

COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO EN LAS UNIDADES DE EDUCACIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE INTERNET

Realizado por: MSc. Raúl Alexander Cantillo Torres
Programador de EAD
raul.cantillo@urbe.edu
Dirección de Estudios a Distancia
Vicerrectorado de Estudios a Distancia y Extensión.
Universidad Rafael Bellosó Chacín
Maracaibo - Estado Zulia.
República Bolivariana de Venezuela.

Resumen

Aunque la tecnología domine cada vez más aspectos en la vida cotidiana, es importante recalcar que no es el avance de la misma, sino la capacidad o competencia de obtener el mayor provecho de ella, e impulsar su evolución constante lo que da origen a nuevos servicios o productos, tal es el caso de la educación a distancia, la cual se basa en nuevas tecnologías de información y comunicaciones. El objetivo de esta investigación es determinar las competencias del talento humano para el desarrollo tecnológico en las unidades de educación a distancia. Para ello, se realizó una investigación de tipo descriptiva y se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas en una población determinada aplicando respuestas basadas en la escala de Likert, las mismas fueron analizadas con el programa estadístico SPSS v12. Como resultado, se determinó que existen diversas competencias genéricas y técnicas que apoyan la evolución de la tecnología en nuevos productos y nuevos retos, y que las condiciones de trabajo existentes impulsan este desarrollo.

Palabras Claves: Competencias. Educación a Distancia. Recursos Humanos. Desarrollo Tecnológico.

Competences of the Human Mind for the Technological Development in Distance Education Units

Abstract

Although technology has conquered most aspects of daily life, it is important to say that it is not due to its technological development, but its capacity to get better benefits and to promote its continuous evolution which gives birth to new services or products; as it is the case of distance education, which is based on new technologies of information and communication. The objective of this investigation is to determine the competences of the human mind for the technological development in distance education units. A descriptive investigation was chosen, and a closed question questionnaire was used, applying answers which were based on a Likert's scale, and were analyzed following the statistical program SPSS v12. Results determined several generic and technical competences that support the technological evolution of new products and challenges. It was also found that current work conditions promote such development.

Keywords: Competences. Distance Education. Human Resources. Technological Development.

El Problema

El desarrollo e implantación de cualquier proyecto de una empresa supone una inversión tanto en espacio, en equipo, como también de personal, el cual debe ser escogido de acuerdo a sus habilidades. Los recursos humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización y es el que decide el manejo de los demás (Conrado, 2000).

De nada valen los esfuerzos por transformar la gestión financie-

ra, comercial y tecnológica - productiva, si no se complementa con una gestión de recursos humanos, cuya función primordial debe consistir en la obtención y /o desarrollo del hombre, que permita que la empresa sea cada día más competitiva, que opere con la máxima eficiencia y eficacia para que lleve a cabo sus estrategias favorablemente. Este puede ser medido mediante competencias que son definidas como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, concepto de sí mismo, valores, actitudes, rasgos y motivos que, aplicados en el trabajo predicen un desempeño superior. (Ruiz y Peña, 2002).

Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos, o capacidades cognoscitivas o de conducta: cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficaces (Hay Group, 1998).

En si las competencias pueden ser divididas en varios tipos como básicas (las cuales son naturales o de adquisición temprana, están inscritas en la esencia más profunda y personal del sujeto), genéricas (Proporcionan la plataforma abarcadora y de amplio espectro, cubren las exigencias de todos los negocios así como las funciones de una corporación), como creatividad, liderazgo, pensamiento analítico entre otros; y las competencias técnicas, las cuales están particularmente inscritas en áreas laborales delimitadas, son conocimientos, capacidades y actitudes que afectan el desempeño tanto técnico como profesional de las personas, tales como manejo de software, dominio de idiomas, capacidad de interpretar información gráfica entre otras. (Guedez, 2000).

Dichas competencias se convierten en un factor importante debido al cambio tecnológico acelerado que caracteriza nuestras sociedades, en donde se hace aun más evidente la necesidad de un capital humano adecuadamente formado, con capacidad para adaptarse y generar cambios en el entorno (Rodríguez, 2000). Basado en esto se puede decir que la implementación de personal con habilidades y destrezas específicas que le permitan, generar y adaptarse a las innovaciones continuas del medio, lo que amerita ciertas competencias distintas de-

pendiendo del medio en que se desarrolle la empresa.

