

IMPORTANCIA DE MANEJO LAS TIC EN EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA ORGANIZACIÓN

IMPORTANCE OF HANDLING ICT IN THE WORKING CLIMATE AND ITS EFFECT ON THE ORGANIZATION

AUTORES: Walter Andrés Orellana Rivera¹

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: worellana3088@gmail.com

Fecha de recepción: 2-03-2018

Fecha de aceptación: 17-04-2018

RESUMEN

El desarrollo Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), avanzan y renueva la forma en que las personas piensan, comunican, y la manera de conseguir sus objetivos en el presente; de igual forma la administración en las organizaciones ha ido evolucionada de manera acelerada, por lo cual, para sostenerse en el tiempo, el entorno también debe evolucionar. Generar una apropiada relación humana con el mundo de las TIC, es una problemática de las organizaciones que muchas veces no toman en cuenta para generar un clima laboral motivante. El trabajo tiene objetivo mostrar con una revisión bibliográfica, de la relación del manejo las TIC en el clima laboral y su efecto motivador en la organización. Para lograr este objetivo se indagó en artículos, libros y sitio web, que orientaron la investigación y la definición de los conceptos. Se utilizaron los siguientes métodos como teórico documental, deductivo-inductivo, análisis-síntesis, para sustentar la temática desde el punto de vista teórico. Se concluye que para crear un clima laboral favorable; se debe empezar con los cambios de mentalidad que vienen desde la Alta gerencia y luego la organización; motivando el manejo de las TIC como un apoyo, teniendo presente que los ingresos generados por la productividad son en gran parte por invertir en el bienestar del talento humano. Establecer pautas, que permita a los trabajadores interactuar con las tecnologías y fortalecer competencias; es lo que permitirá mitigar las brechas tanto generacionales como de conocimiento frente a las TIC, factores que pueden impactar el clima laboral.

PALABRAS CLAVE: clima laboral; motivación; TIC.

ABSTRACT

The development of Information and Communication Technologies (ICT), advances and renews the way in which people think, communicate, and how to achieve their objectives in the present; In the same way, administration in organizations has evolved in an accelerated manner, so that in order to sustain itself over time, the environment must also evolve. Generating an appropriate human relationship with the world of ICT is

¹ Ingeniero en Electricidad Especialización Electrónica y Automatización Industrial en la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Especialista Electrónico, Acerías Nacionales del Ecuador S.A. ANDEC. Estudiante de Maestría de Sistemas de Información Gerencial en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Ecuador.

a problem for organizations that often do not take into account to generate a motivating work environment. The aim of the work is to show, with a bibliographic review, the relationship between ICT management in the work environment and its motivating effect in the organization. To achieve this goal, they searched articles, books and websites, which guided the research and the definition of the concepts. The following methods were used as documentary theorist, deductive-inductive, analysis-synthesis, to sustain the subject from the theoretical point of view. It is concluded that to create a favorable work environment; it must begin with the changes of mentality that come from the top management and then the organization; motivating the use of ICT as a support, bearing in mind that the income generated by productivity is largely due to investing in the well-being of human talent. Establish guidelines that allow workers to interact with technologies and strengthen competencies; it is what will allow to mitigate the gaps both generational and of knowledge in front of the TIC, factors that can impact the labor climate.

KEYWORDS: work climate; motivation; ICT.

INTRODUCCIÓN

Continuamente el desarrollo tecnológico avanza y renueva la forma en que las personas piensan, comunican, e incluso la manera de conseguir sus objetivos en el presente. Uno de los términos con mayor relevancia en la actualidad es el de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que no es otra cosa que el conjunto de tecnologías que se han desarrollado para administrar y gestionar información mediante muchos medios informáticos, las cuales alcanzan un abanico de soluciones muy amplio, como diversas actividades laborales, académicas, de investigación, etc.

