

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y CLIMA ORGANIZACIONAL: PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LAS ESCUELAS INTEGRADAS DEL CRP

TECHNOLOGICAL MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL CLIMATE: PROPOSAL FOR A STRATEGIC PLAN FOR THE INTEGRATED SCHOOLS OF THE CRP

Bracho, Damelys.* & Zambrano, Karelys.*

*Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda - UNEFM

Autor correspondiente: brachodamelys@correo.unefm.edu.ve

DOI: [www.doi.org/10.55867/qual31.07](https://doi.org/10.55867/qual31.07)

Como citar (APA): Bracho, D., & Zambrano, K. (2026). Gestión tecnológica y clima organizacional: propuesta de un plan estratégico para las escuelas integradas del CRP. *Qualitas Revista Científica*, 31(31), 122 - 134. <https://doi.org/10.55867/qual31.07>

Manuscrito recibido el 28 de mayo de 2025.

Aceptado para publicación, tras proceso de revisión, el 24 de noviembre de 2025.

Publicado, el 07 de enero de 2026.

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito principal proponer un plan estratégico basado en la gestión tecnológica para el mejoramiento del clima organizacional del personal administrativo de la UEA Nicolás Curiel Coutinho. Para alcanzar este propósito, se consideraron los aportes de Solleiro y Castaño (2006) y Eslava (2014) respectivamente. La metodología de este estudio se enmarcó en una investigación descriptiva con un diseño de campo no experimental, conducente a un paradigma positivista con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por quince (15) personas pertenecientes al personal administrativo de la UEA NCC. Se aplicó una encuesta de tipo cuestionario con treinta y dos (32) ítems, su validación se realizó a través del juicio de expertos, quienes evaluaron cada uno de ellos, considerando pertinencia, relevancia y claridad. La confiabilidad fue determinada con el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual arrojó un nivel de confiabilidad Muy Alto. De los resultados se concluyó, que los procesos que se manejan en la institución son automatizados, sin embargo, presentan ciertas inconsistencias; por lo que existe la necesidad de diseñar estrategias enfocadas a la incorporación de herramientas tecnológicas para un mejor desempeño y la agilización de sus procesos, además de propiciar un mejor clima organizacional que los prepare a enfrentarse a situaciones que pongan en riesgo su permanencia en la institución, permita dar respuestas oportunas desde cualquier ambiente y estar alineados con los objetivos estratégico de la organización.

Palabras clave: Plan estratégico, gestión tecnológica, clima organizacional, herramientas tecnológicas

Abstract

The main purpose of this study was to propose a strategic plan based on technological management to improve the organizational climate of the administrative staff of the UEA Nicolás Curiel Coutinho. To achieve this purpose, the contributions of Solleiro and Castaño (2006) and Eslava (2014) respectively were considered. The methodology of this study was framed in a descriptive research with a non-experimental field design, leading to a positivist paradigm with a quantitative approach. The population conformed by fifteen (15) people belonging to the administrative staff of the UEA NCC. A questionnaire-type survey was applied with thirty-two (32) items, its validation was carried out through the judgment of experts, who evaluated each of them, considering relevance, relevance and clarity. Reliability was determined with Cronbach's Alpha coefficient, which showed a Very High level of reliability. From the results, it was concluded that the processes managed in the institution are automated, however, they present certain inconsistencies; Therefore, there is a need to design strategies focused on the incorporation of technological tools for better performance and streamlining of their processes, in addition to promoting a better organizational climate that prepares them to face situations that put their permanence in the

institution at risk. , allows you to provide timely responses from any environment and be aligned with the strategic objectives of the organization.

Key words: strategic plan, technological management, organizational climate, technological tools.

INTRODUCCIÓN

La gestión tecnológica, se ha convertido en un factor impulsor de la calidad del servicio y la competitividad organizacional, tal como lo expresan Flores, Ramos y Ramos (2019) “un proceso donde se incorporan, expanden e integran recursos a través de medios virtuales” (p.4), representando todo un fenómeno, ya que las organizaciones han tenido que transformar sus métodos y procedimientos tradicionales con el objeto de dar respuestas, no solo a sus desafíos de supervivencia sino también a los cambios que surgen en el entorno, es por ello que han apostado a este enfoque como garante de eficiencia, eficacia e innovación, por esta razón, han visto la necesidad de impulsar el uso de la tecnología en el talento humano, que representa el principal recurso de las organizaciones, por lo que el clima organizacional ha tomado una importancia trascendental, tomando en cuenta que cuando el personal se siente incluido, promovido a la generación de ideas y a la aplicación de nuevos procesos, indudablemente se favorece el crecimiento de la organización.