La gestión de dichas competencias a través de varias estrategias también es importante para lograr las metas deseadas en la organización, sin planificación de los recursos no se pueden lograr los objetivos propuestos. Lo antes expuesto se ve más presente y se observa que el talento humano es de vital importancia en el crecimiento actual de las empresas de base tecnológica, entendidas como aquellas cuya actividad requiere la generación o un uso intensivo de tecnologías, algunas de ellas no totalmente maduras, para la generación de nuevos productos, procesos o servicios (Hidalgo, 2004).

Estas se desarrollan principalmente en áreas tales como informática, comunicaciones, mecánica de precisión, biotecnología, química fina, electrónica, instrumentación, etc., y en muchas ocasiones sus orígenes se encuentran en spin-offs de proyectos llevados a cabo por universidades y centros que poseen recursos humanos especializados y han efectuado inversiones en infraestructura para la investigación (Camacho, 1998).

La aparición de empresas de base tecnológica está vinculada con la combinación de dos tipos de factores: adecuadas competencias personales de los emprendedores implicados en la nueva empresa, y una serie de condiciones generales idóneas (entre las que se incluyen la demanda potencial, financiación asequible, información disponible y relevantes políticas públicas de fomento), que dan lugar a la existencia de una cultura innovadora que impulse y haga interesante la puesta en marcha de tales aventuras empresariales (Rodríguez, 2001).

Haciendo énfasis en este tipo de empresa se puede mencionar la implementación de los estudios a distancia utilizando las herramientas de tecnología y comunicaciones (Tics) en el caso de algunos institutos de educación superior. La educación a distancia pudiese ser una alternativa válida, ya que facilita estrategias de educación permanente. Normalmente la población que atiende son adultos que quieren iniciar o continuar estudios, o graduados que buscan su renovación o mejoramiento, sin sacarlos de su contexto laboral, social y familiar (Gorgera, 1999).

Esto último, permite superar la clásica barrera entre la escuela y la vida, puesto que el estudiante no es separado de su

medio. Además, dada la amplia cobertura social que puede alcanzar, hace más real la igualdad de oportunidades, por lo que se transforma en una respuesta a la demanda democrática de educación.

En base a lo antes planteado pareciera que se ha dado un incremento de esta opción de estudios y la implementación de los mismos en diversos centros universitarios. Por esta razón se da a entender que tomar la decisión de implantar una unidad de desarrollo, distribución y soporte tecnológico, supone una inversión tanto en espacio, equipo y también de personal, el cual debe ser escogido de acuerdo a sus habilidades. Este personal también debe de ser entrenado continuamente en las nuevas tecnologías de información las cuales avanzan muy rápido.

Así mismo, la gestión de personal y los roles de cada uno del recurso humano también es específico para este tipo de proyectos, debido a que es un área nueva en el cual influyen varios aspectos como la tecnología que lo rodea, las leyes que rigen esta tecnología, decisiones políticas, y condiciones económicas las cuales afectan directa o indirectamente y deben ser manejados de una forma óptima para dar mayor provecho al proyecto de implantación de la modalidad virtual de estudios. El fomento del espíritu innovador, adecuada financiación y sistemas de transferencia de conocimiento desde la universidad a la empresa son factores determinantes en la aparición y consolidación de las tan necesarias empresas de base tecnológica. Junto a dichos factores, el apoyo público suficiente y sostenido en el tiempo resulta crucial para el éxito de tales aventuras (Rodríguez, 2001).

Con relación a lo antes expuesto, el presente estudio está enfocado en la determinación de las competencias que aseguren el desarrollo tecnológico en las unidades de estudios a distancia en las universidades de Maracaibo, debido a que la falta de las mismas puede ocasionar muchas irregularidades en operaciones ya sea de producción y publicación de material, debido a que pudiese ser inadecuado al formato necesario para estar disponible en Internet.

