

Modelo para la formación de teleconsultores para una empresa universitaria de consultoría gerencial a distancia

Dra. INÉS ROCHE TOVAR
Universidad Nacional Abierta

Contacto:
inesroche@gmail.com

RESUMEN

Esta investigación, tiene como propósito proponer un Modelo para la Generación de Teleconsultores para una Empresa Universitaria de Consultora Gerencial a Distancia Caso: Universidad Nacional Abierta (UNA). Las Empresas Universitarias nacen de la necesidad de establecer vinculaciones entre la Academia y el sector productivo, para aprovechar el recurso humano existente, y cumplir con su compromiso como agente de cambio social; adicionalmente, en el caso de las universidades públicas, contribuye a la generación de ingresos propios; dado que se pretende que la referida Empresa de Consultoría funcione a distancia, se requiere de un personal debidamente formado para trabajar bajo esta modalidad. En tal sentido, se contó con las variables: Aspectos socio-económicos, Preparación de la Institución y Características del Consultor a Distancia. En cuanto a la metodología, se trata de una Investigación de Campo, que de acuerdo al nivel de conocimientos, es descriptiva-exploratoria, y se desarrolló utilizando un modelo cuali-cuantitativo. La muestra estuvo representada por el personal académico del Área de Administración y Contaduría de la UNA, a tal fin, se elaboró un cuestionario para determinar su opinión. Entre las conclusiones destacan la necesidad de considerar los aspectos socio-económicos, contar con una plataforma tecnológica acorde con lo requerido, así como, disponer de un personal debidamente capacitado, el cual, debe poseer competencias gerenciales, técnicas y humanas que faciliten su gestión. Partiendo de estos resultados, se propuso un modelo que se encuentra integrado por siete componentes: Teleconsultor, Teleformación, Teletrabajo, Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial a Distancia, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Clientes Potenciales y Contexto Global. En cuanto al Modelo propuesto, se puede agregar que los componentes que lo integran, así como, lo referente a la operatividad del mismo, promueven un desarrollo sostenible, por cuanto, considera un equilibrio entre los aspectos políticos, sociales, económicos, tecnológicos y ambientales entre otros.

PALABRAS CLAVE: telemática, formación, empresa universitaria, consultores.

ABSTRACT

This investigation has as intention to propose a Model for the Generation of the Teleconsultants for a Distance University Business to be used at the Universidad Nacional Abierta (Venezuelan Open University). The University Companies are born of the necessity to establish entailments between the Academy and the productive sector, in order to take advantage of the existing valuable human resource, and simultaneously, to fulfill their commitment like agent of change; additionally, in the case of the public universities, it contributes to the generation of own income. However, since it is tried that the referred Company of Consultancy works at a distance, is required of a personnel properly formed to work under this modality. In this regard, the variables were: socio-economic aspects, preparation and characteristics of the Consultant. In terms of methodology, it is a Field Research, which according to the level of knowledge, is descriptive and exploratory, and was developed using a quali-quantitative model. The sample was represented by the academic staff of the Department of Administration and Accounting from the UNA; a questionnaire was developed to determine their opinion. Among the findings highlight the need to consider the socio-economic aspects, have a consistent technology platform, and a trained staff, which must possess managerial, technical and human skills. From these results, it was decided to propose a model, integrated by seven components: Teleconsultant, Teletraining, Telework, Distance University Business, Technologies, Clients and the Global Context. It is possible to be added that the model promotes a effective way a sustainable development, because considers a balance between the political, social, economic, technological and environmental aspects, among others.

KEY WORDS: telematic, training, university business, consultants.

Planteamiento del problema

Las organizaciones, en tanto que representan sistemas abiertos, deben tomar en consideración la constelación de tendencias que se van manifestando en su entorno, especialmente cuando se encuentran inmersas en un mundo globalizado. Entre las tendencias, destaca la interdependencia global que plantea la transición de un sistema de competencia dentro de límites locales a una competencia sin límites que exige la búsqueda de alternativas, a fin de promover la permanencia exitosa de las organizaciones.

En medio de estos precipitados procesos de cambio que se han gestado en los últimos años, es de suma importancia contar con Empresas de Consultoría capaces de enseñar a las organizaciones que así lo necesiten a integrar el entorno dentro de sus actividades, a potenciar las capacidades de su gente y a desarrollar ventajas competitivas que les permitan participar con éxito en el mercado de las naciones.