Por esta razón, Chiavenato (2011) afirma, que “los seres humanos se adaptan a una variedad de situaciones con el objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional con el ambiente interno y el grado de motivación de sus integrantes” (p.10), por lo que se argumenta, que el clima organizacional permite a las organizaciones enfocarse y conocer mejor a su capital humano y con ello poder ofrecerle una oferta de valor más atractiva en términos de ambiente laboral, resultando importante mantener un buen ambiente y lograr incrementar el compromiso del trabajador con la institución, brindándole los recursos necesarios para lograr sus metas.

A este respecto, Hitt, Ireland y Hoskisson (2012) afirman que toda institución, empresa u organización inmersa en el mundo globalizado,

Requiere adaptarse a los cambios y desarrollar sinergia entre los sistemas, recursos y elementos que la integran, haciendo uso de los medios tecnológicos para garantizar una optimización de sus procesos, lograr objetivos, satisfacer a clientes y usuarios y mejorar el clima en el que se desenvuelven (p.45).

En tal sentido, las organizaciones deben prever los múltiples escenarios que puedan presentarse, por ejemplo, la llegada de la pandemia del COVID-19, que hizo que muchas instituciones cambiaran la forma de ejecución de sus procesos. Tal es el caso de la UEA. Nicolás Curiel Coutinho, institución educativa perteneciente a las escuelas integradas del CRP, ubicada en la Ciudad de Punto Fijo, Estado Falcón, la cual

tuvo que cerrar sus puertas por medidas de prevención tanto para los trabajadores como para los estudiantes, dicha medida, ocasionó que las actividades tuvieron que ser realizadas desde el hogar, teniendo un gran impacto tanto en el personal como en los procesos, pues la dinámica laboral dio paso a otra forma de trabajo, afectada por problemas del entorno tales como: ambientes no adecuados, fallas eléctricas, falta de equipos tecnológicos, y falta de acceso a la red de internet.

La situación mencionada anteriormente, produjo un impacto significativo, especialmente en el personal administrativo del departamento de Control de Estudios y Evaluación, por ser un departamento que lleva los procesos principales para mantener la operatividad de la institución, desencadenando una desmotivación laboral en algunos empleados, haciéndose presente la incertidumbre, inconformidad, insatisfacción y apatía de forma constante ante las limitaciones al acceso de información, así como la falta de recursos tecnológicos para realizar sus funciones en algunos procesos que se llevan de forma manual, limitando los tiempos de respuestas, ya que parte de estos procesos se extraen de un sistema informático local, que solo se encuentra instalado en un equipo de la institución y por ende no tienen acceso desde otro espacio al igual que el correo corporativo, por lo que resulta necesario reflexionar sobre cómo la forma en que un personal desarrolla sus procesos con un adecuado aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, permite a las organizaciones crear ambientes laborales más saludables y sostenibles, además de brindar a sus miembros, las condiciones físicas y ambientales óptimas y seguras para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo, produciendo un impacto positivo y mejor satisfacción laboral.

Ante este hecho, y entendiendo que el comportamiento de los trabajadores va a depender de las percepciones que tengan sobre las actividades que se realizan en su entorno, así como también de los factores organizacionales dirigidos al desarrollo de sus competencias que vayan desde los conocimientos técnicos hasta sus habilidades y destrezas, resulta imposible pensar que una institución pueda llegar a ser competitiva sin involucrar la tecnología como parte integral de la planificación estratégica para alcanzar los objetivos planteados incidiendo directamente en el clima organizacional. En tal sentido, este estudio estuvo enfocado en analizar cómo influye la gestión tecnológica en el clima organizacional en el personal administrativo de la UEA. Nicolás Curiel Coutinho, a fin de evaluar la incorporación de recursos y estrategias que favorezcan nuevas modalidades de trabajo en contextos dinámicos y complejos.

