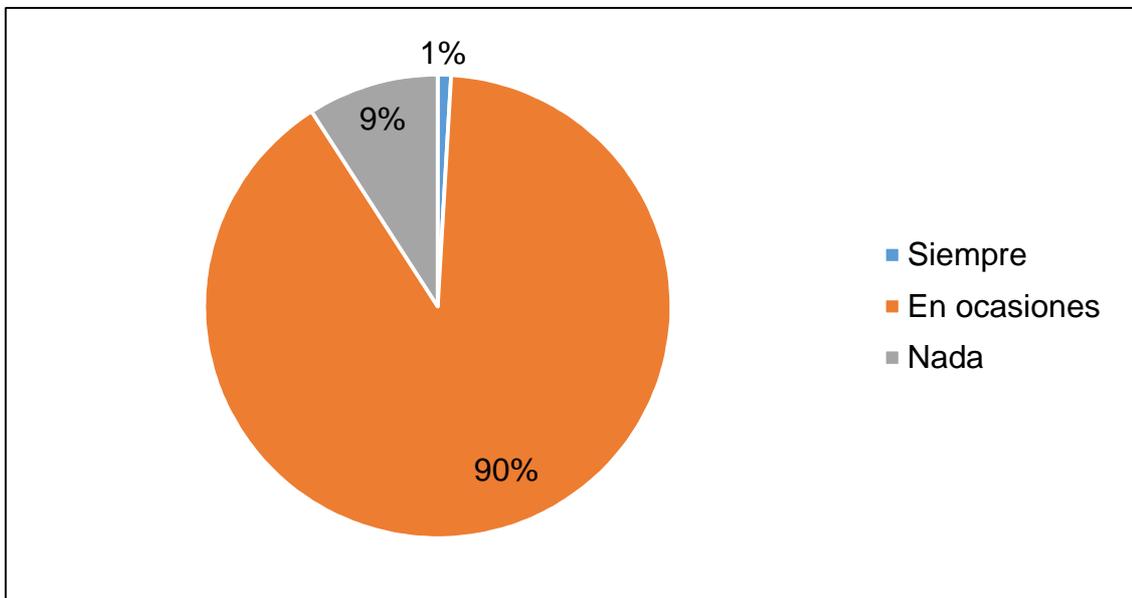
Tabla 2.6.- Datos de la Pregunta # 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	1%
En ocasiones	198	90%
Nada	20	9%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

Fuente: Entidades Públicas del Cantón Chone.

Realización: Autores del proyecto

Gráfico 2. 5.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.5)



**Análisis e Interpretación:** Como se muestran los resultados obtenidos ¿Con que frecuencia se han presentado problemas técnicos en los medios que utiliza?, los encuestados mencionan con un 90% que en ocasiones tienen problemas técnicos, el 9% indica que nada no tienen esos inconvenientes y el 1% dio a conocer que si tienen problemas técnicos al utilizar la tecnologías, según datos obtenidos en la investigación.

6. ¿Considera Democrático la utilización de las tecnologías de información y comunicación en la formación continua?

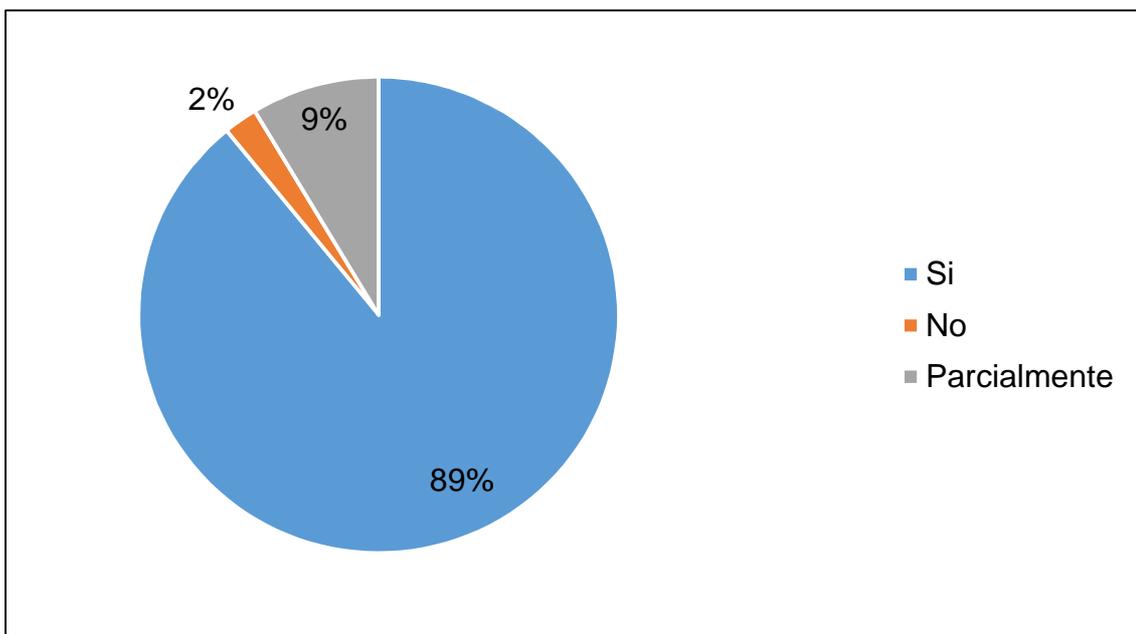
**Tabla 2.7.- Datos de la Pregunta # 6**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	196	89%
No	5	2%
Parcialmente	19	9%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

**Gráfico 2.6.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.6)**



**Análisis e Interpretación:** Como se muestran los resultados de la investigación en cuanto a ¿Considera Democrático la utilización de las tecnologías de información y comunicación en la formación continua?, con un 89%, indica que si es democrática la utilización de las tecnologías, además el 9%, menciona que esto es parcial y el último resultado con un 2%, manifiesta que no lo es, según resultados obtenidos en la investigación.

7. ¿Cuál de todas las esferas tuvo la mejor recepción de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?

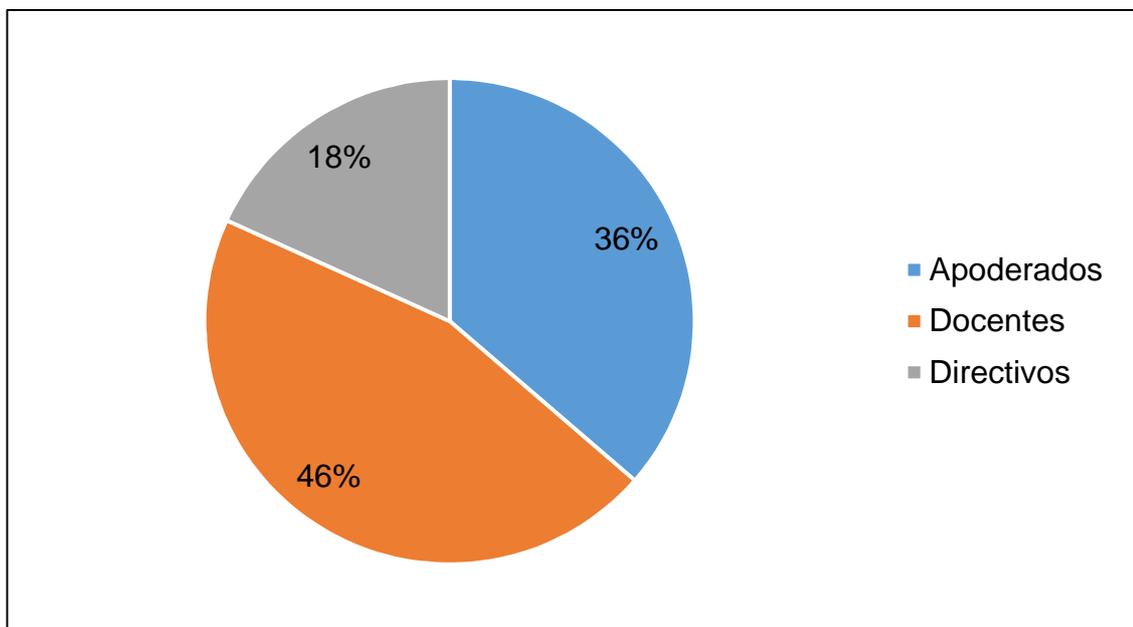
**Tabla 2.8.- Datos de la Pregunta # 7**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Apoderados	80	36%
Docentes	100	46%
Directivos	40	18%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

**Gráfico 2. 7.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.7)**



**Análisis e Interpretación:** Como se muestra en los resultados obtenidos en la investigación en cuanto a si ¿Cuál de todas las esferas tuvo la mejor recepción de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?, con un 46% de los encuestados manifestaron que en los docentes, además el 46%, y el 36% consideran que son los apoderado, además el 18%, mencionaron que en los directivos, según las investigaciones de los resultados generados.

