



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN UTILIZADAS PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LOS ORGANISMOS PÚBLICO ESTADALES

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES USED FOR HUMAN TALENT MANAGEMENT IN STATE PUBLIC AGENCIES

Hidalgo, Orlando

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la gestión de talento humano de los organismos públicos estatales. Se sustentó en las teorías Chiavenato (2002), Dessler (2005), Mondy y Noe (2005) entre otros. La metodología fue correlacional, el diseño fue no experimental transeccional. La población quedó constituida por la Oficina de Recursos Humanos de los organismos públicos del Estado Zulia. La recolección de datos aplicó un instrumento de 80 ítems, con cinco alternativas, utilizando la escala tipo Likert; siendo validado por diez expertos y medida la confiabilidad mediante la fórmula Alfa Cronbach, dando como resultado para la tecnología de la información y comunicación de 0,71 y para la gestión del talento humano 0,86. Los resultados reflejaron que las variables tecnologías de la información y comunicación y gestión del talento humano se encuentran relacionados entre sí por cuanto mostró una correlación positiva muy fuerte donde se indica que son directamente proporcionales en los cambios que pueda tener una con respecto a la otra.

Palabras clave: Tecnología, información, comunicación, gestión, talento humano.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between information and communication technologies and human talent management state public agencies. Was based on the theories Chiavenato (2002) Dessler (2005), Mondy and Noe (2005) among others. The methodology was correlational, experimental design was not transactional. The population was constituted by the Human Resources Office of Zulia state agencies. Data collection applied to an instrument of 80 items, with five alternatives, using the Likert scale, being validated by ten and measure reliability using Cronbach Alpha formula, resulting for information technology and communication 0, 71 and for talent management 0.86. The results showed that the variables information technology and communication and talent management are interrelated in that showed a strong positive correlation indicating that are directly proportional to the changes you may have with respect to the other.

Keywords: technology, information, communication, management, talent, human.

INTRODUCCIÓN

Desde su origen el hombre ha tenido la necesidad de mantenerse comunicado para poder hacer llegar sus ideas al entorno que lo rodea, utilizando los métodos y



herramientas con los cuales ha contado; con el transcurso de los tiempos tales instrumentos se han ido modificando y adaptando cada vez más a los requerimientos de las personas las cuales participan en el progreso comunicativo.

En la última década, las nuevas tecnologías informativas permite el surgimiento de servicios de información especializados, con el propósito de lograr la integración de bases informáticas a nivel global, produciendo así modalidades de uso compartido conjuntamente con las acciones para fomentar la igualdad en el acceso a la información, permitiendo un mejoramiento sustancial en la gestión de las organizaciones debido a la simplicidad, transparencia y eficacia reflejada en las acciones para la transparencia de datos.

En tal sentido, la constante evolución de una sociedad industrial, a una sociedad sustentada en los conocimientos, propone la urgente necesidad de utilizar tecnologías de información y comunicación, de allí que si personas naturales o jurídicas no tienen el acceso confiable, sencillamente no podrán estar en la capacidad de tener una participación activa dentro de la nueva sociedad del conocimiento, la cual marca una era de modernidad además de un mayor desarrollo intelectual.

De tal forma, afirma Márquez (2005:125), que esta nueva sociedad se ha de caracterizar por tener un uso intensivo de la tecnología en todos los sectores de la sociedad y económicos, lo que constituye uno de los mayores desafíos para los gobiernos, debido a la posibilidad de un país de tener un papel protagónico en la sociedad del conocimiento dependiendo de la capacidad para obtener, procesar y usar la información. Por ello, en la actualidad de los países y sus gobiernos, enfrentan retos de suma importancia para el desarrollo de sus economías, sociedades, relaciones internacionales, así como también en lo que respecta a la seguridad, generación de empleo y bienestar para sus gobernados.