Al respecto, la Oficina Internacional del Trabajo (1999), indica que “la consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento profesional independiente que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales” (p. 9).

Como puede apreciarse, las Empresas de Consultoría tienen como misión fundamental, en esta época signada por profundos cambios, brindar apoyo a las organizaciones a trascender sus debilidades y a desarrollar fortalezas que las impulsen hacia el logro de sus objetivos. En tal sentido, la Consultoría adquiere un papel muy destacado en lo referente al manejo, aceptación e implantación de los cambios requeridos para el desarrollo organizacional. En Venezuela, se cuenta con grandes Empresas de Consultoría, que si bien ofrecen servicios de calidad no resultan accesibles para algunos sectores, en tanto que pueden resultar onerosos. Por ello, resulta de gran importancia contar con servicios de consultoría con precios accesibles que contribuyan a fortalecer al sector industrial. En tal sentido, las universidades son instituciones que pueden establecer positivas vinculaciones con el sector productivo, y de esa manera, lo ha percibido el sector industrial que cada vez más busca en las universidades soluciones a sus diversos problemas.

En virtud de lo anterior, las universidades, como incubadoras del conocimiento, están llamadas a convertirse, según expresa Casalet (2012), “en un actor decisivo en los procesos de desarrollo económico” (p. 288). En el mismo orden de ideas, la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (UNESCO, 2008), refiere que en el proceso de vinculación de la universidad con su entorno, debe establecer relaciones con todos los actores del sector productivo. En el caso específico de la Universidad Nacional Abierta, en tanto que es una institución de educación superior a distancia, sería valioso aprovechar esa experticia a fin de brindar a las organizaciones que así lo requieran servicios de consultoría gerencial, no sólo a precios accesibles, sino también bajo la modalidad a distancia, lo cual permitiría que aquellas organizaciones que se encuentren alejadas de centros poblados, también tengan la oportunidad de acceder a estos servicios.

El término Teletrabajo entra en escena como una respuesta lógica a la hora de enfrentar la diversidad de cambios en todos los órdenes; el teletrabajo permite crear una plataforma

de información que circula de manera horizontal y que trasciende las barreras geográficas. Evidentemente, una práctica de estas características requeriría contar con un recurso humano calificado, no sólo en el área de su especialidad, sino también en el uso de la tecnología apropiada que le permita atender de manera virtual las necesidades del cliente.

La afirmación del autor sugiere que este nuevo empleado requiere un perfil específico a fin de desempeñarse de una manera efectiva en su organización. En tanto que se propone que este trabajador se desarrolle dentro de una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial a Distancia, se requiere de un personal debidamente formado para trabajar bajo esta modalidad, razón por la cual, se hace necesario establecer las características de este trabajador, así como, emprender un proceso de formación que permita el desarrollo de ciertas competencias.

El estudio tiene como objetivo general proponer un Modelo para la Generación de Teleconsultores para una Empresa Universitaria de Consultora Gerencial a Distancia Caso: Universidad Nacional Abierta (UNA). Para ello se delimitaron las siguientes variables: Variable Aspectos socio-económicos (Dimensiones: Social y Económica); la Variable Preparación de la Institución (Dimensiones: Legal, Tecnológica y Organizacional); y finalmente, la variable Características del Consultor a Distancia (Dimensiones: Gerencial, Técnica y Personal). Posteriormente, para cada una de las dimensiones determinadas que representaban las cualidades a evaluar, se seleccionaron los indicadores pertinentes a fin de cuantificar el impacto de los mismos en las diferentes variables; todos estos detalles fueron evaluados mediante la aplicación de un cuestionario, debidamente diseñado para tales fines.

Metodología

El estudio se desarrolló durante el año 2008, siguiendo un modelo cualicuantitativo, cualitativo, porque producto de la profundidad de la investigación, así como, de las entrevistas no estructuradas con expertos en la materia, se pudieron determinar las preguntas que más tarde, integraron el cuestionario; cuantitativo, por cuanto se aplicó un instrumento, cuyos resultados ofrecieron porcentajes que delimitaron ciertas tendencias. Se trata de una Investigación de Campo que de acuerdo a su nivel de conocimientos es descriptiva y exploratoria. La población, estuvo constituida por los profesores del Nivel Central de la UNA, por su parte, la muestra estuvo integrada por siete profesores representantes del Área de Administración y Contaduría de la UNA; la selección se realizó mediante la Técnica Intencional y se aplicó un cuestionario con un conjunto de 37 enunciados, utilizando una escala de opinión tipo Likert. De esta manera, se pudo recopilar la información necesaria para describir, y analizar la opinión que, en torno a la temática de estudio, expresó la muestra consultada. Los resultados permitieron ver las tendencias predominantes para las diferentes variables consideradas, así como, para las dimensiones por las cuales se encuentran integradas.