Según Caballero (2001)², este relaciona a las TIC como un fenómeno que toca a la sociedad en todas sus dimensiones y rebasa aspectos específicamente técnicos y tecnológicos, pues es un acontecimiento con implicaciones en los niveles político, cultural, económico y social.

Por lo cual incentivar una apropiada relación humana con el mundo de la Tecnología, es una problemática de las organizaciones que muchas veces no toman en cuenta para generar un clima laboral motivante. Por consiguiente, es necesario que las organizaciones hagan conciencia, de tal manera que preparen a sus colaboradores para enfrentar este cambio permanente con el cual se caracteriza la tecnología, que de no tomarse en cuenta difícilmente estos podrán estar adaptados e integrados a esta realidad.

Una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Calva & Hernández, 2004)³.

Por lo expuesto anteriormente, surgen las preguntas ¿Cuál es la relación del manejo las TIC en el clima laboral? y ¿Qué efecto motivador tiene en la organización? Por tal razón, el presente trabajo tiene como principal objetivo mostrar con una revisión bibliográfica, de la relación del manejo las TIC en el clima laboral y su efecto motivador en la organización; que con su análisis dará relevancia al tema, a fin de que las organizaciones hagan conciencia y den respuesta al problema planteado.

De la misma manera la administración en las organizaciones ha ido evolucionado de manera acelerada, por lo cual para sostenerse en el tiempo el entorno también debe evolucionar paralelamente mediante cambios en el comportamiento organizacional y tecnológico.

Debido a que el propósito del trabajo es mostrar la relación del manejo el TIC en el clima laboral y su efecto motivador en la organización; se desarrollará el marco teórico en base a los conceptos de Clima Laboral, Motivación y Tecnologías de la Información.

Clima Laboral

Aunque aún no se ha aceptado una definición común, es notable la concordancia que hay en varias definiciones sobre el clima laboral el cual se atribuye al ambiente de trabajo.

Como indica Dessler (1993)⁴ no hay un consenso en cuanto al significado del término del Clima, pero se ubica varias definiciones dependiendo del enfoque que le dan varios expertos del tema que se mencionan a continuación:

Para Dessler (1993)⁴, Litwin y Stringer, presentan un enfoque moderno sobre el clima, indicando que son “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

Sandoval (2004)⁵ infiere que el clima laboral es “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.”

² Calva, D. B. y Hernández, G. L. (2004). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla*. (Tesis). Departamento de Administración de Empresas. Escuela de Negocios, Universidad de las Américas, Puebla.

⁴ Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.

⁵ Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.

⁶ Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (27), 78-82.

⁷ Hunt, J. (1993). *La Dirección de Personal en la Empresa*. España: Mc Graw – Hill.

⁸ Medina A., Gallegos C., & Lara P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública*, 42(6), 1213-1230. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009>.

⁹ Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

¹⁰ Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales* (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.

También Hunt (1993)⁶, indica que el Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Motivación

Como infieren Medina, Gallegos y Lara (2008)⁷, motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un objetivo o expectativa, lo que indica que claramente está asociado a la eficacia de la actuación del trabajador y, por consecuencia, su directa relación con la eficacia organizacional.

La motivación se basa en experiencias de la vida de una persona, que afectan la persistencia, dirección e intensidad del esfuerzo que coloca en las acciones que realiza bajo algún motivo, ya sea por sugerencia externa o de un líder. La motivación se da en forma interna en cada individuo (Robbins, 2004)⁸.

Tecnologías de la Información

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Cabero, 1998)⁹.

Así mismo, E. Castañeda define las TIC como “el resultado de las posibilidades creadas por la humanidad en torno a la digitalización de datos, productos, servicios y procesos y de su transportación a través de diferentes medios, a grandes distancias y en pequeños intervalos de tiempo, de forma confiable, y con relación costo-beneficio nunca antes alcanzadas por el hombre” (Hevia, 2003)¹⁰.