Es por tal motivo, que todas las naciones a nivel mundial han tenido la necesidad de organizar los ámbitos en los cuales intervienen la posibilidad de un mejoramiento de los canales comunicacionales, orientándolos a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. De esta forma que para producir un bienestar social, se requiere a nivel comunitario, nuevas líneas de organizacionales y empresariales, responsables del desarrollo económico que configuren los cimientos estructurales de una nación.

Es entonces cuando todos los aspectos socioeconómicos enmarcados en los lineamientos para regir las sociedades, deciden tomar la forma de entes gerenciales cuya principal función es organizar y planificar todos los procesos de impacto notable en los grupos sociales, sugiriendo de tal forma, la administración del recurso humano, como ente de vital importancia para el desarrollo de una sana comunidad.

Al respecto, Veras y Cuello (2005: 14) señalan que la gestión del talento humano o la gestión humana, se refiere a la forma como la empresa libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica cada una de las capacidades, así como de igual manera las potencialidades de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste, como de la propia organización, mediante la utilización de una adecuada comunicación.



En tal sentido, la comunicación entre los directivos y trabajadores es de suma importancia ya que permitirá vincular a todos los integrantes de una plantilla de trabajo con sus superiores, obteniéndose como resultado una mejor convivencia entre dichos actores, optimizando la producción o prestación de servicio, y por consiguiente un gran aporte a la sociedad en la que se desenvuelve.

Bajo estos parámetros, en la actualidad nacional los organismos han evidenciado la significancia del impulso de las tecnologías de información, como herramientas que permiten renovar modelos de gestión, fundamentándose en los avances tecnológicos para lograr mejoras en los procesos, de igual modo, se busca optimizar planificaciones basadas en la organización, formulación de estrategias lógicas y redirección de los capitales de inversión.

En tal sentido, el legislador venezolano en los últimos años ha reglamentado y normado todo lo referente a la implementación de las nuevas tendencias tecnológicas en los avances comunicacionales, reflejados en los modelos de gestión modernos, por medio de la aplicación de instrumentos legales como la ley sobre mensajes de datos, firmas electrónicas, la ley sobre el derecho de autor, la ley especial contra los delitos informativos, entre otras.

Es importante destacar que la internet se considera uno de los avances tecnológicos más representativos, vista como un instrumento el cual ha posibilitado el acceso a la información donde la misma puede ser prácticamente inmediata, tal cual lo expone el Decreto 825 "Derecho que normaliza el acceso y uso de internet como política prioritaria para el desarrollo cultural económico, social así como político de la República Bolivariana de Venezuela" (2000) en sus artículos 1 y 2, estableciendo específicamente:

Artículo 1º: declara el acceso así como de igual manera el uso de internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social, además de político, de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 2º: los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en sus actividades, metas relacionadas con el uso de internet para facilitar la tramitación de esos asuntos de sus respectivas competencias.

Es así como el Gobierno Nacional, además de promover el acceso igualitario de esta herramienta, facilita los procesos comunicativos y de información en las comunidades; incentiva a sus órganos competentes a la modernización de sus procesos mediante el uso de la internet, para acortar la gestión de los procesos con el fin de ofrecer una respuesta inmediata. En la actualidad se conoce la modernización de los procesos en el sector público como gobierno electrónico, definido esto por Pocovi (2002: 63) como la integración de la información y de la comunicación intergubernamental, que aspira integrar la información además de sus aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, acceso simple a los datos para la facilidad de operación. De igual apreciación, Okot-Uma (2002: 58) señala que:



El objetivo del gobierno es crear las condiciones para el empoderamiento de los individuos, las comunidades y la sociedad civil en general, a través de iniciativas como la activación de la participación en la sociedad de la información, creación de infraestructuras para la sociedad informática, propiciar la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basa en el uso de las tecnologías de la información.

En tal orden de ideas, cabe destacar que en Venezuela se han puesto en marcha en los modelos de gestión gubernamental que conforman los distintos estados del país, siendo este un conjunto de procesos los cuales van de la mano con el concepto de gobierno electrónico, por cuanto se ha dado la sistematización de la información, la utilización de canales electrónicos para agilizar los proceso de comunicación entre los trabajadores, sus colaboradores y los gerentes, por lo cual se actualiza en tiempo real los procesos involucrados en los distintos departamentos del sector público nacional.