Análisis de resultados

- Para la variable Aspectos socio-económicos en su Dimensión Social, existe un pronunciamiento altamente favorable; de hecho, el 92,9 % de los encuestados se posiciona en la categoría Completamente de acuerdo (50 %), y en la categoría De acuerdo (42,9 %), con respecto a que una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial que funcione a Distancia, se convierte en una oportunidad para la incorporación de personal que si bien es calificado, presenta ciertas limitaciones para su desplazamiento. Tal es el caso de personas jubiladas que en muchas ocasiones aún tienen mucho que ofrecer dentro del mercado laboral; así como también los discapacitados, quienes representan a una minoría de la población que ha permanecido desatendida.
- La misma variable en su Dimensión Económica, refleja que un 85,8 % de los encuestados, se ubica entre las categorías Completamente de acuerdo (42,9 %) y De acuerdo (42,9 %). En tal sentido, puede decirse que una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial a Distancia, dado que involucra el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación -lo cual se denomina e-Consulting- no sólo presenta bajos costos operativos, sino que también, puede brindar sus servicios a precios accesibles. Tales ventajas obedecen a que la naturaleza de su aplicación favorece un mínimo de desplazamientos, pudiendo brindar servicios a aquellas empresas que se encuentran ubicadas en zonas distantes o de difícil acceso.
- En lo que respecta a la Variable Preparación de la Institución en su Dimensión Legal, se aprecia que el 92,8 converge en la categoría Completamente de acuerdo (71,4 %), y en la categoría De acuerdo (21,4 %). Si bien la existencia de las Empresas Universitarias en el país no es nueva, en el caso de la UNA se trataría de una iniciativa que para conformarse requeriría disponer de los instrumentos legales correspondientes.
- La misma variable en su Dimensión Tecnológica ofrece resultados menos contundentes, en efecto el 14,3 % de la muestra se encuentra posicionada en la categoría De acuerdo, el 42,9 % en la categoría de Indeciso (podría reflejar desconocimiento de la situación planteada), el 28,6 % en la categoría En desacuerdo, y finalmente, el 14,3 % en la categoría Completamente en desacuerdo. En lo concerniente a la plataforma tecnológica con la cual cuenta la UNA, destaca el hecho de que la institución ha realizado esfuerzos para conformar el denominado Macro Proyecto de Conectividad; no obstante, la tendencia no resulta favorable en cuanto a que la institución disponga de la plataforma tecnológica requerida para el funcionamiento de una Empresa Universitaria que funcione bajo la modalidad a Distancia.
- Continuando con la misma variable en su Dimensión Organizacional, se observa que El 57,2 % de la muestra encuestada se posiciona en las categorías Completamente de acuerdo (14,3%), y en la categoría De acuerdo (42,9 %); no debe soslayarse el 42,9 %, obtenido en la categoría de Indeciso. Se muestra una tendencia positiva con relación a que el recurso humano de la Universidad se encuentra calificado para una iniciativa de estas características; no obstante, el porcentaje de indecisión, refleja la necesidad de reforzar al recurso humano que participe en esta experiencia

laboral, mediante el proceso de capacitación.