De la misma manera el servicio, puede posiblemente no cumplir con las expectativas de atención al cliente, la cual necesita rapidez y precisión debido a la incertidumbre que ocasiona a

veces este sistema de estudio, hasta violaciones de propiedad intelectual, lo que pudiese llevar a un colapso parcial y a veces total del proyecto, sin mencionar la posibilidad de obsolescencia del proyecto, el cual depende mayoritariamente de las innovaciones en el mundo alrededor, por lo que el talento humano debe estar en la capacidad de adaptarse constantemente a los mismos y sacar el mayor provecho que puedan dar a la organización.

Objetivo General:

Determinar las competencias del talento humano para el desarrollo tecnológico en las unidades de Educación a Distancia en el Municipio Maracaibo.

Objetivos Específicos:

Los objetivos específicos que buscó cumplir la presente investigación son:

1. Identificar las competencias genéricas del talento humano necesarias para apoyar el proceso de desarrollo tecnológico en las unidades de educación a distancia de las universidades del municipio Maracaibo.
2. Precisar las competencias técnicas necesarias para apoyar el proceso de desarrollo tecnológico en las unidades de educación a distancia de las universidades del municipio Maracaibo.
3. Definir el perfil de competencias del talento humano en las unidades de estudios a distancia de las universidades del municipio Maracaibo.
4. Proponer un perfil de competencias ideal del personal que labora en las unidades de educación a distancia de las universidades del Municipio Maracaibo

Justificación:

A partir de esta investigación, las diferentes universidades que deseen implantar o ya posean unidades de estudios a distancia a través de Internet, se verán beneficiadas, así como sus estudiantes, al promover la innovación tecnológica utilizando el recurso más importante: talento humano, debido a que sin

importar lo avanzado de la tecnología, es solo la base de la generación del conocimiento.

A nivel práctico la investigación es necesaria debido al reciente auge del uso de nuevas tecnologías en la educación, los cuales ocasionan que las unidades de educación a distancia estén en constante creación y crecimiento por lo que es importante determinar el tipo de personal que deben captar para promover el desarrollo tecnológico e innovación en esta área. Así mismo, este estudio puede ser aplicado como referencia a las instituciones universitarias que deseen implantar o posean unidades de Educación a Distancia, al identificar las competencias existentes en su personal y como reforzarlas para promover la innovación.

Esta investigación a nivel teórico pretende contribuir en el área de competencias y recursos humanos al aportar un perfil de competencias óptimo para el recurso humano en el área de Estudios a distancia. A nivel práctico, en la medida que se tengan lineamientos del perfil de personal en las unidades de educación a distancia es necesario adicionalmente manejar cursos y talleres de este personal, dado el constante ingreso de nuevas tecnologías al área de estudios a distancia debido al continuo cambio y crecimiento de las mismas. Este personal debe estar constantemente evolucionando junto con el desarrollo tecnológico e innovación.

Así mismo espera contribuir y mejorar el desarrollo del capital intelectual del personal que forma parte de las unidades de educación a distancia, así como promover un plan de reforzamiento de las mismas, de esta se pueden desarrollar planes más específicos de formación o perfiles más específicos a cada subárea de trabajo de las unidades. También puede servir para explorar la interacción entre varias disciplinas dentro de la unidad para así explotarlas y obtener resultados más fructíferos entre ellas. Todos estos son nuevos conocimientos que pueden influir en futuras investigaciones del área.

Por último, la investigación presenta una utilidad metodológica al crear un material de referencia para reclutamiento de talento humano como referencia a aquellas instituciones o empresas que decidan aplicar el desarrollo de las nuevas tecnologías, no solo a la educación si no a otras áreas en general, proporcionando perfiles de personal, si no programas de reforzamiento.

to de habilidades de los mismos. Así mismo los instrumentos creados, y la medición estadística de los mismos podrán servir como referencia a próximos estudios complementarios o de otras áreas.

Tipo De Investigación

Al momento de clasificar una investigación, se debe tomar en consideración, el problema planteado y los objetivos a alcanzar. En este sentido, existen diferentes clasificaciones en atención a criterios establecidos por los autores estudiosos del tema (Pelekais y otros 2005). El tipo de investigación es Descriptiva debido a que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos; así como especificar las propiedades importantes de la variable sometida a análisis (Hernández y otros, 1998); en esta investigación se propone describir las competencias genéricas y técnicas que debe poseer el recurso humano para el desarrollo tecnológico, y analizarlos para determinar maneras de reforzar las mismas y así obtener mayor conocimiento de las mismas.