Sin embargo, en los organismos públicos estatales, se evidencia una escasa utilización del uso de tecnología de información, lo cual se traduce como una debilidad en la actualización y modernización de los procesos, dejando a un lado la aplicación del modelo de gobierno electrónico de forma eficiente, lo que traduce deficiencias administrativas que involucra el tiempo de servicio, así como una pérdida de los recursos, además del incumplimiento de las normativas nacionales, según lo establecido en el decreto 825 de la legislación venezolana.

Es por ello oportuno realzar la importancia de esta investigación ya que de continuar esta situación se producirá un estancamiento en los procesos de gestión de talento humano en el ente gubernamental regional, originando retardos en la gestión administrativa y de control del personal, además de dificultades en los procesos comunicativos entre los departamentos, los cuales dificulta la transmisión de informaciones entre la comunidad y el organismo gubernamental.

Atendiendo a estas consideraciones, se hace necesario determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación con la gestión de talento humano de los organismos públicos estatales, con la finalidad de realizando el impacto en el mejoramiento de los procesos internos de los entes gubernamentales, así como también de la creación de canales comunicativos e informativos que promuevan la eficacia en el control y evaluación de la información, dimensión y alcance.

BASES TEÓRICAS

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La tecnología de la informática y comunicación de acuerdo con Suárez (2007) es aquella que se encuentran compuestas por los ordenadores, teléfonos móviles, reproductores MP3, tarjetas de memoria, televisión digital terrestre (TDT), discos versátiles digitales (DVD) portátiles, navegadores Global Position System (GPS), Internet, entre otros, los cuales se encuentran presentes en todos los niveles de la sociedad actual, es decir, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, tanto de



carácter profesional, como particular.

Así mismo Gargallo, Suárez y Díaz (2003) complementan tal apreciación señalando que la tecnología de información y comunicación son el conjunto convergente de tecnologías de las microelectrónicas, la informática (máquinas y software), las telecomunicaciones y la optoelectrónica. Otra apreciación la ofrece Suárez (2007) quien indica que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados donde actúan los datos y la información; además estudia las técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia.

En esta dimensión, puede decirse que la tecnología de la información y la comunicación involucran las máquinas procesadoras de la información a través de sus herramientas de conexión como el teléfono, computadoras, calculadoras, grabadoras, videograbadoras, faxes, moduladores – demoduladores (módems), escáner, entre otros, los cuales facilitan el uso y acceso inmediato a diferentes recursos tecnológicos y las posibilidades extraordinarias para la simulación y modelación de la realidad. Situación que es reforzada por los autores anteriormente citados, los cuales destacan que éstos presentan coincidencia en sus postulados indicando que las tecnologías de información y comunicación conforman los componentes tecnológicos utilizados con el fin de mantener una comunicación mediante la utilización de equipos actuales que permitan una interacción y transmisión de información necesaria para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas organizacionales.

En este sentido, la tecnología de información y comunicación es la ciencia que abarca cada uno de los procesos automáticos los cuales se basan en la transferencia de datos de un lugar a otro mediante el mecanismo de envío y recepción de la información utilizándose para ello equipos especiales. Partiendo de lo anteriormente expuesto, se manifiesta que la tecnología de información y comunicación es una herramienta novedosa que permite a los usuarios así como organizaciones comunicarse de forma adecuada con otros a través del uso de equipos tales como computadoras, teléfonos, calculadoras, grabadoras, entre otros, con el fin de además de participar sobre acontecimiento importantes dentro de las empresas.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Veras y Cuello (2005), definen a la gestión del talento humano, como la forma de la organización en la cual se libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la organización.