DESARROLLO

Para desarrollar el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos para sustentar la temática desde el punto de vista teórico

Mediante el base teórico documental para el análisis de recursos bibliográficos, prensa digital, y sitios Web, se realizó la búsqueda de contenido en referencia al tema, que ayudo a dar una aproximación conceptual, sobre los diferentes enfoques del estudio de las TIC y del clima laboral.

Mediante el método Inductivo - Deductivo para realizar el barrido de lo general a lo particular, al establecer los vínculos entre las TIC y el clima laboral.

Mediante el Análisis - Síntesis para arribar a conclusiones sobre la importancia del manejo de las TIC en el clima laboral, a partir del estudio de la relación humana con el mundo de la Tecnología y su efecto en la Organización.

Relación de las TIC en el clima laboral. Su función en Talento Humano

Las TIC inicialmente funcionaron como herramientas que ayudaban en el desarrollo de determinadas acciones, ahora, incluso pueden determinar el cómo se debe trabajar.

Guadarrama y Valero (2009)¹¹ manifiestan que se debe orientar la mirada hacia aspectos como las transformaciones en los mercados laborales; en las condiciones en que se ejecutan los nuevos puestos de trabajo y que reclaman las TIC. O si se quiere, en las formas de inserción laboral que logran o que encuentran determinados segmentos de población que antes del surgimiento y propagación de un dispositivo tecnológico no podrían haber sido empleados. Serían de especial relevancia los desplazamientos y complejos reacomodos que generan las tic, ante los permanentes y veloces procesos de innovación, de cara al aceleramiento de la “obsolescencia” que les imprimen a los artefactos mediáticos y que tiene que ver más con las necesidades empresariales y de competencia, que con las necesidades de la mayoría de los usuarios.

Nos encontramos sumergidos en una revolución digital, interconectados con el mundo gracias a distintos sistemas que nos ayudan alcanzar un vínculo global. Las nuevas generaciones nacen manejando smartphones y conectándose a internet desde edades tempranas, marcando así el ritmo del avance tecnológico para el resto de las franjas etarias.

Cerda (2005)¹² manifiesta que permitir la igualdad de oportunidades, inclusión social para un efectivo desarrollo humano en nuestra sociedad, también forma parte de un buen clima laboral y este desarrollo debe estar dirigido a todos los ciudadanos del país, sin exclusión.

“La vitalidad de nuestras sociedades depende cada vez más de que las personas de todas las edades, incluso los ancianos, sigan plenamente integradas a la sociedad. Para los trabajadores de edad avanzada, la inclusión social significa, en primer lugar, un ingreso digno proveniente de un trabajo o una jubilación y, en segundo lugar, la posibilidad de participar en la vida de la comunidad mediante el empleo, el voluntariado u otras actividades”. (Somavía J., 2002)¹³

Las TIC ayudan a las empresas producir mejor calidad de trabajo, de mayor cantidad y en tiempos más cortos. Para los trabajadores, esto se puede traducir en mayores cantidades de tiempo libre. Del mismo modo, el uso de algunas de estas tecnologías repercute de forma directa en los clientes y su relación con la empresa afectando el clima laboral.

Martínez., Alcántara, Lizola y Careño (2015)¹⁴ indican que el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

El concepto de tecnoestrés está relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC. Término acuñado por primera vez por el psiquiatra Craig Brod (1984)¹⁵,

¹¹ Hevia, E.C. El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en el proceso de enseñanza-aprendizaje a comienzos del siglo XXI”. Félix Varela 2003

¹² Guadarrama Rico, L., & Valero Vilchis, J. (2009). *Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC] desde el concepto de "calidad de vida"*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 16, 207-224.

en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution". Lo define como: "una enfermedad de adaptación por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías de manera saludable". Hace referencia a los problemas de adaptación a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Además, se entiende el tecnoestrés como "una enfermedad" y lo más relevante: causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios. (Martínez et al., 2015)¹⁴