De la misma manera se puede decir que la investigación es de Campo debido a que la misma esta dirigida a descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales. (Kerlinger, 1998). Esta definición aplica a nuestro estudio se realizo en las unidades de estudios a distancia existentes en el municipio Maracaibo.

Procedimiento:

La presente investigación ha sido desarrollada en las siguientes etapas:

1. Establecimiento del problema y de los objetivos de la investigación. En esta fase, se analizó el problema elegido y se estableció su importancia. Igualmente, se ubicaron antecedentes y se formularon una serie de preguntas, que servirían luego para establecer los objetivos (generales y específicos) de la investigación.

2. Establecimiento de la variable de estudio

3. Determinación del tipo de investigación y de los métodos y técnicas para recolectar la información.
4. Elaboración y validación del instrumento de recolección de información, es decir, el cuestionario que se utilizó para entrevistar a los directores, diseñadores gráficos, diseñadores instruccionales, programadores y especialistas en contenido de las unidades de estudios a distancia de las universidades seleccionadas.
5. Tratamiento estadístico realizado en una etapa.
6. Análisis de los resultados obtenidos a través de la etapa anterior.
7. Desarrollo de los lineamientos que conformarán el resultado final de la investigación.

Conclusiones

Luego de concluido el estudio, presentación y análisis de la información, se hace referencia a continuación sobre las conclusiones, partiendo de la definición de cada objetivo:

- En cuanto a identificar las competencias genéricas necesarias para apoyar el proceso de desarrollo tecnológico en las unidades de educación a distancia, se puede concluir que en las unidades de educación a distancia consultadas se observaron diversas competencias genéricas, tales como las de logro y acción en donde se observa que existe preocupación que las nuevas tecnologías generen nuevos productos; las competencias de Ayuda y Servicio demuestran que las plataformas tecnológicas son utilizadas para ayudar a los clientes y compañeros a lograr los objetivos; las competencias de Influencia indican que existe interés en influir en los demás para promover la colaboración tecnológica;

- En las competencias Gerenciales se observa que existe capacidad de comunicación y colaboración mediante la tecnología; mientras que en las competencias Cognitivas se hace evidente que existe un aprendizaje continuo de la tecnología (Learning by doing) mediante su aplicación al igual que se nota en las competencias de Eficacia Personal, donde también se observa que existe suficiente control de la plataforma tecnológica para soportar situaciones de presión y crear constantes retos con la misma.

- En cuanto a Precisar las Competencias Técnicas necesarias para apoyar el proceso de desarrollo tecnológico en las unidades de educación a distancia, se puede concluir que los conocimientos técnicos son generados mediante la experiencia del uso de la tecnología en la información; que existen habilidades suficientes para utilizar las herramientas y un grado de competencia frente a la plataforma tecnológica así como existe la capacidad de aprendizaje continuo mediante su utilización. De la misma manera se puede tomar en cuenta que el personal posee destrezas aplicadas, es decir, que el uso de la plataforma se relaciona al área de experticia de la persona.

- Así mismo se observa que existe Dominio de Métodos en donde se busca establecer lineamientos para solucionar problemas, y utilizarlos para resolver situaciones futuras que se pueden presentar en la plataforma tecnológica. Aunado a esto, existe Dominio de Procedimientos, en donde se posee un control efectivo de los tiempos y recursos así como de los pasos a seguir para obtener resultados de la tecnología utilizada. Por último se observa que existe Dominio de los Equipos, debido a que se posee buen conocimiento de las máquinas que apoyan la plataforma tecnológica; y Dominio de Herramientas, debido a que se apoya dicha plataforma con programas de aplicación que mejoran sus características y la información es procesada, y generada correctamente y en forma entendible para los usuarios.

- En cuanto a definir las características del perfil de competencias del equipo humano en las universidades a distancia, se puede concluir que: existe un Nivel de Conocimientos que se aplica a cada cargo, basado en los tipos de conocimiento, ya sea tácito o explícito; los Roles a Cumplir están bien definidos y estos se relacionan al área de trabajo y experiencia de cada persona, las condiciones de trabajo son agradables para el empleado así como libre de riesgo; y que existe gran identificación entre el personal y la cultura organizacional de las unidades.