De acuerdo con Sánchez y Pintado (2008) define que la gestión del talento humano es una ventaja competitiva clave, la cual está implícita en el liderazgo, para tener consigo sólo a los mejores, gestionando a las personas en función del negocio, así como fomentar el trabajo en equipo, estimulando la generación de ideas. Por otra parte, Torres (2005) señala que la gestión del talento humano es definida como el conjunto de acciones que van encaminadas a establecer los parámetros de las relaciones en las organizaciones, los

cuales afectan directa e indirectamente en los procesos productivos de la empresa. Es así como se expresa que la gestión del talento humano, es el manejo de las personas por medio del cual se reconoce el alcance de los objetivos de las empresas dirigidos al alcance de la prestación del servicio en relación a la función que se genere en dichos organismos.

De igual apreciación se tiene que la gestión del talento humano es la implicación del esfuerzo realizado por las personas que dispone la empresa con el fin de desarrollar sus capacidades y potenciales a partir de las establecidas. En función de ello, se expresa que la gestión humana es un componente de la gerencia moderna y su fin principal consiste en promover el desarrollo de las competencias de las personas por medio de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento así como de su talento humano.

BASE METODOLÓGICA

Atendiendo al nivel de conocimiento adquirido, la investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transeccional. La población quedó constituida por el personal que conforman la Oficina de Recursos Humanos de los organismos públicos del Estado Zulia. La recolección de datos aplicó a través de un instrumento conformado por 80 ítems, representativo en cinco alternativas de respuestas, utilizando la escala tipo Likert; Dicha información fue validada por diez expertos, midiendo su confiabilidad mediante la fórmula Alfa Cronbach, el cual arrojó como resultado de 0,71 para la tecnología de la información y comunicación y 0,86 para la gestión del talento humano.

RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez analizados los datos recolectados en relación a la población en estudio, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales se refiere en la tabla N° 1, donde se resume la variable considerada y su posterior descripción: **Variable:** Tecnología de la información y comunicación

Tabla 1. Variable: Tecnología de la información y comunicación

Alternativas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	Media
Dimensión	fr	Fr	fr	fr	fr	
Disposiciones legales de las tecnologías de información y comunicación	27,6	47,9	17,7	6,8	0	3,96
Elementos de las tecnologías de información y comunicación	26,9	39,8	24,9	7,9	0,5	3,51
Promedio	27,3	43,9	21,3	7,3	0,2	3,73

Fuente: elaboración propia.

De manera general para el estudio de la variable tecnología de la información y comunicación, se destaca que el comportamiento de ésta se enfocó en un 43,9% en la categoría casi siempre, mostrándose con ello que tanto las disposiciones legales de las

tecnologías de información y comunicación así como los elementos de ésta se encuentran presentes dentro de los organismos públicos estatales, por su parte, el 27,3% indicó siempre, el 21,3% algunas veces, el 7,3% casi nunca y el 0,2% nunca, la información obtenida se encuentra ratificada en un 3,73 de media aritmética ubicada en un alto nivel de presencia de la variable abordada.

Partiendo de ello, se acentúa que el mayor valor obtenido en las dimensiones de estudio de la variable disposiciones legales con un 47,9% en la opción de casi siempre, apoyándose en una media de 3,96 ubicada en una alta presencia del mismo. Por su parte, para la dimensión elementos se obtuvo un valor de 39,8% en la opción de casi siempre, apoyada en una media de 3,51 ubicada en alta presencia en las empresas abordadas. En función de los resultados arrojados, se expone que para la variable tecnologías de la información y la comunicación concuerdan con la teoría expuesta por Suárez (2007) quien indica que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información; además estudia las técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia. **Variable:** Gestión del talento humano

Tabla 2. Variable: Gestión del talento humano

Alternativas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	Media
Dimensión	fr	fr	fr	fr	fr	
Condicionantes en la gestión de recursos humanos	18,4	42,8	27,4	11,4	-	3,68
Subsistemas de gestión de talento humano aplicados en los organismos públicos	17,1	42,6	28,2	10,8	1,3	3,52
Promedio	17,8	42,7	27,8	11,1	0,6	3,60

Fuente: elaboración propia.