En estos últimos años las TIC han ido adquiriendo gran relevancia en la vida de las personas, ya que han contribuido a su crecimiento profesional y laboral. Al mismo tiempo, las personas han sufrido trastornos físicos y mentales, derivado del uso irracional de estas tecnologías informáticas, así como de la falta de capacitación de estas. Aunado a estas causas se encuentran las cargas de trabajo, un inadecuado clima laboral y problemas personales. (Martínez et al., 2015)¹⁴

En estos últimos años las TIC han ido adquiriendo gran relevancia en la vida de las personas, ya que han contribuido a su crecimiento profesional y laboral.

Al mismo tiempo, las personas han sufrido trastornos físicos y mentales, derivado del uso irracional de estas tecnologías informáticas así como de la falta de capacitación de estas. Aunado a estas causas se encuentran las cargas de trabajo, un inadecuado clima laboral y problemas personales. (Martínez et al., 2015)¹⁴

Martínez et al. (2015)¹⁴ recomiendan para la prevención del estrés informático, generar puestos sanos verificando que la tecnología se convierta en un apoyo y no en un generador de estrés, para ello es necesario:

Realizar un diseño ergonómico de los puestos de trabajo.

- Utilizar tecnología amigable para los usuarios.
- Verificar que el usuario utilice de forma adecuada la tecnología.
- Para incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores de las TIC se recomienda:
- Dar información y tener comunicación con los trabajadores con respecto a las tecnologías con las que laboran, si existen cambios comunicar los beneficios que se obtendrán para acepten los sistemas y así disminuir la resistencia al cambio.

¹³ Cerda A. (2005). Alfabetización Digital en el Adulto Mayor ¿En el Camino de la Inclusión Social? (Tesis). Universidad de Chile, Santiago.

¹⁴ Somavía, J. (2002), Globalización y Trabajo Decente en las Américas, Informe en la XV Reunión Regional Americana. Lima.

¹⁵ Martínez, G. Y., Alcántara R. S., Lizola M. P. y Careño C. A. (2015). Tecnoestrés, resistencia al cambio y satisfacción laboral en docentes universitarios. En M. Osorio. (Ed.), Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa (pp. 335-364). Tlaxcala, Mexico: Amapsi Editorial recuperado de <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnologías%20de%20la%20información%20y%20la%20comunicación.pdf>

¹⁶ Broad C. (1984), Technostress: The human cost of the computer revolution. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

- Enviar a los usuarios a cursos donde se les brinde una formación teórica y práctica sobre las tecnologías utilizadas en el área de trabajo y así afrontar el cambio tecnológico.

La motivación del uso de las TIC, es un pilar muy importante que impactará en gran manera en el clima laboral a través de la gestión organizacional de la capacitación, promover la competitividad, equidad, ascenso y promoción en la carrera y que esta provea de todas las herramientas de trabajo; además que vaya de la mano con un cultura organizacional para evitar "cyberloafing" que no es otra cosa que la pérdida de tiempo por utilizar de forma excesiva la tecnología para usos personales en la jornada laboral.

Francis (2015)¹⁶ indican que a criterio de Laudon K. y Laudon J. (2004)¹⁷; las nuevas tecnologías y Sistemas de información implantados en las empresa no sólo las potencian desde el punto de vista comercial, sino que las hace más flexibles a los cambios, elimina sustancialmente la burocracia cuando es bien aplicada, reduce costos operativos, favorece la toma de decisiones a todos los niveles de la estructura, esto siempre y cuando se cree un nivel de la instrucción, cultura y clima organizacional adecuado. Lo que sugiere cambios de mentalidad que vienen desde la Alta gerencia y pasan por toda la organización venciendo los miedos y viejos paradigmas de pérdida de poder que inclusive en la mayoría de los casos saca a los actores de la organización de la zona de confort para pasar nuevamente a la etapa de aprendizaje, lo cual sugiere entonces un plan de formación continuo para todo el personal.