8. ¿Que tan importante considera las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?

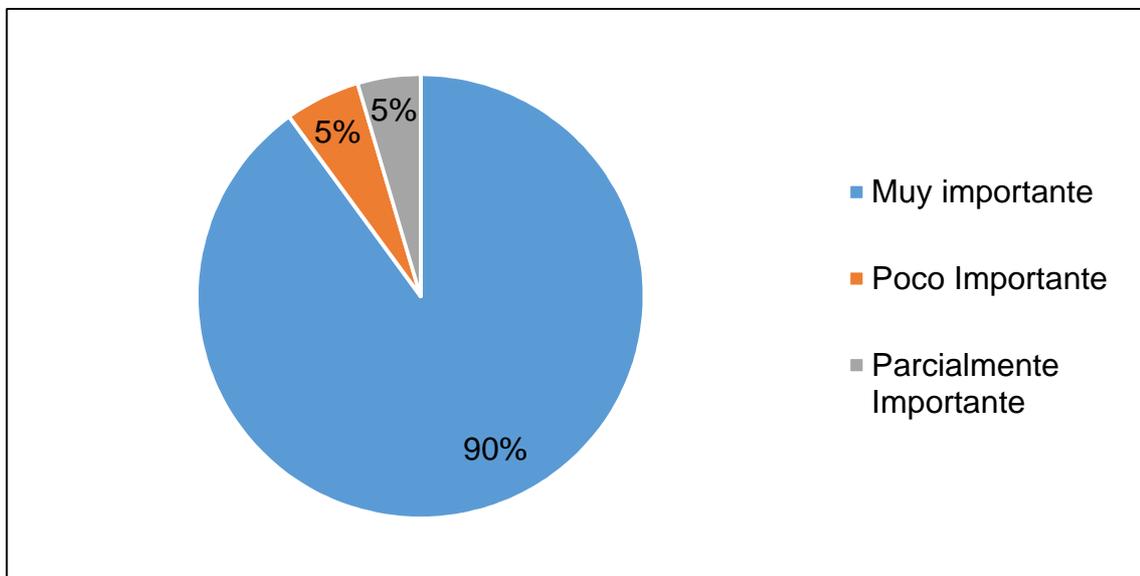
**Tabla 2. 9.- Datos de la Pregunta # 8**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	198	90%
Poco Importante	12	5%
Parcialmente Importante	10	5%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

**Gráfico 2. 8.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.8)**



**Análisis e Interpretación:** Como se muestran los resultados obtenidos en la investigación ¿Que tan importante considera las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?, con un 90% de los encuestados manifestaron que es muy importante las nuevas tecnologías y su aplicación el 5%, lo considera de modo parcial y el otro 5%, indico que es poco importante según los resultados encontrados.

9. ¿Considera usted necesarias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?

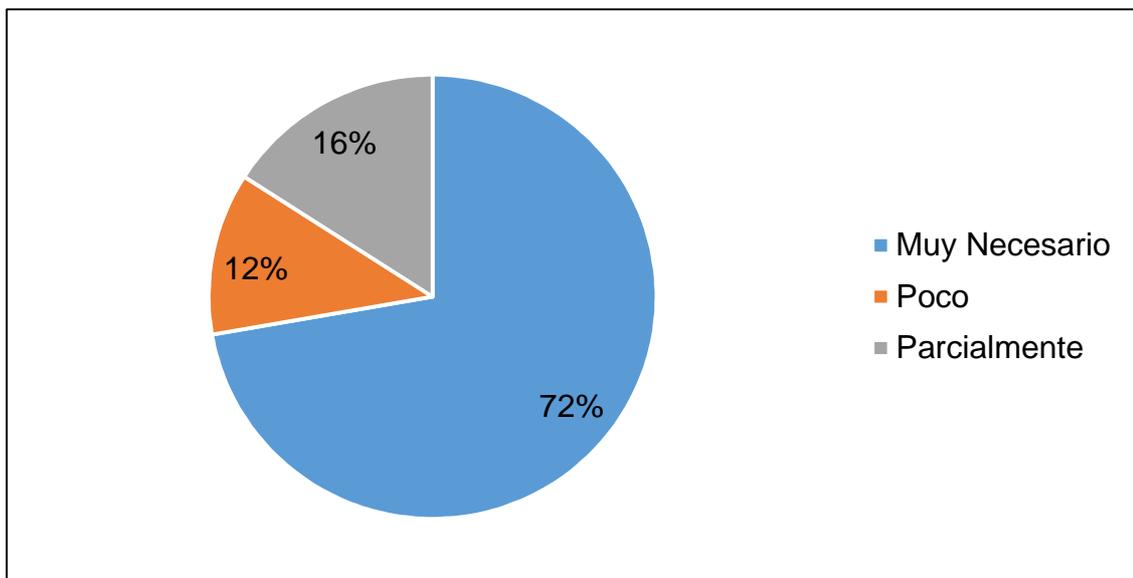
**Tabla 2. 10.- Datos de la Pregunta # 9**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy Necesario	159	72%
Poco	26	12%
Parcialmente	35	16%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

**Gráfico 2. 9.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.9)**



**Análisis e Interpretación:** Como se muestran los resultados obtenidos en la investigación en cuanto a ¿Considera usted necesarias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?, en el cual con un 72%, consideran que es muy necesario las nuevas tecnologías, el 16% menciona que es parcial y el 12% manifiesta que es poco necesario, según los resultados obtenidos.

10. ¿El entorno en el que usted trabaja actualmente es totalmente competitivo por ello es indispensable adaptarse a las nuevas tecnologías como lo considera usted?

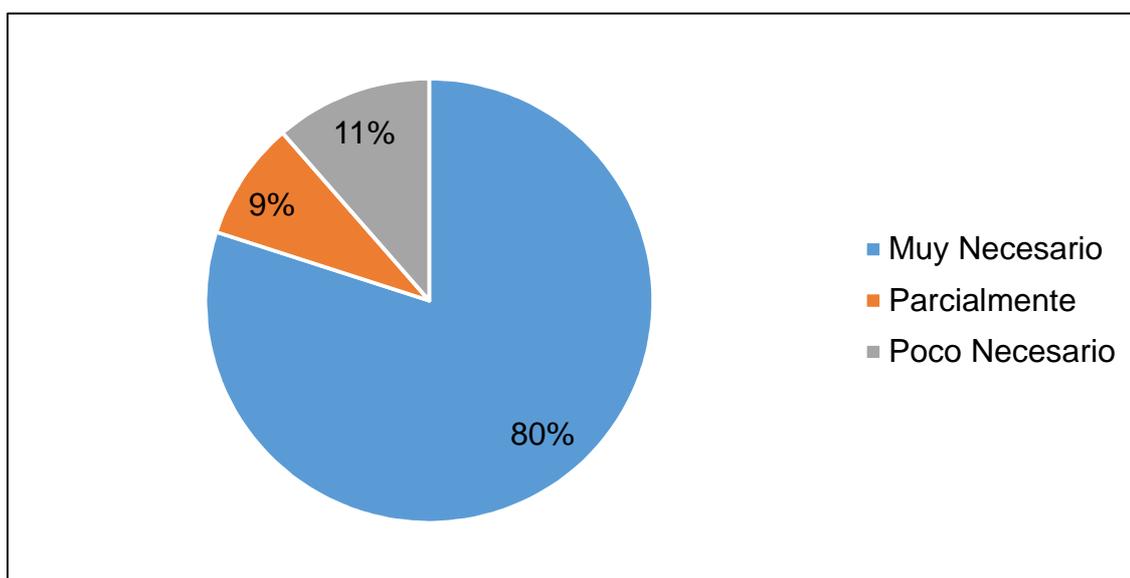
**Tabla2. 11.-Datos de la Pregunta # 10**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy Necesario	176	80%
Parcialmente	19	9%
Poco Necesario	25	11%
Total	220	100

**Fuente:** Entidades Públicas del Cantón Chone.

**Realización:** Autores del proyecto

**Gráfico 2. 10.- Cuadro estadístico. Tomado de (Pregunta 2.10)**



**Análisis e Interpretación:** Como se muestra en los resultados en la investigación en cuanto a si, ¿El entorno en el que usted trabaja actualmente es totalmente competitivo por ello es indispensable adaptarse a las nuevas tecnologías como lo considera usted?, con un 80% menciona que es muy necesario adaptarse a las tecnologías en el área de trabajo el 11%, indica que es poco necesario adaptarse, y el 9%, indico que es parcialmente para adaptarse en la su área de trabajo, según datos de la investigación.