De manera general para el estudio de la variable gestión del talento humano, se destaca que el comportamiento de ésta se enfocó en un 42,7% en la categoría casi siempre, mostrándose con ello que tanto los condicionantes como los subsistemas de éstas se encuentran presentes en los organismos públicos estatales, por su parte, el 27,8% indicó algunas veces, el 17,8% siempre, el 11,1% casi nunca y el 0,2% nunca, la información obtenida se encuentra ratificada en un 3,60 de media aritmética ubicada en un alto nivel de presencia de la variable abordada.

Partiendo de ello, se destaca que el mayor valor obtenido en las dimensiones de estudio de la variable fue condicionantes en la gestión de recursos humanos un 42,8% en la opción de casi siempre, apoyándose en una media de 3,68 ubicada en una alta presencia del mismo. Por su parte, para la dimensión subsistemas se obtuvo un valor de 42,6% en la opción de casi siempre, apoyada en una media de 3,52 ubicada en alta presencia en las empresas abordadas.

En función de los resultados arrojados, se expone que para la variable gestión del

talento humano concuerdan con la teoría expuesta por Veras y Cuello (2005), quienes la define como la forma de la organización en la cual se libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la organización.

Tabla 3. Correlación de Pearson entre las variables Tecnologías de información y comunicación y Gestión del Talento Humano

Correlaciones

		Tecnologías de información y comunicación	Gestión del Talento Humano
Tecnologías de información y comunicación	Correlación de Pearson	1,000	,920**
	Sig. (bilateral)	,	,000
	N	12	12
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,920**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,
	N	12	12

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Con el propósito de determinar la relación entre la tecnología de la información y comunicación y gestión del talento humano, se realizó una prueba de correlación de Pearson, cuyo valor detectó una correlación positiva muy fuerte, entre las variables estudiadas. Dichos efectos fueron aportados mediante los resultados obtenidos por parte de los organismos públicos estatales y mediante la aplicación del programa estadístico SPSS v. 10.0.

Aplicada los resultados al paquete estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,920, lo cual indica que hay una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esta investigación, significando con ello que los aumentos de los valores entre ellas son proporcionales, incidiendo fuertemente entre las mismas.

CONCLUSIONES

Una vez alcanzados los resultados de la investigación, se procede a formular las siguientes conclusiones en función de los objetivos específicos establecidos previamente para darle así respuesta al objetivo general dirigido a determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y gestión del talento humano en los organismos públicos estatales:

Al describir las disposiciones legales de las tecnologías de información y comunicación en los organismos públicos estatales, se concluye las mismas son enfocadas de acuerdo al gobierno electrónico, donde se tiene el acceso a la tecnología de



forma necesaria para así hacer uso del software libre, por medio de la aplicación de la capacitación tecnológica y gerencia del conocimiento manteniendo adecuadamente la responsabilidad en la transferencia en cada uno de los procesos llevados a cabo en las mismas y por ende donde los empleados de éstas mantenga la formación necesaria para el cumplimiento de sus labores a través de la utilización del acceso y uso de internet con el fin de eliminar el gasto suentario.

Al identificar los elementos de las tecnologías de información y comunicación en los procesos de gestión de talento humano en los organismos públicos estatales, se concluyen que estas se encuentran definidas por la telecomunicaciones, el software y el hardware los cuales se encuentran en adecuadas condiciones con el fin de otorgarle a los empleados las facilidades para desarrollar cada una de sus actividades.

Al respecto, al describir los condicionantes en la gestión de talento humano presentes en los organismos públicos estatales, se concluye que estos son tanto internos como externos en donde se pudo evidenciar que dentro de los primeros la estructura no es un factor influyente en éstos, mientras que por parte de las externas, es necesario tomar en cuentas aspectos relevantes los cuales de una manera u otra ejercen dominio en el personal que labora en las instalaciones de las mismas.