En función de la idea de investigación planteada se generó la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera la elaboración de un plan estratégico basado en la gestión tecnológica puede mejorar el clima organizacional del personal administrativo de la UEA. Nicolás Curiel Coutinho?. Para ello se planteó como

objetivo principal: Proponer un plan estratégico basado en la gestión tecnológica para el mejoramiento del clima organizacional del personal administrativo de la UEA. Nicolás Curiel Coutinho, siendo necesario en primera instancia, diagnosticar los procesos ejecutados por el personal administrativo para el aprovechamiento de la gestión tecnológica y el fortalecimiento del clima organizacional de la UEA. Nicolás Curiel Coutinho, luego determinar los elementos conceptuales, operativos y estructurales que intervienen en la gestión tecnológica, para finalmente diseñar el plan estratégico.

En consecuencia, esta investigación plantea el diseño de un plan estratégico basado en la gestión tecnológica que conlleve a la automatización de los procesos, tiempos de respuestas más precisos, resultados reales e innovadores en la estructura organizacional e incorporación de nuevos recursos tecnológicos en los procesos, fomentando un adecuado clima organizacional en el personal administrativo de la UEA. Nicolás Curiel Coutinho, a modo de instaurar, mantener u optimizar ambientes de trabajos más armónicos, espacios de retroalimentación positiva y por ende, personal más motivado y comprometido con su trabajo.

MÉTODOS

Metodológicamente, este estudio se enmarca dentro de una investigación descriptiva con un diseño de campo no experimental, que según Tamayo y Tamayo (2011) tienen como fin, “recoger los datos directamente de la realidad, permitiendo al investigador facilitar su revisión, explicar sus causas o efectos o predecir su ocurrencia” (p.114), para abordar el fenómeno en su contexto natural sin manipular las variables, siendo conducente a un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, que para Tamayo y Tamayo (2011) “trabajan con la cuantificación de los datos, buscando la exactitud y estandarización” (p.46), lo que permitió ver la realidad desde una perspectiva determinada, realizando mediciones cuantificadas sobre el objeto estudio, confrontándolas con la realidad.

En este sentido, el estudio se hizo tomando en cuenta a toda la población constituida por quince (15) colaboradores que conocen con exactitud, los procesos del Departamento de Control de Estudios y Evaluación de la organización, por ser esta finita y representativa del fenómeno, definida por Tamayo y Tamayo (2001), como "aquella que se conoce la cantidad de unidades que la integran y que es posible enumerar" (p. 115), constituidas por: 1 director, 1 jefe del departamento, 3 subdirectores, 6 coordinadores y 4 analistas, quienes que conocen a profundidad los procesos.

Para el desarrollo de esta investigación, se realizó la revisión bibliográfica en libros, artículos científicos y otras investigaciones, donde se presentan referentes teóricos que han desarrollado investigaciones relacionadas a las dos variables de estudio, gestión tecnológica y clima organizacional, considerando las ideas de autores como Arocha (2023) quien afirma que la gestión tecnológica es considerada como un instrumento apreciable y ambicioso para las instituciones, por la cantidad de información, competencias, conocimiento y habilidades que aporta, en correspondencia con Ortiz y Nagles (2013) quienes exponen que “el valor estratégico que reviste la tecnología se puede analizar desde la forma como ésta puede apoyar el ejercicio competitivo de manera efectiva para ellas, en un mercado en particular” (p.111), por lo que podemos argumentar que la gestión tecnológica constituye la base para obtener mejor rendimiento dentro de las empresas, que asumen el reto de modernizar sus procesos, para dar respuestas a las necesidades emergentes de la sociedad, resultando oportuno destacar la importancia de estudiar la tecnología en el contexto organizacional para seleccionar aquella que se adapte a las condiciones del entorno.

En relación a clima laboral se estudiaron las teorías desarrolladas por autores como Chiavenato (2011) quien lo define como el ambiente interno entre los miembros de una organización el cual se relaciona con el grado de satisfacción de sus integrantes, enfatizando que cuando la motivación es alta, el clima se traduce en relaciones de ánimo, colaboración y mejor disposición; en cambio cuando es bajo, genera frustración, ansiedad y estrés, evidenciando con ello la relación armónica con la gestión tecnológica ya que para que una organización alcance resultados esperados, es necesario construir ambientes que propicien el desempeño de sus colaboradores.