### **2.3. Análisis de la entrevista aplicada al Personal Administrativo de entidades publicas.**

La siguiente entrevista se realizó a los administradores. La misma que se la considera muy importante porque permite mejorar el sistema de comunicación entre las diversas áreas. Seguidamente los administradores de las entidades públicas manifiestan si utilizan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país, Si, sirven de mucha ayuda para la gestión de la información. El traslado de información es vital porque permite la eficacia en el proceso de estudio, ya que en ocasiones se dificulta por la cantidad de flujo de información.

Dentro de las entidades públicas la información y comunicación de qué manera se genera la información; En el caso de entidades públicas se maneja la información que necesitan los docentes para cumplir con su trabajo. Porque tienen aceptación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua para utilización de su información, porque hace más fácil el trabajo y el manejo de información.

El beneficio de una buena comunicación interdepartamental entre las comisiones de investigación, evaluación y decanato, en estos tiempos es positivo con un programa informático para estas áreas sería muy importante ya que mejorar el flujo de información y se realizaría las gestiones con eficiencia lo cual es vital en esta área de trabajo, los navegadores utiliza para los servicios de la web, de manera frecuente Google Chrome.

Al mencionar que si tienen acceso a la información que se maneja en la entidad, supo manifestarse que cada vez que necesitan de ayuda para los servicios que brinda la institución, esta se recibe y se la procesa como parte de la aplicación de formación continua que se requiere por las personas que pertenecen al área. También se dijo si reciben información pública o privada y si se brinda la información que las personas necesitan para su trabajo, condujo a que se implemente mejor un programa informático a las áreas más importante, esta ayudaría a la gestión sin duda a la eficiencia del flujo de información lo cual hará más eficiente su traslado

## **2.4. Comprobación de la Hipótesis**

Con los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada en la investigación, para conocer la situación actual, con su opinión los encuestados de las entidades públicas en cuanto a los servicios prestados por la institución, a continuación, se detallan los resultados más relevantes de la investigación efectuada.

En primera instancia la mayoría de los encuestados en la Pregunta N°2, en cuanto a ¿Con que frecuencia hace uso de los medios tecnológicos como apoyo en su labor?, con un 66%, mayoritario manifestaron que con frecuencia es un apoyo de primera mano para sus labores siendo importante la utilización de las tecnologías en sus respectivas áreas para cumplir sus responsabilidades.

Adicionalmente los usuarios del servicio analizado en su mayoría en la Pregunta N°7, consideran acerca de ¿Cuál de todas las esferas tuvo la mejor recepción de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?, con un 46% que en los Docentes se tuvo una recepción o impacto considerable en las tecnologías de información y comunicación.

Finalmente, los encuestados en la Pregunta N° 8, acerca de ¿Que tan importante considera las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?, en el cual los encuestados dieron a conocer con un 90% que las nuevas tecnologías son muy importantes.

Por lo explorado y analizado una vez aplicado el intranet Podio se comprueba que la hipótesis es positiva.

## CAPÍTULO III

### 3. PROPUESTA

#### 3.1. Título de la Propuesta

Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.

#### 3.2. Objetivo de la Propuesta

Proponer una herramienta para la aplicación de tecnologías de la formación y comunicación en la formación continua.

#### 3.3. Aspectos Generales de la Propuesta

El mundo laboral ha ido evolucionando, dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas repetitivas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizada, etc. La actual situación de globalización de la economía requiere de empresas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente, en el que va a ser fundamental. La capacidad para adaptarse al mercado y dar respuesta a las nuevas demandas de atención o satisfacción al cliente de forma individualizada y personalizada.

Esta nueva sociedad está generando, así mismo, como consecuencia de todo lo anterior, un nuevo concepto de perfiles profesionales y de competencias y cualificaciones que se hallan caracterizadas, entre otros aspectos, precisamente por esa capacidad de adaptación.

Ante esta nueva sociedad de mercado global, la formación continua, en concreto, debe responder a los retos que demandan estos cambios, no sólo a través del impulso de una nueva cultura de la formación a lo largo de toda la vida, sino también de nuevas maneras de organizar la formación, más flexibles y abiertas, que permitan esa adaptación de la formación continua, y del conjunto de los tres subsistemas de la formación profesional en general, a las demandas de los nuevos modelos organizacionales, en el contexto de la sociedad de la información y del conocimiento.

Es preciso, un planteamiento más amplio de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la formación continua, más allá de la consideración de meros instrumentos y recursos o medios didácticos, sino desde una perspectiva totalmente innovadora. Las aplicaciones de estas nuevas tecnologías, sobre todo, Internet, no sólo están generando en nuestra sociedad una nueva cultura sino que además está incidiendo en la conceptualización y la planificación de la formación continua.

En la formación continua se están planteando, por tanto, importantes cambios.; entre éstos está la necesidad de mayor nivel de formación para poder acceder a este mundo de Internet y sobre todo al mundo de la formación. Para ello la formación inicial deberá cambiar sus estructuras, esquemas de funcionamiento para responder a nuevos perfiles profesionales y personales que se demandan y para que facilite la integración de los trabajadores y trabajadoras en la sociedad del conocimiento en todas sus dimensiones: laboral, cultural y de ocio, y de participación ciudadana.

No obstante en relación a la transferencia de las nuevas tecnologías a la formación existe una barrera real de carácter cultural y generacional respecto a su utilización por parte de las personas que se van alejando de los 40 años, y que cada vez tienen más dificultades para seguir el ritmo de esta evolución y que deberían ser una de las prioridades de la formación continua en las nuevas tecnologías.

Así mismo, uno de los retos de la formación continua, en relación a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, es conseguir que las ofertas formativas respondan realmente a las demandas de formaciones actuales y futuras y que permitan a su vez acercar las ofertas a las características y necesidades de los destinatarios allí donde desarrollen su actividad profesional.

Las nuevas tecnologías deben ser, por tanto, capaces de generar flujos de participación y comunicación suficientes para que los trabajadores y trabajadoras, en especial de las Pymes, como usuarios directos de la formación continua, puedan participar durante el desarrollo de todo el proceso de

planificación y ejecución de la oferta formativa, sobre todo, en la toma de decisiones.

Otro reto que debe afrontarse desde las nuevas tecnologías de la información y la comunicación tiene que ver con la forma actual de desarrollar la planificación de la formación continua en forma de acciones formativas y cursos de reciclaje discontinuos y aislados, atendiendo más bien a necesidades y peticiones coyunturales, muchas veces sin apenas continuidad y rigor sistemático en su configuración.