Al caracterizar los subsistemas de gestión de talento humano aplicados en los organismos públicos estatales, se concluye que éstas son necesarias e importantes en toda organización por tanto en la institución estudiada, se evidencia que el proceso de selección no se cumple como es debido en las mismas, al igual que la remuneración es considera poco eficaz, sin embargo, es contrarrestado por los beneficios otorgados por las mismas, en otro sentido, se obtuvo que el organismo abordado no posee un adecuado banco de datos, es decir, la información necesaria con respecto a los requerimientos de personal así como diversos requisitos de identificación sobre los mismos.

Al determinar la relación entre la tecnología de información y comunicación y gestión del talento humano en los organismos públicos estatales, se concluye que éstos se encuentran relacionados entre sí por cuanto mostró una correlación positiva muy fuerte donde se indica que son directamente proporcionales en los cambios que pueda tener una con respecto a la otra.

RECOMENDACIONES

Una vez alcanzadas las diversas conclusiones se proceden a formular las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar las debilidades encontradas en función de los organismos públicos estatales.

Baso los resultados anteriormente expuestos, se recomienda continuar orientando las funciones hacia sus empleados por medio de la utilización de los requerimientos establecidos en la ley de firma electrónica y derecho de autor, con el fin de apoyar cada una de las gestiones de automatización de las operaciones electrónicas disponibles en la relación de sus funciones.



Igualmente, se recomienda mantener a la disposición de los empleados los medios tecnológicos necesarios para la realización de las tareas inherentes a su cargo sin limitantes en su acceso, el cual a su vez permita utilizarlos en forma estratégica en el manejo de la información preservando la transparencia de sus datos.

Así mismo, se recomienda implementar entrenamiento continuo a los empleados de los organismos con el fin de poder otorgar respuestas transparentes garantizando la veracidad de los resultados presentados.

De igual forma, se recomienda reestructurar la base de datos sustentada por soportes verificables, es decir, destinar un manual para el ingreso de la información requerida en la misma para mantener actualizado la data del personal que requiere de los servicios de ése como a su vez por medio de ello, determinar la transmisión de datos.

Desde una perspectiva complementaria, se recomienda mantener actualizado cada uno de los procesos sobre el manejo de equipos electrónicos como política de recursos humanos, por cuanto día a día se manejan equipos que requiere de actualización de conocimiento sobre la manipulación de los mismos.

Así mismo, se recomienda elegir idóneamente al candidato para ocupar la vacante en un determinado departamento ello mediante la utilización de la máxima calificación determinada en los instrumentos de medición de las capacidades laborales.

También se recomienda mantener los archivos de candidatos reclutados para cubrir las necesidades de recursos humanos, mediante la utilización de data electrónica o archivos móviles.

Por último, se recomienda determina el valor de importancia de las tareas con relación a las demás mediante la evaluación de las mismas, con el fin de poder establecer un sistema de remuneración salarial equitativo para todo el personal, en el cual se haga el manejo de bonificaciones para que puedan cubrir cada una de las necesidades de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia. McGraw Hill.

Dessler, G. (2005). Administración de personal. México. Pearson Educación.

Gargallo, B.; Suárez, J. y Díaz, M. (2003). La integración de las nuevas tecnologías en los centros: una aproximación multivariada. Editorial Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Venezuela. Centro de Investigación y Documentación Educativa.

Márquez, J. (2005). Principio de las comunicaciones. Venezuela. Editorial de los Andes.

Mondy, W. y Noe, R. (2005) Administración de recursos humanos. México. Editorial Pearson Prentice Hall Interamericana.



Sánchez, J. y Pintado, T. (2008). Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial. España. Editorial ESIC.

Suárez, R. (2007). Tecnologías de la información y comunicación: introducción a los sistemas de información y de telecomunicación. Editorial Ideas Propias.

Torres, L. (2005). Historia de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo humano. Facultad de Humanidades. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. España.

Veras, M. y Cuello, C. (2005). Prácticas de gestión humana. República Dominicana. Editorial Universidad Intec.