Alta gerencia y pasan por toda la organización venciendo los miedos y viejos paradigmas de pérdida de poder que inclusive en la mayoría de los casos saca a los actores de la organización de la zona de confort para pasar nuevamente a la etapa de aprendizaje, lo cual sugiere entonces un plan de formación continuo para todo el personal.

El clima laboral y las TIC. Su efecto en la Organización

Contreras (2015)¹⁸ menciona que el Clima laboral incide en el comportamiento de los trabajadores y por ende en su productividad, es por ello que la medición y análisis del mismo han cobrado vigencia, ya que a través de estrategias de mejora es posible contar con un clima sano.

En sincronía con lo anterior mencionado, Robbins y Coulter (2005)¹⁹, afirman que es importante diagnosticar el clima laboral ya que el mismo incide en la productividad, ausentismo, niveles de rotación, sentido de pertenencia y en la satisfacción laboral.

¹⁷ Martínez, G. Y., Alcántara R. S., Lizola M. P. y Careño C. A. (2015). *Tecnoestrés, resistencia al cambio y satisfacción laboral en docentes universitarios*. En M. Osorio. (Ed.), *Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa* (pp. 335-364). Tlaxcala, Mexico: Amapsi Editorial recuperado de <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnologías%20de%20la%20información%20y%20la%20comunicación.pdf>

¹⁸ Francis, M. (2015). *Las organizaciones y las nuevas tecnologías de la Información*. (Tesis). Universidad Yacambú, Maracaibo. Recuperado <http://es.calameo.com/read/004575914f7dbe3e49a04>

¹⁹ Laudon K., Laudon J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. (8ª. Edición). México: Prentice Hall.

Se puede entender que los ingresos generados por la productividad son en gran parte por invertir en un clima laboral motivante.

En la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con una falta de insatisfacción estará contribuyendo con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y, en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía (Medina et al., 2008)⁷.

Como mencionan Billón, Lera y Ortiz (2007)²⁰, con relación a la influencia de las TIC, las nuevas prácticas en la organización del trabajo y la formación sobre la productividad de la empresa. Los resultados revelan a que las empresas con una mayor participación de trabajadores cualificados obtienen mayor productividad de las TIC mientras que las nuevas prácticas organizacionales no parecen contribuir de manera significativa a una mayor productividad (Arvanitis 2005)²¹.

En línea con lo anterior la motivación en el clima laboral, también dependen de las TIC a la hora de determinar los factores que explican el crecimiento de la productividad.

CONCLUSIONES

Las organizaciones con el apoyo de las TIC tienen múltiples ventajas y oportunidades, tanto en productividad como en inclusión de los trabajadores, logrando agregar valor al negocio. Las nuevas tecnologías no sólo están impactando las empresas, sino también las modalidades de trabajo; brindan oportunidades laborales no sólo como una forma de laborar desde casa o fuera de la oficina, sino que también abren la posibilidad a personas con diferentes discapacidades de tener condiciones laborales deseables para su condición.

Para crear un clima laboral favorable; se debe empezar con los cambios de mentalidad que vienen desde la Alta gerencia y pasarlos por toda la organización venciendo los miedos y viejos paradigmas de pérdida de poder; motivando el manejo de las TIC como un apoyo, teniendo siempre presente que los ingresos generados por la productividad son en gran parte por invertir en el bienestar del talento humano

Las nuevas tecnologías han traído retos en la cultura empresarial, por lo que competencias laborales deben tener los empleados de hoy, la empresa debe afrontarlas y establecer pautas, normas y procedimientos que permita a los trabajadores interactuar con las tecnologías, fortalecer competencias, capacitarse y ser

²⁰ Contreras, S. (2015). *Propuesta de Mejora de Clima Laboral en una Institución de Educación Superior*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

²¹ Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8ª. Edición). México: Pearson Educación.