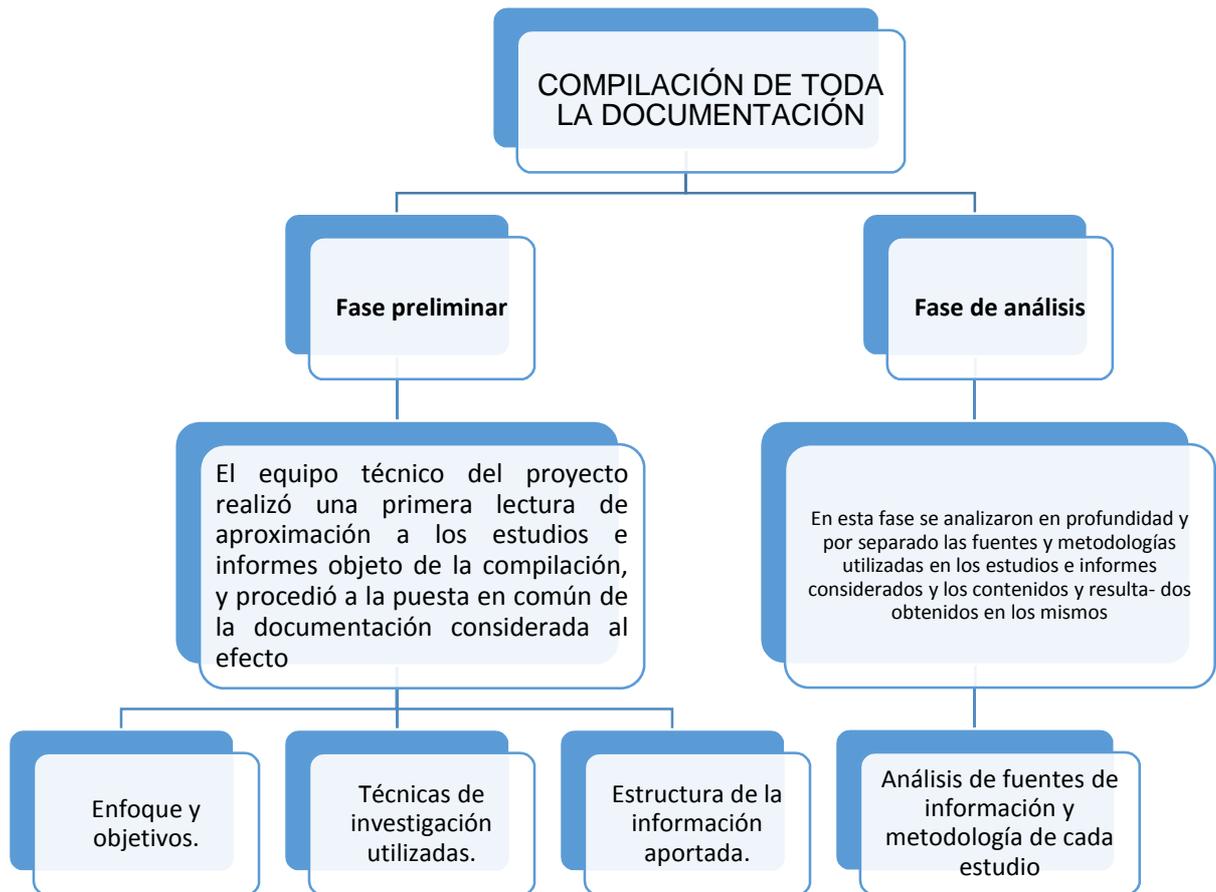
En este sentido las nuevas tecnologías de la información y la comunicación deberían ser un instrumento eficaz para elaborar la planificación de la oferta formativa configurada ésta por itinerarios personalizados de tres tipos: horizontal, vertical y diagonal, que permitan conjugar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras.

Igualmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación deben posibilitar estructuras descentralizadas, abiertas y flexibles para el desarrollo y gestión de estas ofertas formativas permitiendo la adaptación rápida a los cambios y a las diferentes características y necesidades de los grupos destinatarios, a fin de que puedan responder con la mayor celeridad a los requerimientos de la innovación tecnológica en los procesos y/o los productos.

En consecuencia, las necesidades actuales que se derivan de la aplicación de las nuevas tecnologías a la formación continua hacen preciso que desde las administraciones públicas, dejando de lado retóricas vacías y marketing político, y con la necesaria participación de los agentes sociales y económicos, se cree y favorezca el contexto y las condiciones, a través del correspondiente esfuerzo financiero, que faciliten estructuras y recursos humanos que potencien la investigación, el desarrollo y la aplicación de las nuevas tecnologías a todos los momentos de la formación continua con el objetivo de mejorar sus resultados y su impacto.

### **3.4. Metodología de la Propuesta**

La metodología aplicada para la compilación de toda la documentación estudiada se desarrolló en tres fases:



**Elaboración: Autora del trabajo de titulación**

### **Fase preliminar**

El equipo técnico del proyecto realizó una primera lectura de aproximación a los estudios e informes objeto de la compilación, y procedió a la puesta en común de la documentación considerada al efecto. Para cada estudio realizó una primera valoración y un análisis preliminar de los siguientes aspectos:

- Enfoque y objetivos.
- Técnicas de investigación utilizadas.
- Estructura de la información aportada.

A partir de esta primera valoración, se definió la metodología de análisis que aplicar para elaborar el documento de compilación.

## **Fase de análisis**

En esta fase se analizaron en profundidad y por separado las fuentes y metodologías utilizadas en los estudios e informes considerados y los contenidos y resultados obtenidos en los mismos.

Análisis de fuentes de información y metodología de cada estudio.

El análisis se centró en el estudio comparativo de los objetivos, las fuentes de información consultadas y las técnicas de investigación aplicadas en los estudios considerados. El esquema de análisis es el siguiente:

Objetivos-enfoque.

Fuentes documentales

- Listado de fuentes.
- Metodología.
- Áreas de contenido.

Encuestas

- Ficha técnica.
- Metodología.
- Área de contenidos.

Entrevistas en profundidad

- Número entrevistas.
- Perfil entrevistado.
- Metodología.
- Área de contenidos.

Panel de expertos

- Número entrevistas.
- Perfil entrevistado.
- Metodología.
- Área de contenidos.

Grupos Delphi

- Número de entrevistas.
- Perfil entrevistado.
- Metodología.

- Área de contenidos.

#### Grupos de discusión

- Número de entrevistas.
- Perfil entrevistado.
- Metodología.
- Área de contenidos.

#### Informantes clave

- Número de entrevistas.
- Perfil entrevistado.
- Metodología.
- Área de contenidos.

#### Método de casos

- Número de casos.
- Perfil sistemas analizados.
- Metodología.
- Área de contenidos.

Descripción general de la metodología de investigación utilizada en cada estudio. Técnicas de recogida de información. Una vez analizados en cada estudio los aspectos anteriormente expuestos, se efectuó un análisis comparativo de la información recabada. El resultado de esta fase fue el informe sobre el análisis comparativo de fuentes y metodologías, del cual se expone un cuadro-resumen en el apartado

### **3.5. Diseño de la propuesta**

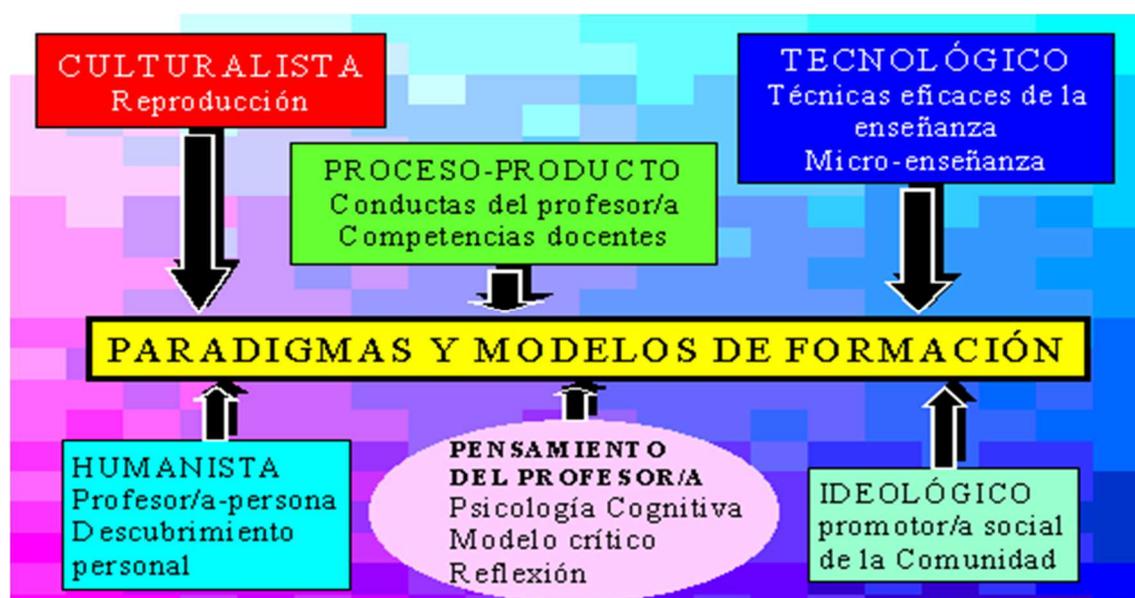
El uso de diferentes tecnologías tiene una cualidad muy motivadora y atractiva para los alumnos. Además les permite una intervención creativa y personal, mantener un ritmo propio de descubrimiento y aprendizaje, así como el acceso a la información más integral.

Las tecnologías ya forman parte de la vida de nuestros alumnos y los docentes debemos propiciar una educación acorde con nuestro tiempo, realizando nuevas propuestas didácticas e introduciendo las herramientas necesarias para este fin.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) más representativos en el momento de sus estudios integrando además las necesidades TIC del centro con las docentes. De igual forma pretende ser un centro de referencia en la zona brindando formación a las familias, al barrio y más allá del mismo. Esta vocación de apertura del centro al exterior se pretende tanto de una forma física como virtual a través de la tecnología.