Recomendaciones

Como recomendación general: se propone la creación de manuales de operaciones para referencia a los usuarios de la pla-

taforma e inversión en adiestramiento para afinar algunas de las competencias existentes en las unidades.

- Con respecto a las competencias genéricas: es importante crear documentos que desglosen el funcionamiento de la plataforma tecnológica y sus diversos componentes para que sirvan como referencia a consultas para mejorar los productos, crear productos o servicios alternativos, e incluso facilitar la resolución de problemas que se puedan presentar, mientras que de igual manera el entendimiento de cada una de las partes de la plataforma, reduce la incertidumbre en el uso de la misma, lo que apoya las competencias cognitivas y de eficacia personal. Así mismo, ayuda a tener mas capacidad de influencia en otras personas ya sea para utilizar los servicios o colaborar con las unidades en nuevos productos.

- De la misma manera es recomendable documentar de la misma manera los procesos que se realizan en las unidades para ampliar el conocimiento de los mismos dentro del personal, independientemente del área de experticia. Así mismo también es importante fomentar planes de adiestramiento para mejorar las competencias técnicas, tales como el dominio de procedimientos y de herramientas de apoyo a la misma, debido a que es importante poseer control de los mismos para poder sacar mayor provecho de la tecnología utilizada.

- Por ultimo, con respecto al Perfil de Competencias, es recomendable transmitir el conocimiento sobre la organización y sus metas de forma frecuente a los empleados, para así fomentar el compromiso del individuo con la misma, y establecer metas y retos constantemente que desafien las competencias del personal ya mencionadas.

Bibliografía

Alles, Martha. 2002. Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°. Editorial Granica

Belly, Pablo. 2005. Niveles de Conocimiento. Gestipolis.com (<http://www.gestipolis.com/canales/gerencial/articulos/59/niveles.htm>)

Chávez, Anivar. Curso de Informática Básica. Monografías.com (<http://www.monografias.com/trabajos11/curinfa/curinfa.shtml#SOFT>).

Guedez, Victor. 2000. Las Competencias en las organizaciones del siglo XXI. Revista Asuntos. PDVSA CIED

HayGroup. 1998. Las competencias: Clave para una gestión integrada de recursos humanos. Ediciones DEUSTO.

Hernández, Roberto; Fernández Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la Investigación. 1998. Editorial McGrawHill

Lefcovich, Marcelo. 2004. Reconceptualización de los negocios. La creación, la imaginación y la innovación en la acción empresaria. Monografias.com (<http://www.monografias.com/trabajos15/innovacion-negocios/innovacion-negocios.shtml>).

Molina B., Zaida. 1996. Elementos del Planeamiento Didáctico. Apuntes

Ramírez, Bernardo y Galván, Ileana. ¿Cómo trabajar los contenidos de las clases prácticas de Idioma Inglés para desarrollar la expresión oral? Monografias.com. (<http://www.monografias.com/trabajos16/expresion-oral-ingles/expresion-oral-ingles.shtml>).

Richino, Susana. Selección de Personal. Gestipolis.com (<http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/spuch.htm>)

Rodríguez, Jesús. 2002. Recursos Humanos e Innovación. Revista Madri+d. (<http://www.madrimasd.org/revista/revista7/editorial/editorial.asp>)

Ruiz, Tania y Peña, Luis. 2002. Aprendizaje Basado en unidades de Conocimiento. Revista Asuntos. PDVSA CIED.

Strauss, George. 1995. Problemas Humanos de la Administración. Editorial Prentice Hall.

Szlaifsztein, Gabriel. 2004. Hipótesis y teoría de la Organización. Monografias.com (<http://www.monografias.com/trabajos/hipoteorg/hipoteorg.shtml>)

De Pelekais, Cira; Finol Mineira; Neuman, Noel y Parada, José. 2005. El ABC de la Investigación. Ediciones Astro Data S.A.

Rodríguez, Jesús. 2001. Creación de empresas de base tecnológica: más necesaria que nunca. Revista Madrid+d (<http://www.madrimasd.org/revista/revista6/editorial/editorial.asp>).

Hidalgo, Antonio. 2005. Las nuevas empresas de base tecnológica en los procesos de Innovación. Revista Madrid+d (<http://www.madrimasd.org/revista/revista21/tribuna/tribuna3.asp>)