²² Medina A., Gallegos C., & Lara P. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Revista de Administração Pública, 42(6), 1213-1230. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009>.

²³ Billón Currás, Margarita, Lera López, Fernando, & Ortiz Serrano, Salvador. (2007). *Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. ¿Fin de la «paradoja de la productividad»?.* Revista Cuadernos de Economía, 30(82), 005-036. Recuperado en 10 de enero de 2018, de <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-329-articulo-evidencias-del-impacto-las-tic-S0210026607700067>

²⁴ Arvanitis, S. (2005) «*Computerization, Workplace Organization, Skilled Labour and Firm Productivity: Evidence For the Swiss Business Sector*», Economics of Innovation and New Technology, XIV (4), 225-249.

más productivos; para mitigar las brechas tanto generacionales como de conocimiento frente a las TIC, factores que pueden impactar el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arvanitis, S. (2005) «*Computerization, Workplace Organization, Skilled Labour and Firm Productivity: Evidence For the Swiss Business Sector*», Economics of Innovation and New Technology, XIV (4), 225-249.

Billón Currás, Margarita, Lera López, Fernando, & Ortiz Serrano, Salvador. (2007). *Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. ¿Fin de la «paradoja de la productividad»?.* Revista Cuadernos de Economía, 30(82), 005-036. Recuperado en 10 de enero de 2018, de <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-329-articulo-evidencias-del-impacto-las-tic-S0210026607700067>

Broad C. (1984), *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

Caballero, S. L. (2001). *Las Competencias Gerenciales en tiempos de Virtualización*. Revista Asuntos, (9). - CIED. PDVSA., 117–131. Recuperado en 10 de enero de 2018, de http://www.academia.edu/8735209/Las_competencias_gerenciales_en_tiempos_de_virtualizaci%C3%B3n_Las_Co_mpetencias_Gerenciales_en_tiempos

Cabero, J. (1998) *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. En Lorenzo, M. y otros (coords): *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales* (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.

Calva, D. B. y Hernández, G. L. (2004). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla*. (Tesis). Departamento de Administración de Empresas. Escuela de Negocios, Universidad de las Américas, Puebla.

Cerda A. (2005). *Alfabetización Digital en el Adulto Mayor ¿En el Camino de la Inclusión Social?* (Tesis). Universidad de Chile, Santiago.

Contreras, S. (2015). *Propuesta de Mejora de Clima Laboral en una Institución de Educación Superior*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.

Francis, M. (2015). *Las organizaciones y las nuevas tecnologías de la Información*. (Tesis). Universidad Yacambú, Maracaibo. Recuperado <http://es.calameo.com/read/004575914f7dbe3e49a04>

Guadarrama Rico, L., & Valero Vilchis, J. (2009). *Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC] desde el concepto de "calidad de vida"*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 16, 207-224.

Hevia, E.C. El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en el proceso de enseñanza-aprendizaje a comienzos del siglo XXI". Félix Varela 2003

Hunt, J. (1993). *La Dirección de Personal en la Empresa*. España: Mc Graw – Hill.

Laundon K., Laudon J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. (8ª. Edición). México: Prentice Hall.

Martínez, G. Y., Alcántara R. S., Lizola M. P. y Careño C. A. (2015). *Tecnoestrés, resistencia al cambio y satisfacción laboral en docentes universitarios*. En M. Osorio. (Ed.), *Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa* (pp. 335-364). Tlaxcala, Mexico: Amapsi Editorial recuperado de <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnologías%20de%20la%20información%20y%20la%20comunicación.pdf>

Medina A., Gallegos C., & Lara P. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Revista de Administração Pública, 42(6), 1213-1230. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009>.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8ª. Edición). México: Pearson Educación.

Sandoval, M. C. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas, (27), 78-82.

Somavía, J. (2002), *Globalización y Trabajo Decente en las Américas*, Informe en la XV Reunión Regional Americana. Lima.