Para conseguirlo es necesario una formación continua en TIC tanto del profesorado como del PAS que les motive a desarrollar esas propuestas didácticas y les de seguridad a la hora de llevarlas a cabo. Por otro lado, el uso de software libre promueve un modelo tecnológico abierto, sin limitaciones a la investigación o al uso de la tecnología, fomentando la libertad. Así mismo, el respeto a la actividad creadora, a través del reconocimiento de la autoría, y nuestra predisposición a compartirla pone en valor dicha actividad creadora.

Las TIC deben ser también un cauce para subrayar el compromiso del centro respecto a facilitar la inclusión e integración de alumnos atendiendo de manera individualizada su diversidad. Por último, es necesario que toda la comunidad educativa camine en la misma dirección sintiendo el compromiso de nuestro PEC con las TIC como uno de los pilares del proyecto.



Elaboración: Autora del trabajo de titulación

## **Centro**

- Dotar al centro de la infraestructura TIC adecuada.
- Concienciar en la reutilización/reciclado de material informático.
- Dotar de ordenadores/tablets/smartphones al alumnado a partir del material reciclado/reutilizado.
- Elaborar y mantener la web del centro y las redes sociales.
- Disponer de una plataforma de formación virtual y otra de gestión.
- Ofrecer formación en TIC al PAS.

## **Profesores**

- Utilizar la tecnología en el día a día del colegio.
- Diseñar unidades didácticas que incorporen el uso de las nuevas tecnologías basadas en el software libre.
- Copiar, adaptar o diseñar multimedia que favorezcan el aprendizaje constructivo, cooperativo y crítico.
- Experimentar modelos de enseñanza alternativas a la instrucción directa.
- Copiar, adaptar o crear materiales de apoyo al alumnado con necesidades educativas especiales.
- Desarrollar modelos de evaluación sobre la utilización de los medios tecnológicos.
- Utilizar con soltura y confianza un sistema operativo libre.
- Participar en iniciativas de formación presencial y a distancia sobre el uso de diferentes tecnologías.
- Posibilitar la docencia “remota en diferido” mediante materiales didácticos accesibles a través de Internet.

## **Alumnos**

- Construir aprendizajes del currículo usando los medios tecnológicos disponibles en el centro.

- Mejorar habilidades del pensamiento usando diferentes estrategias cooperativas.
- Desarrollar el sentido crítico.
- Aumentar el interés por aprender.
- Favorecer el aprendizaje cooperativo y social.
- Estimular la creatividad e imaginación.
- Enfatizar la vertiente comunicativa de los medios tecnológicos.
- Familiarizarse con el software libre.
- Usar correctamente las redes sociales.
- Ampliar las competencias de comunicación del alumnado incluyendo como “interlocutor” los ordenadores y como lenguaje de comunicación los lenguajes de programación. Facilitar de esta manera su incorporación al futuro mercado laboral y al estudio de titulaciones.
- Posibilitar su participación en los desarrollos informáticos necesarios en el departamento de TICs.
- Posibilitar la docencia “remota en directo” mediante la incorporación de alumnos a proyectos mediante vídeo-conferencia.
- Aplicación de TICs a la atención de necesidades educativas especiales dentro del programa de integración.

## **Familias**

- Conocer el uso que hacen sus hijos de la tecnología, especialmente de las redes sociales.
- Favorecer la comunicación con las familias a través de la tecnología.
- Utilizar el programa de gestión del centro.
- Familiarizarse con diferentes aplicaciones de software libre.
- Ofrecer formación en TIC al resto de la comunidad (padres, cursos abiertos al barrio y organizaciones locales, etc.).

## **Infraestructuras**

- Modelo de “nube” implementado mediante un servidor propio que nos permita dotar a los alumnos de dispositivos móviles dentro del centro.

- Financiación, adquisición, instalación de hardware y software, mantenimiento y operación.
- Plataforma docente y de gestión y comunicación con las familias.

## **Formación**

- Coordinación con el plan de formación continua para integrar la formación en TICs destinada a profesores, PAS, familias y externa.
- Calendario de cursos, preparación y celebración.

### **1. Formación del profesorado**

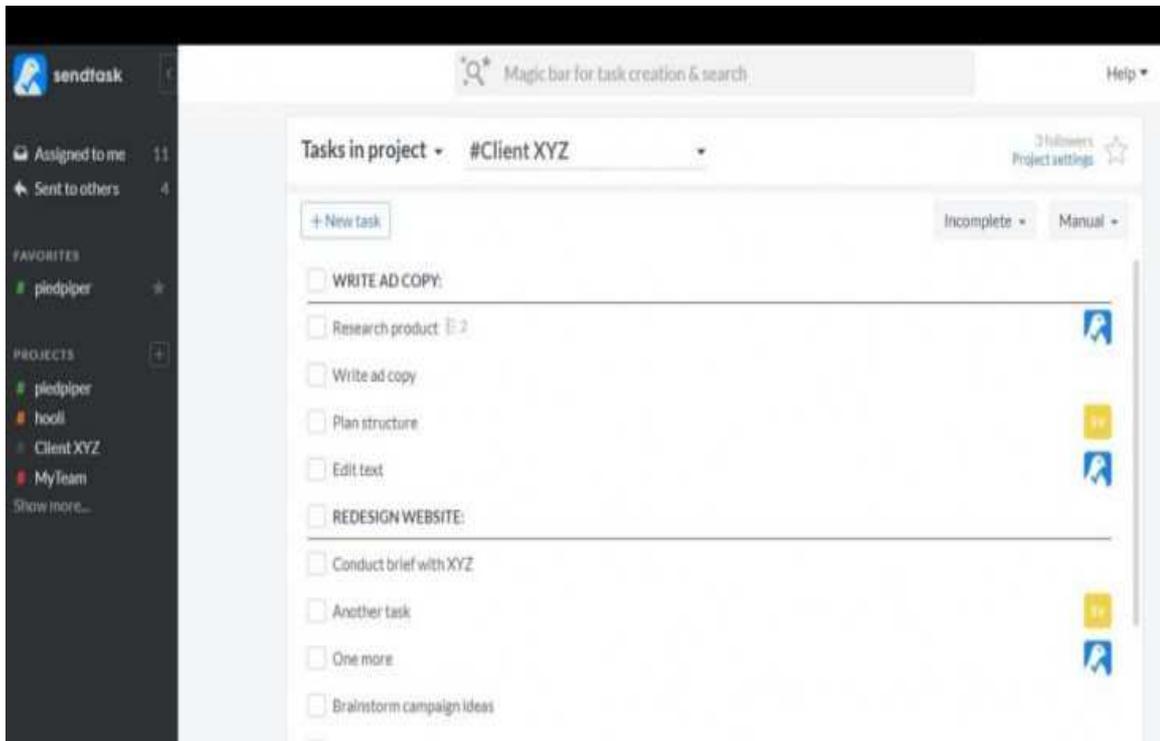
- Recogida de información sobre los intereses de formación en TIC.
- Cursos sobre entornos virtuales, herramientas y recursos 2.0, uso correcto de licencias de autor, elaboración de material interactivo y multimedia.
- Talleres prácticos sobre el uso de determinados programas o aplicaciones.
- Asesoramiento TIC en el diseño de los proyectos, así como en su desarrollo.

## **3.6. Instalación de la herramienta**

Herramientas e-Learning para profesionales 2.0 Sendtask para la aplicación de tecnologías de la formación y comunicación en la formación continua:

Sendtask es una plataforma de gestión de proyectos y tareas. La herramienta se encuentra disponible tanto para Web como para móvil. Los profesionales de e-Learning pueden crear sus listas de que haceres o todo listas para organizarse de una manera más efectiva. La plataforma es similar a Asana y Trello, pero la diferencia es que los usuarios no necesitan crear una cuenta para utilizarla. Esto facilita la colaboración a la hora de delegar tareas a sus equipos o colaboradores.

Para una colaboración y comunicación más fluida, el software se integra con Gmail y Slack. Directamente desde el correo electrónico pueden crear, monitorear o delegar tareas y con la plataforma de mensajería instantánea Slack, la comunicación se torna más fácil. Para mejorar la productividad de los profesionales de e-Learning y sus equipos, Sendtask es muy útil.