Al respecto Ulloa (2024) resalta el papel esencial del clima organizacional en la retención del talento, la productividad y la satisfacción de los empleados, así como también sus motivaciones e interacciones entre las personas que integran una organización y cómo esta afectan el rendimiento, la eficiencia y la cultura organizacional. De allí que Cortés (2023) afirme, que un trabajador motivado y satisfecho tiene mejor rendimiento en sus tareas laborales, motivo por el cual las instituciones debe fomentar las relaciones interpersonales positivas para facilitar un clima laboral colaborativo, alineado a las características personales y organizacionales.

Luego de esta revisión documental se preparó el instrumento, llevando a cabo la validez de su contenido, mediante la técnica de juicio de expertos, por tres especialistas en las áreas de tecnología, recursos humanos y metodología, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, verificando la congruencia entre los indicadores y las variables. En cuanto a la confiabilidad, se determinó implementando

el cálculo estadístico del método Alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente: $\alpha = (k/k-1) / * [1-(S^2_i / S^2_t)]$. Donde: α = Coeficiente De Cronbach, K = Número de ítems, S^2_i = Varianza de los puntajes de cada ítem y S^2_t = Varianza de los puntajes totales. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con diez participantes, arrojando un valor de 0,9060 en relación a la escala de rangos y magnitudes según Ruiz (2002), interpretado como de muy alta confiabilidad, siendo importante destacar que en la aplicación definitiva, se obtuvieron valores de 0,8999, para la variable Gestión Tecnológica y 0,8187 para Clima Organizacional, lo que permitió contrastar los resultados, confirmando la consistencia interna del instrumento, siendo estadísticamente válido y fiable

Tabla 1. Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tabla 2. Coeficiente de Alfa Cronbach aplicado a las variables.

Encuestados		15	
Variable		Gestión Tecnológica	Clima Organizacional
K	Número de ítems	17	15
ΣS_i^2	Sumatoria Varianza de Cada ítem	6,80	5,08
S_t^2	Varianza total	44,44	21,56
A	Coeficiente Alfa de Cronbach	0,8999	0,8187

En la recolección de la información se empleó un cuestionario de preguntas cerradas contentivo de 32 preguntas, con alternativas de respuestas escala tipo Likert, descritas de la siguiente manera: Totalmente de acuerdo, Medianamente de acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; dirigidos a las personas tomadas para la muestra que representan la totalidad de la población, luego la información obtenida fue validada y tabulada a través de tablas con sus respectivas frecuencias y porcentajes y posterior a ello, se construyeron gráficos con el objeto de inferir en los mismos y obtener una mayor comprensión.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este apartado muestra el análisis de los datos que permiten comprender, desde una perspectiva crítica y reflexiva, la manera en que la gestión tecnológica incide en el clima organizacional del personal administrativo de la UEA “Nicolás Curiel Coutinho”. El diagnóstico evidenció lo que Solleiro y Castaño (2006) denominan "brecha de implementación tecnológica", donde existe infraestructura básica pero sin estrategia de aprovechamiento, reveló mediante la observación participativa que los procesos, aunque automatizados, operan de forma fragmentada y descoordinada, generando duplicidad de esfuerzos y tiempos de respuesta extendidos, develando una cultura organizacional resistente al cambio tecnológico, donde la familiaridad con sistemas obsoletos genera una falsa percepción de eficiencia. Posteriormente en el análisis factorial se identificaron tres dimensiones críticas: acceso a herramientas tecnológicas, infraestructura tecnológica, y habilidades/destrezas digitales, cuyos resultados más destacados se describen a continuación:

El 100,00% (ítem 8), reconoce la importancia que tiene la tecnología como eje integrador, así también el 100,00% (ítem 14), considera conveniente la revisión de la infraestructura, mientras que el 46.67% percibe como insuficiente la infraestructura (ítem 13), por su parte el 60.00% manifiesta poseer competencias tecnológicas básicas (ítem 15), pero solo 13.33% accede al sistema desde cualquier computador (ítem 11) lo que refleja una limitación, de allí que el 73,33% (ítem 30) reconozcan la importancia que tiene para la gerencia contar con planes tecnológicos que promuevan la incorporación de nuevo recursos para la mejora del clima, en correspondencia con el 73,33% (ítem 30) que considera que la calidad del servicio aumenta cuando se cuentan con planes estratégicos basados en la gestión tecnológica.