Sendtask es un gestor de tareas y proyectos en línea que puede ser utilizado por cualquier persona en cualquier parte del mundo sin necesidad de crear una cuenta.

La app permite la colaboración entre equipos, empleados, socios, y usuarios que tengan una cuenta válida de correo electrónico. Este es el único requisito para utilizarla.

Sendtask es ideal para cualquier tipo de usuario como freelancers, agencias de mercadeo, consultores y emprendedores. También es útil para estudiantes, profesores, planificadores de bodas y PYMES.

Entre sus características más destacadas cabe mencionar:

- Creación de listas: Crear “to-do lists” para organizar todas las tareas y proyectos pendientes
- Colaboración: Crear y asignar tareas, crear proyectos, adjuntar archivos como documentos y fotos, agregar comentarios y seguidores
- Integración: Integrar aplicaciones como Gmail y Slack
- Recordatorios: Recibir notificaciones acerca de las tareas y sus tiempos de entrega
- Personalización: Agregar filtros, cambiar el diseño del tablero, opciones de clasificación

El principal diferenciador de Sendtask es que no requiere la apertura de una cuenta. Al no tener que registrarse, el proceso de integración de los usuarios es mucho más sencillo. Para muchas empresas y usuarios esto beneficia la colaboración con proveedores, clientes y terceros.

Con Sendtask los proyectos se pueden gestionar directamente desde la bandeja de entrada del correo electrónico, lo cual facilita el flujo de trabajo.

El software es completamente gratuito y su número de usuarios y tareas es ilimitado. Actualmente se encuentra disponible para Web y iOS.

#### **4. CONCLUSIONES**

- ✓ Como he podido constatar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país que se mostraron en el trabajo de titulación, todos cumplen con el objetivo principal.
- ✓ Para las personas cuya finalidad sea el alojamiento de documentación en la nube las diferentes de nubes presentadas tienen las opciones en las cuales van desde pequeños espacios hasta llegar a algo más completo.
- ✓ Los servicios de almacenamiento nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país, continuar evolucionando a través del tiempo tratando de ofrecer las mejores prestaciones a las personas que los contraten y así mejoren las adaptaciones tecnológicas.
- ✓ No hay que olvidar que la principal característica de estos servicios es la posibilidad de procesar la documentación e información que deseemos.

## **5. RECOMENDACIONES**

- ✓ Re recomienda la elección de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país permita posicionarse para lograr un crecimiento futuro y apoye junto con todas las partes interesadas en el área.
- ✓ Se recomienda contratar estos servicios directamente con quienes implementan estas soluciones con el fin de que le puedan garantizar
- ✓ Se recomienda capacitar a las personas que pertenecen nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país con el fin de aprovechar todas las ventajas de las soluciones de la nube.
- ✓ Se recomienda y es importante clasificar la información que manejamos y separar nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- B. Kosko. (1986). Fuzzy cognitive maps. *International Journal of Man–Machine Studies*, vol. 24, p. 65–75, 1986. .
- A. Jamshidi, S. Abbasgholizadeh Rahimi, D. Ait-Kadi and A. Ruiz. (2015). A new decision support tool for dynamic risks analysis in collaborative networks. A. Jamshidi, S. Abbasgholizadeh Rahimi, D. Ait-Kadi and A. Ruiz. *In Proceeding of PRO-VE 15, to be published by Springer under the IFIP AICT series, Albi, France.*
- A. Taschner. (2013). *Business Cases - Ein anwendungsorientierter Leitfaden. 2. Edition ed., Wiesbaden: Springer Fachmedien.*
- Alabart, Y. (2010). *Cambio Cultural, a partir de la Implementación de proceso de mejora continua en la Empresa .*
- Albarracín, J. (2013). *Material de Apoyo Curso ITIL V3 Fundamentos.* Colombia. Recuperado el x de x de x
- Alshamaila, Y., Paiannidis, S. y Li, F. (2012). A Cloud computing adoption by SMEs in the north east of England. A multi-perspective framework. . *Journal of Enterprise Information Management*, Alshamaila, Y., Paiannidis, S. y Li, F. (2012). Cloud computing adoption by SMEs in the north east of England. A.
- Argandoña, A. (2013). *Crisis Financiera.* Barcelona.
- Armbrust M, Fox A, Griffith R, Joseph AD, Katz RH, Konwinski A, Lee G, Patterson DA, Rabkin A, Stoica I, Zaharia M . (2009). Above the clouds: a Berkeley view of cloud computing. . *Tech Rep UCB/EECS-2009-28, EECS Dept, Uni of California, Berkeley ('09).*
- Arroyo, S. (2011). *Inteligencia Competitiva.* Madrid: Pirámide.
- Asociación de Internet. (2017). *Estudio sobre los usuarios de Internet en 2017.* Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ayala Falcon, E. E. (2013). *La Formación del Docente bajo el paradigma de una Educación Humanista*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3413/Ayala\\_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3413/Ayala_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayuso, M. (2010). *De la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento* .
- B. Burns. (2011). Capturing the Cloud, Defining the Business Case. *National Association of College and University Business Officers, Malvern*.
- B.-J. van Putten. (2012). Supporting Reuse in Business Case Development. *Berlin: Springer Fachmedien Wiesbaden, 2012* .
- Badger, L., Grance, T., Patt-Corner, R., Voas, J. (2010). Cloud computing synopsis and recommendations. NIST Special. *NIST Special*.
- Ballesteros, F. (2013). *La Brecha Digital*. Madrid.
- Bauset, M. (2012). *Modelo de aporte de la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI* . Valencia .
- Bedini, A. (2011). *Extracto del Libro en formato digital Calidad tradicional y de software* . Chile.
- Bernad, P. (2012). *Foundations of ITIL* . Van Haren Publishing .
- Borja Lira, B. (2006). *Fortalezas y debilidades de la capacitación docente de nivel primaria en el estado de Sonora*. Obtenido de <https://www.ciad.mx/archivos/desarrollo/publicaciones/Tesis%20asesoradas/Licenciatura/39.pdf>
- Briceño, M. (2006). *La transformación de la profesión Docente frente*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Bruns, B., & Luque, J. (2014). *Profesores Excelentes como mejorar el aprendizaje*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Bunge, M. (2004). *Epistemología* . Buenos Aires : Siglo Veintiuno .

- Buyya R, Yeo CS, Venugopal S, Broberg J, Brandic I . (2009). Cloud computing and emerging IT platforms: Vision, hype, and reality for delivering computing as the 5th utility. *Future Gener Comput Syst* 25(6):599–616. *Future Gener Comput Syst* 25(6), 599–616.
- C. Lopez and J. L. Salmeron. (2014). Dynamic risks modelling in ERP maintenance projects with FCM. *Information Sciences*, vol. 256, p. 25–45.
- C. Welborn. (2007). Using FMEA to assess outsourcing risk. *QUALITY PROGRESS*, vol. 40, no. 8, pp. 17-21.
- Cabero, J. (2007). *Las nuevas tecnologías en la Sociedad de la Información en Cabero*. Madrid: McGraw- Hill.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Cabero, J., & Marín, V. (2014). *Miradas sobre la formación del profesorado en TIC*. Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camargo, M. (2003). *Realidades y necesidades formativas de los Docentes de la Educación Básica, Media y Universitaria*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Canfora, G., Fasolino, A. R., Frattolillo, G., Tramontana, P. (2006). Migrating interactive legacy systems to web services. In *Software Maintenance and Reengineering. Proceedings of the 10th European Conference on*, P.p. 1-10.
- Canon, S., & Wheeldon. (2009). *ITIL V3 Service Operation*. TSO(The Stationery Office).
- Carlosama, J. (2003). *Formación y capacitación de Docentes ingas*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Castells, M. (2002). *La Dimensión cultural de Internet* . Barcelona .

- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnología*. Madrid : Díaz Santos .
- Chauhan, M. A., & Babar, M. A. (2011). Migrating service-oriented system to cloud computing: An experience report. In *Cloud Computing (CLOUD). 2011 IEEE International Conference on*, (pp. 404-411).
- Chou, D., y Chou, A. (2007). Analysis of a new information systems outsourcing practice: software-as-a-service business model. *International Journal Information Systems Change Management* 2 (4), P.p. 392-405.
- Colin, R. (2000). *An Introductory Overview of ITIL*. United Kingdon. Obtenido de <https://wifichone.uleam.edu.ec/login?dst=https%3A%2F%2Faulavirtual.uleam.edu.ec%2Fxisce%2Fdocs%2Fcursos%2FTIPOS%2520DE%2520VARIABLES%2520-1542731369.xlsx>
- Confecoop. (2014). *Confecoop Confederación de Cooperativas de Colombia*. Colombia .
- Correa, M., & Parra, B. (2012). *Modelo y guía para la implemetación de Gobierno de TI en Entidades Bancarias de Colombia*. Colombia .
- D. Singleton. (2013). "5 Key Considerations When Comparing The TCO Of OnPremise And SaaS Systems,". " 14 06 2013. [Online]. Available: <http://blogs.sap.com/innovation/cloud-computing/5-key-considerationswhen-comparing-the-tco-of-on-premise-and-saas-systems-043626>.
- Díaz, A. (2010). *Pedagógico - Ciencia de la Educación*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- E. Marks, and B. Lozano. (2010). *Executives Guide to Cloud Computing*. New York, USA: Jhon Wisley& Sons, Inc.
- Enrique, S. (2012). *Luego de las TIC, Ponencia presentada en las II Jornadas Nacionales de TIC e Innovación en el Aula*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Esteve, F., & Gisbert, M. (2011). *El Nuevo Paradigma de aprendizaje y las nuevas tecnologías*. Obtenido de

[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Fabrega, Adolfo. (2012). Un concepto tecnológico revolucionario y de gran impacto económico. *XII Congreso Internacional de Ciencias Administrativas*.  
[http://www.innovacion.gob.pa/descargas/Boletin\\_AIG\\_NO032011.pdf](http://www.innovacion.gob.pa/descargas/Boletin_AIG_NO032011.pdf),  
P.P: 1-21.
- Farro, F. (2007). *Plantamiento Estratégico para Instituciones Educativa de Calidad*, Udegraf. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Galup, S. (2009). *An overview of IT Service* .
- Galván, D., & Ponce, A. (2012). *Formación Docente* .
- Galvis, R. (2007). *De un Perfil docente tradicional a un perfil Docente basado en Competencias* .
- Gangwar, H., Date, H. y Ramaswamy, R. . (2015). Understanding determinants of cloud computing adoption using an integrated TAM-TOE model. *Information Technology. Journal of Enterprise Information*, 28 (1), P.p. 107- 130.
- Gil, A. (2005). *Tecnologías sociales de la comunicación* . Barcelona: Eureka Media .
- H. Abu-Libdeh, L. Princehouse, and H. Weatherspoon. (2010). "RACS: A Casefor Cloud Storage Diversity." .
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . México.
- Hobart, M., & Schiffman, Z. (2000). *Edad de Información*. The Johns Hopkins University Press.
- J. Baitheimy. (2003). The seven deadly sins of outsourcing. *Academy of Management Executive*, vol. 17, no. 2 .
- J. De la Hoz, and L. C. Gomez. (2010). "Gestión del conocimiento en la era del Cloud Computing."

- J. McKendrick. (2013). "Hidden Costs Of Cloud Computing. *Revealed* <http://www.forbes.com/sites/joemckendrick/2013/07/17/hidden-costs-ofcloud-computing-revealed/>. [Accessed 25 08 2014].
- Jara, O. (2009). *Educación Popular*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Jiménez, J. (2012). *Exposición de la Política general del Gobierno y Principales Medidas de Gestión*. Perú.
- Jiménez, J. (2012). *Exposición de la Política General del Gobierno y Principales Medidas de Gestión* . Perú: PCM.
- Joyanes Aguilar. Luis. (2012). Computación en la Nube e innovaciones tecnológicas El nuevo paradigma de la Sociedad del Conocimiento. . *cuchillac.net*, P.p:1 - 22.
- K. D. Bowers, A. Juels, and A. Oprea. (2010). "HAIL: a high-availability and integrity layer for cloud storage.". *"HAIL: a high-availability and integrity layer for cloud storage."*, pp. 1-12.
- Kevin Bieber, Stella Gatzia Grivas, Claudio Giovanoli. (2015). Cloud Computing Business Case Framework Introducing a mixed-model business case framework for small and medium enterprises to determine the value of Cloud Computing. *2015 Third International Conference on Enterprise Systems. IEEE COMPUTER SOCIETY*, P.p.161-167.
- Kevin Bieber, Stella Gatzia Grivas, Claudio Giovanoli. (2015). Cloud Computing Business Case Framework. . *2015 Third International Conference on Enterprise Systems.*, Pages 161-167.
- Khadka, R., Saeidi, A., Jansen, S., Hage, J. (2013). A structured legacy to SOA migration process and its evaluation in practice. In Maintenance and Evolution of Service-Oriented and Cloud-Based Systems (MESOCA). *IEEE 7th International Symposium on the (pp., P.p. 2-11.*
- L. Smith. (2010). "How a CIO made a business case for a cloud computing solution". [Online]. Available:

<http://searchcio.techtarget.com/news/2240021582/How-a-CIO-made-a-business-case-for-a-cloud-computing-solution>. [Accessed 23 08 2014].

- Li H, Spence C, Armstrong R, Godfrey R, Schneider R, Smith J, White R . (2010). Intel cloud computing taxonomy and ecosystem analysis. . *IT-Intel Brief (Cloud Computing)*.
- Lin, A., y Chen, N. . (2012). Cloud computing as an innovation: Perception, attitude, and adoption. . *International Journal of Information Management Volume 32, Issue 6*, P.p. 533–540.
- Liu F et al . (2013). Gearing resource-poor mobile devices with powerful clouds: architecture, challenges and applications. *IEEE Wirel Commun Mag 20(3)*, P.p. 14–22.
- M. Ahmad-Bhat, R. Mohd-Shah, B. Ahmad et al. (2010). "Cloud Computing: A Solution to Information Support Systems (ISS). *International Journal of Computer Applications, vol. 11, no. 5*, pp. 5-9, 2010.
- M. Armbrust, I. Stoica, M. Zaharia et al. (2010). "A view of cloud computing". *Communications of the ACM, vol. 53, no. 4*, pp. 50.
- M. Bertolini, M. Bevilacqua, M. Braglia and M. Frosolini. (2004). An analytical method for maintenance outsourcing service selection. *International Journal of Quality & Reliability Management, vol. 21, no. 7*, pp. 772-778.
- M. Miller. (2008). Cloud Computing, Web-Based Applications that Change the Way You Work and Collaborate Online. *Indianapolis, USA*.
- M.-G. Avram. (2014). "Advantages and challenges of adopting cloud computing from an,". *The 7th International Conference Interdisciplinarity in Engineering (INTER-ENG 2013)*.
- Magallanes, E. (2005). *Lenguaje y Comunicación* . Lima: San Marcos .
- María Murazzo, Flavia Millán, Nelson Rodríguez , Daniela Segura, Daniela Villafañe. (2010). Desarrollo de Aplicaciones para Cloud Computing. *Cacic 2010 - XVI Congreso Argentino De Ciencias De La Computación.*, Pp- 941.949.

- Martínez, J. (1999). *Nueva Educación para la sociedad del conocimiento* .  
Quaders Digitals.
- Mell, P., Grance, T. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing. National  
Institute of Standards and Technology. *NIST Special Publication 800-145*  
.
- Méndez, E., Figueroa, C., Goyo, A., & Chirinos, E. (2013). *Cosmovisión de la  
gestión Universitaria en la Sociedad de la Información*. Obtenido de  
[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educ  
ativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Modi C et al . (2013). A survey on security issues and solutions at different  
layers of Cloud computing. *J Supercomput* 63(2), P.p. 561–592.
- MSM Research AG. (2013). "Der Schweizer Markt für Cloud Computing -  
Prognosen, Trends und Herausforderungen," . *Zürich*.
- Mumford, L. (2000). *Técnica y Civilización* . Madrid : Alianza .
- N. Blake Johnson. (2012). "Is the cloud overhyped? Predicted savings hard to  
verify". [Online]. Available:  
[http://www.federaltimes.com/article/20121008/IT03/310080001/Is-  
cloudoverhyped-Predicted-savings-hard-verify](http://www.federaltimes.com/article/20121008/IT03/310080001/Is-cloudoverhyped-Predicted-savings-hard-verify). [Accessed 22 08 2014].
- N. Brender and I. Markov. (2013). "Risk perception and risk management in  
cloud computing: Results from a case study of Swiss companies".  
*International Journal of Information Management*, pp. 726-733, 2013.
- NIST. (2011). The Nist Definition of Cloud Computing, National Institute of  
Standards and Technology. *Gaithersburg, MD*.
- Oh TH, Lim S, Choi YB, Park KR, Lee H, Choi H . (2010). State of the art of  
network security perspectives in cloud computing. pp. 629-637.
- P. Ingholt, C. O'Brien and J. Bell. (2013). "Developing a Business Case for  
Cloud" . *Booz Allen Hamilton Inc., McLean, Virginia*.
- P. Ingholt, C. O'Brien and J. Bell. (2013). Developing a Business Case for  
Cloud. *Booz Allen Hamilton Inc., McLean, Virginia*.