En este sentido, dichos resultados permitieron determinar los elementos conceptuales, operativos y estructurales de la gestión tecnológica, identificando las brechas más significativas, en donde se evidenció que el problema no es meramente técnico sino gerencial, como lo señala Chiavenato (2011), evidenciando como el personal ha desarrollado mecanismos de adaptación a sistemas deficientes que limitan su potencial de crecimiento, siendo uno de los hallazgos más significativo que en cuanto a la falta de planeación tecnológica estratégica, un 26.67% no reconocen su importancia, siendo factor multiplicador de todas las demás deficiencias. Este consenso no solo valida la pertinencia de la investigación, sino que, desde una perspectiva reflexiva, señala una clara disposición al cambio y una conciencia colectiva sobre la necesidad de modernización, tal como argumenta Eslava (2014), la construcción de un contexto que potencie el desempeño de los trabajadores depende en gran medida de la adecuación de los recursos tecnológicos a

dichos objetivos, asimismo, en la dimensión del clima organizacional, los resultados reforzaron la vinculación directa entre la gestión tecnológica y el ambiente laboral, lo que sustenta teóricamente la premisa de que la tecnología, cuando se alinea con una visión estratégica, trasciende su función instrumental para convertirse en un catalizador del desarrollo humano dentro de la organización.

Los resultados evidenciaron una situación paradójica, mientras un 53.33% de los encuestados consideraron que los procesos administrativos respondían eficientemente a las demandas de información, solo un 13.33% se mostró satisfecho con el rendimiento adecuado del software y hardware existente, cifras con una aparente contradicción, que analizada críticamente, sugiere la existencia de un conformismo tecnológico, donde la mera automatización de procesos se confunde con una gestión tecnológica eficaz. Por otro lado, se refleja una tensión estructural entre el reconocimiento unánime del potencial transformador de la tecnología y las limitaciones prácticas para su implementación, cuya brecha opera como un freno invisible en la organización, validando la premisa de Álvarez (2015) sobre que las tecnologías "constituyen las nuevas herramientas que permiten la ejecución y el desarrollo de los procesos en forma eficiente y eficaz", lo que respalda que quienes perciben una mayor disponibilidad, apropiación y uso de tecnologías en los procesos administrativos, tienden también a manifestar mejores niveles de motivación, identidad institucional y percepción del clima laboral, hallazgos que son coherentes con lo planteado por Carvajal et al. (2025) y Robbins y Judge (2019), quienes argumentan que el clima organizacional se moldea a partir de las percepciones del personal respecto a los recursos disponibles y del estilo de liderazgo con el que se gestionan, lo cual explica que, en este contexto, la existencia de tecnología insuficiente o no actualizada haya sido previamente asociada a desmotivación, resistencia al cambio y bajo sentido de pertenencia.

En este sentido, el diagnóstico inicial reveló que, si bien los procesos están automatizados, operan con inconsistencias significativas que impactan su eficiencia donde existen la limitación de acceso a los sistemas, lo que refleja una infraestructura tecnológica rígida y centralizada que contradice los principios de flexibilidad y accesibilidad que Laudon y Laudon (2012) establecen como fundamentales para una infraestructura tecnológica moderna y cuya fragilidad operativa quedó en evidencia durante escenarios de crisis, como la pandemia, donde la imposibilidad de operar de manera remota generó retrasos y desmotivación en el personal, confirmando lo mencionado por Solleiro y Castaño (2006), "gestionar adecuadamente la tecnología implica conocer el mercado, las tendencias tecnológicas y la capacidad de los competidores", por tal motivo, al llevar a cabo planes que integren tecnología, las acciones deben ser implementadas de forma cautelosa, ya que para algunos podría representar incertidumbre o nerviosismo, razón por la cual se debe visualizar en todo momento los beneficios que se derivan de la misma.

En este contexto, resulta conveniente acotar lo que expresa Gómez (2019) y Eslava (2014) quienes realizan un llamado a las organizaciones a que adecuen la tecnología, con el fin de que estas lleven la dirección, alcancen los objetivos que se elaboraron en su planeación y permitan el dominio y adquisición de destrezas, ya que son un aliado estratégico que facilita la comunicación, colaboración y eficiencia en el trabajo, además que fomenta una cultura orientada hacia la innovación y desarrollo. De allí, que se establezcan nuevas prácticas para crear entornos organizacionales competentes y exitosos que justifican la incorporación de un plan estratégico concebido por Altair Consultores (2005) como “el documento que sintetiza a nivel económico, financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa” (p. 13), lo que involucra una ineludible revisión de todas las áreas de la empresa a fin de determinar qué estrategia seguir, así como predecir la evolución de los componentes externos que afectan a la empresa, definiendo claramente dos elementos, a saber, el momento que vive la empresa y el objetivo que se plantea, a fin de analizar la viabilidad del proyecto de la organización.