- Palos, Pedro R; Aguayo-Camacho, Mariano. (2016). Los cambios organizacionales y la nube en el entorno turístico: estudio de caso. *International Journal of World of Tourism*, Vol. 3, Nº 5, p.p 33-42.
- Pedraja, L. (2017). *Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento*. Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, R., Partida, J., Pérez, T., & Mena, E. (2016). *Modelos educativos contemporáneos asistidos por las tecnologías de la Información y comunicación*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- Pescador, B. (2014). *¿Hacia una sociedad del conocimiento?* Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pinto, S., Cortés, O., & Alfaro, C. (2017). *Hacia la transformación de la práctica docente*. Obtenido de [www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/371/1683)
- PWC. (2011). "Cloud Computing im Mittelstand. PWC.
- Qi Zhang; Lu Cheng; Raouf Boutaba. (2010). Cloud computing: state-of-the-art and research challenges. *The Brazilian Computer Society 2010*, 7-18.
- R. Brugger. (2009). Der IT Business Case. *Heidelberg: Springer, 2009*. .
- R. Sheen and A. Gallo. (2013). Building Your Business Case. *Harvard Business Review Press*.
- Redwood, Q. W. (2013). *ITIL 2011 Edition con Caso de Estudio*. Amsterdam:
- Reina, A. (2011). *Gestión de la Formación en la Empresa* . Madrid: Pirámide.
- Research In Action GmbH. (2013). "The hidden costs of managing applications in the cloud. *Research In Action GmbH*.
- Rifkin, J. (2014). *La Sociedad de coste marginal cero el Internet de las cosas, el procomún colaborativo y el eclipse del capitalismo*. Obtenido de

[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rivero, J. (2003). *Los desencuentros ente políticas públicas y educación rural* . Lima.
- Ruiz, M., & Abella, V. (2011). Creación de un Blog Educativo como Herramienta TIC e Instrumento TAC en el Ambito . *Teoría de la Educación y Cultura en la Sociedad de la Información* , 12(4), 53-70.
- S. Bhardwaj, L. Jain, and S. Jain. (2010). "An Approach for Investigating Perspective of Cloud Software-as-a-Service (SaaS). *International Journal of Computer Applications*, vol. 10, no. 2, pp. 40-43.
- S. Jimmy Gandhi, A. Gorod and B. Sauser. (2012). "Prioritization of outsourcing risks from a systemic perspective. *Strategic Outsourcing*, vol. 5, no. 1, pp. 39-71 .
- S. Nagaprasad, A. VinayaBabu, K. Madhukar et al. (2010). "Reviewing Some Platforms in Cloud Computing. *International Journal of Engineering and Technology*, vol. 2, no. 5, Pp. 348-353 .
- Sáenz, A. C. (30 de Septiembre de 2014). Uso de las tic en la docencia universitaria. (A. C. Echeverría Sáenz, Ed.) *Revista distribuida en las bases de datos*, 2.
- Silverman, M. . (2011). ¿Cómo ha cambiado la nube computacional a los negocios. *Consultado el 5 de marzo de 2012. <http://www.mashable.com/2011/12/11/cloud-computing-business>*, P.p. 1-21.
- Tarunpreet Bhatia; A. K. Verma. (2017). *TarunpreData security in mobile cloud computing paradigm: a survey, taxonomy and open research issues*. Springer.
- Tejada, J. (2009). *Competencias Docentes* . España.
- Tubella, I. (2012). *Comprender los media en la sociedad de la Información*.  
Obtenido de

[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Valderrama, C. (2012). *Sociedad de la Información: Hegemonía, reduccionismo tecnológico y resistencia*. Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vaquero, L. M., Rodero-Merino, L., Caceres, J. y Lindner, M. . (2009). A break in the clouds: Towards a cloud definition. . *Computer Communication Review*, 39 (1), P.p. 50–55.
- Vargas, A. (2012). *El Enfoque socio criterio en la Formación Docente en la UPELIPB*.
- Verón, J. (2016). *Ciudadanía y sociedad de la Información la tarjeta de Zaragoza*. Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones\\_educativas\\_sobre\\_las\\_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32285/Reflexiones_educativas_sobre_las_Tecnolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vouk, M. . (2008). Cloud computing – issues, research and implementations. *Journal of Computing and Information Technology*. 16, P.p. 235–246.
- Wang L, Laszewski G, Younge A, He X, Kunze M, Tao J, Fu C . (2010). Cloud computing: a perspective study. *New Gener Comput. New Gener Comput*.
- Winkler, V. J. Securing the Cloud. (2011). *Securing the Cloud: Cloud computer Security techniques and tactics*. . *Elsevier* .
- Xin, M. y Levina, N. (2008). Software-as-a Service Model: Elaborating Client-Side Adoption Factors. International. *Conference on Information Systems ICIS. Paris*.
- Yang S et al . (2013). Fast dynamic execution offloading for efficient mobile cloud computing. . *In: Proceedings of the International Conference on Pervasive Computing and Communications (PerCom)*. IEEE, San Diego, pp 20–28.

Zhang Q, Cheng L, Boutaba R. (2010). Cloud computing: state-ofthe-art and research challenges. . *J Internet Serv Appl* 1, p.p 7–18.

# **ANEXOS**

**ANEXOS # 1**

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE**

**1. En qué porcentaje conoce usted de la utilización nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
0% a 25%		
26 % a 50%		
51% al 75%		
76% a 100%		
<b>TOTAL</b>		

**2. ¿Con que frecuencia hace uso de los medios tecnológicos como apoyo en su labor?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Frecuentemente		
En ocasiones		
No aplica		
<b>TOTAL</b>		

**3. ¿La utilización de los medios tecnológicos que ha contribuido a mejorar en su trabajo?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Significativamente		
Alternativa		
Irrelevante		
<b>TOTAL</b>		

**4. ¿Cómo siente usted la confianza al emplear los medios tecnológicos frente al grupo de trabajo?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Buena		
Regular		
Mala		
<b>Total</b>		

5. ¿Con que frecuencia se han presentado problemas técnicos en los medios que utiliza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		
En ocasiones		
Nada		
<b>Total</b>		

6. ¿Considera Democrático la utilización de las tecnologías de información y comunicación en la formación continua?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si		
No		
Parcialmente		
<b>Total</b>		

7. ¿Cuál de todas las esferas tuvo la mejor recepción de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Apoderados		
Docentes		
Directivos		
<b>Total</b>		

8. ¿Que tan importante considera las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante		
Poco Importante		
Parcialmente Importante		
<b>Total</b>		

9. ¿Considera usted necesarias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario		
Poco		
Parcialmente		
<b>Total</b>		

10. ¿El entorno en el que usted trabaja actualmente es totalmente competitivo por ello es indispensable adaptarse a las nuevas tecnologías como lo considera usted?

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Muy Necesario		
Parcialmente		
Poco Necesario		
<b>Total</b>		



## ANEXOS # 2

**INSTRUCCIONES:** Mucho agradeceré se sirva responder al banco de preguntas con sinceridad

### PREGUNTAS

1.- ¿Conoce usted de la utilización de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua de gestión de servicios del país?

.....  
.....

2.- ¿Dentro de las entidades públicas la información y comunicación de qué manera se genera la información?

.....  
.....

3.- ¿Cree usted que tienen aceptación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua para utilización de su información?

.....  
.....

4.- ¿Qué navegadores utiliza para los servicios de la web?

.....  
.....

5.- ¿Tiene usted Acceso a la información que se maneja en las entidades públicas?

.....  
.....

6.- ¿Cómo recibe la información de Servicios nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la aplicación de formación continua?

.....  
.....

**7.- ¿Recibe usted información pública o privada que posee las entidades públicas?**

.....  
.....

**8.- ¿Considera usted que la información que mantiene en entidades públicas sea clasificada por los usuarios?**

.....  
.....

**9.- ¿Considera usted que la información que maneja las entidades públicas sea Clasificada por Categorías.**

.....  
.....

¡Gracias por su colaboración!