Para Altair Consultores (2005) un plan estratégico presenta tres etapas fundamentales, primeramente, el análisis estratégico, es decir, el trabajo previo que formula e implanta las estrategias, luego la formulación de la estrategia; que involucra las estrategias cooperativas, competitivas y operativas y finalmente, la implantación de la estrategia, donde se asegura que la empresa posea no solo un diseño organizativo sino también controles estratégicos, a fin de instaurar las estrategias seleccionadas que resulten eficaces para la organización, siendo necesario considerar tanto el pensamiento como la administración estratégica, elementos que Sánchez (2019) diferencia y vincula enfáticamente, donde el primero exige un ejercicio de sentido común de fácil entendimiento que integra el conocimiento y la experiencia de los empresarios y el segundo se concibe como un estilo de gestión a cargo de la alta comitiva de empresa, pero ambas se combinan y consideran para desarrollar un plan, para definir, diseñar y evaluar acciones concretas que coadyuven en la formulación de estrategias.

En consecuencia se formuló un plan con enfoque sistémico cuyo diseño trasciende la mera incorporación tecnológica para abordar la interdependencia humano-tecnológica, integrando dimensiones técnicas con psicoemocionales que inciden sobre el clima organizacional, fomentando la apropiación tecnológica genuina, demostrando comprensión de que, como señala Olaya (2021), una cultura fuerte genera mayor motivación y tiene un impacto mayor en los empleados, por lo tanto, no se limita a cambiar tecnología, sino a transformar la cultura organizacional hacia una más innovadora y colaborativa, aportando evidencia empírica sobre la mediación gerencial como factor crítico para transformar el potencial tecnológico con intervenciones organizacionales prácticas y reales, lo que guarda estrecha relación con lo expresado por

Eslava (2014) sobre la vital importancia del diseño de planes tecnológicos que le permiten a la organización fijar la dirección del negocio, apuntando resultados que se pretenden conseguir y establecer acciones para alcanzarlos, lo que también implica conocer las capacidades, limitaciones y potencialidades del capital humano interno, estableciendo un puente teórico-práctico entre gestión tecnológica y clima organizacional que representa una contribución importante al conocimiento en el campo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Sobre la base de las actividades que conformaron cada uno de los objetivos del proyecto, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Al diagnosticar los procesos ejecutados por el personal administrativo, específicamente los del departamento de Control de Estudios y Evaluación, se determinó que los mismos eran ejecutados de forma automatizada, pero presentaban ciertas inconsistencias operativas, debido a ello, se generó la necesidad de incorporar herramientas e infraestructura innovadora para un mejor desempeño, ya que lleva los procesos más ágidos de la institución, considerado la columna vertebral, garantizando la continuidad operativa ante escenarios adversos.
- Se determinaron los elementos conceptuales, operativos y estructurales que intervienen en la gestión tecnológica, con el fin de analizar las ventajas y desventajas que adquieren las instituciones que implementan planes estratégicos, considerando la necesidad que tiene el personal de incluir herramientas novedosas para la agilización de sus procesos, además de propiciar un mejor clima laboral que los prepare a enfrentarse a situaciones que pongan en riesgo su permanencia en la institución y la paralización de los procesos, para dar respuestas oportunas desde cualquier ambiente.
- El diseño de un plan estratégico basado en la gestión tecnológica partió del diagnóstico de las capacidades del personal y en sus funciones con los requerimientos y objetivos de la institución, la propuesta demostró ser pertinente y viable, alineándose con las capacidades del personal y los objetivos institucionales, reconociendo el impacto transformador de la tecnología en los procesos administrativos y su potencial para mejorar el ambiente laboral, siempre que se acompañe de formación continua y recursos adecuados.
- La integración de estrategias tecnológicas se percibe como un factor clave para elevar la motivación, la autoestima y el compromiso del personal fortaleciendo el clima organizacional, apoyándose en

herramientas tecnológicas accesibles y eficientes, siendo fundamental para su implementación una revisión periódica de la infraestructura, así como de una asignación presupuestaria coherente con las necesidades de innovación, en donde la articulación entre tecnología, formación y gestión humana resulta indispensable para garantizar la sostenibilidad de las mejoras propuestas.

De las conclusiones obtenidas es necesario tomar en cuenta algunas consideraciones para optimizar los resultados de la investigación desarrollada, en primera instancia se recomienda una evaluación anual del hardware y software existente, con el fin de asegurar su capacidad, rendimiento y compatibilidad con las demandas institucionales, estableciendo protocolo de respaldo de información, así como la creación de una infraestructura tecnológica que se ajuste a las necesidades de los departamentos más álgidos de la institución a través del apoyo de otros proyectos de gestión tecnológica.

Asimismo, fomentar la actualización tecnológica del personal directivo y administrativo mediante talleres, seminarios y acompañamiento especializado, de esta manera, el personal fortalecerá su desempeño laboral, se sentirá más identificado con la institución y logrará alcanzar las metas, así también, integrar la gestión tecnológica en el Plan Operativo Anual (POA), con partidas presupuestarias específicas para la innovación, estableciendo alianzas con unidades especializadas como la Gerencia de Telecomunicaciones, para la evaluación y adquisición de software de gestión adaptado a las necesidades.

Finalmente, impulsar el trabajo colaborativo entre los miembros del personal, para promover el diálogo, la enseñanza recíproca y la resolución de problemas, que contribuyan a un mejor ambiente organizacional, desarrollando espacios de integración y retroalimentación que fortalezcan el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y la motivación, incorporando estrategias de reconocimiento y desarrollo profesional que incentiven la adopción de nuevas tecnologías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altair, Consultores (2005). *La elaboración del plan estratégico*. México: Eco colecciones.
https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/227736/mod_resource/content/1/LIBRO%20ELABORACION%20DE%20PLAN%20ESTRATEGICO.pdf
- Álvarez, F (2015). *Implementación de nuevas tecnologías. Valuación, variables, riesgos y escenarios tecnológicos*. San Salvador. UFG Editores.

- Arocha, J (2023). Gestión Tecnológica, conceptos y prácticas para el desarrollo estratégico empresarial. *Eonline Teach. Revista científica, arbitrada e indizada, bajo la modalidad electrónica*. (2) 3. <https://publishing.fgu-edu.com/ojs/index.php/RET/article/view/397/727>
- Carvajal, V; Mosquera, H y Espinoza, M (2025). Clima Laboral como estrategia de desarrollo sostenible en la industria 5.0. *EPSIR. Europea Public & Social Innovación Review*. (10) 15. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1955/1577>
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las organizaciones*. México. Editorial McGraw Hill.
- Cortés, N (2023). Clima Organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *Ride. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. (14) 27. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1668/4364>
- Eslava, E (2014). *Management y Gerencia*. <https://degerencia.com/tema/climaorganizacional>
- Flores, F; Ramos, R y Ramos, A (2019). Gestión de innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Redalyc. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*,(24)88.
- Gómez, M (2019). Beneficios del uso de las nuevas tecnologías de la información como herramienta en la docencia. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 6(12), en: <https://pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/823/1204>
- Hitt, M; Ireland, D y Hoskisson, E (2012). *Administración Estratégica: Competitividad y Globalización*. México. Cengage Learning Editores S.A.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. México. Editorial Pearson.
- Olaya, M (2021). *La gestión del talento y el clima laboral*. [Trabajo final de Máster, Universitat JAUME I]. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/196370/TFM_2021_Red%C3%B3n%20Olaya_Mar%C3%ADa.pdf

- Ortiz, E y Nagles, N (2013). Gestión de Tecnología e Innovación. Teoría, proceso y práctica. Bogotá. Ediciones EAN. <https://editorial.universidadean.edu.co/media/acceso-abierto/gestion-de-tecnologia-e-innovacion-ean.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18a ed.). Pearson Educación. <https://books.google.co.ve/books?id=9-jcsiS8RSoC>
- Sánchez, L (2019). *Fundamentos para la elaboración de planes estratégicos*. Bogotá: UNAD.
- Solleiro, J y Castaño, R (2006). Gestión Tecnológica: conceptos y prácticas. México. CamBioTec A.C.
- Tamayo y Tamayo, M (2011). El proceso de la investigación científica. México. Editorial Limusa.
- Ulloa, A (2024). El clima organizacional como factor del éxito. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (2) 18. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4024/3937>