- En lo correspondiente a la Variable Características del Consultor a Distancia en su Dimensión Gerencial, el 100% de los encuestados se pronunciaron a favor de la categoría Completamente de acuerdo (60,7 %), y De acuerdo (39,3 %). Partiendo del hecho de que esta Empresa Universitaria favorece el desarrollo de las diferentes actividades, sin necesidad de desplazamientos por parte de consultores o clientes, son requeridas ciertas características en los profesionales que brinden el servicio de consultoría. Se puede afirmar que un potencial consultor debe poseer, entre otras, las siguientes características: proactividad, capacidad para administrar a distancia y para anticiparse al cambio, liderazgo; condiciones para establecer positivas relaciones interpersonales, desarrollar una gestión que se encuentre orientada al cliente, así como, a la obtención de resultados y finalmente, disposición para la toma de decisiones.
- Analizando la misma variable en su Dimensión Técnica, en tal sentido, el 97,2 % de la muestra se agrupó en las categorías Completamente de acuerdo (68,6 %) y De acuerdo (28,6 %). Por tal razón, se puede afirmar que es de suma importancia la necesidad de que el consultor a distancia cuente, entre otras características, con: dominio tecnológico, conocimiento técnico en lo referente a su área de gestión laboral; conocimiento del entorno que le permita estar permanentemente actualizado con respecto a las tendencias globales; pensamiento sistémico, con el propósito de integrar las diferentes variables que se consideren en cualquier proyecto; y por supuesto, si se trata de una gestión a través de la red, que pueda trascender las barreras geográficas, es necesario el conocimiento de idiomas.
- La misma variable en su Dimensión Personal refleja que la muestra se sitúa en las categorías Completamente de acuerdo (63,5 %) y en la categoría De acuerdo (36,5 %). Esos resultados, validan totalmente lo planteado en la teoría por diversos autores, con relación a la importancia de que un consultor a distancia reúna las características destacadas, siendo éstas: Responsabilidad social, disciplina en la gestión a realizar, ética, compromiso con la tarea y con la institución; capacidad para autogestionarse; flexibilidad, para adaptarse con facilidad a los diferentes cambios, creatividad para hacer aportes significativos, capacidad para organizarse, y por último, capacidad para mantenerse en constante aprendizaje.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se considera pertinente recomendar la formulación de un modelo que contribuya a la generación de los consultores a distancia necesarios para desempeñarse en la referida Empresa Universitaria, a efectos de calificar al recurso humano sujeto a esta experiencia y dotarlo de las características mínimas necesarias para su desarrollo como profesional integral. Evidentemente, queda entendida la importancia de realizar esfuerzos para potenciar la plataforma tecnológica de la UNA, a fin de poder recurrir a una oferta de consultoría virtual (e-Consulting).

Propuesta

Las Universidades Públicas, como organizaciones educativas, que se desenvuelven en un contexto caracterizado por la complejidad, están llamadas a convertirse en protagonistas de los cambios, aportando soluciones que propicien su renovación permanente, tanto en el ámbito organizativo, como en la formación de su recurso humano. En tal sentido, y a efectos de incorporarse de manera efectiva a su entorno, las universidades deben apoyar a su recurso, como base fundamental para el desarrollo de su misión. La Universidad Nacional Abierta, no escapa a la realidad planteada, y debe tomar en consideración los cambios drásticos en materia tecnológica asumidos por otras instituciones de educación, así como también, la filosofía de su gestión, en tanto que esta última, justifica y exige transformaciones profundas que le permitan participar activamente en el aporte de soluciones que coadyuven a trascender los problemas del país.

Una manera de contribuir con el desarrollo nacional, es establecer estrategias para impulsar y fortalecer al sector de la Micro, Pequeña y Mediana Industria, para lo cual, la Universidad posee fortalezas en cuanto que la naturaleza de su gestión le permite tener presencia en el ámbito nacional; adicionalmente, el hecho de contar con una plataforma tecnológica en crecimiento, brinda la posibilidad de ofrecer servicios que respondan a las necesidades de este importante sector industrial.

Estos servicios, pueden ser ofrecidos bajo la forma de Consultoría Gerencial, la cual, con el apoyo de las telecomunicaciones y de la informática, puede prestarse bajo una modalidad virtual. Adicionalmente, esta labor, permitiría a la universidad generar recursos adicionales, por demás necesarios, en la actual situación económica que atraviesa el sector universitario. Evidentemente, la inserción de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el desarrollo de la gestión laboral, no sólo exige nuevos modelos de organización y dirección, sino que también, requiere contar con un recurso humano debidamente capacitado con las competencias técnicas, gerenciales y personales que lo califiquen para desempeñarse como un teleconsultor.

Principios fundamentales del modelo

El modelo se fundamenta en una analogía entre la manera como funcionan los organismos multicelulares y las organizaciones; al respecto, se puede decir que los organismos multicelulares, han producido estructuras que están directamente relacionadas con su función; las células que conforman a estos organismos realizan las actividades vitales básicas, y a la vez, trabajos adicionales que le confieren su grado de especialización, manteniendo así, niveles de organización que contribuyen al buen funcionamiento del organismo.

Estos organismos multicelulares se dividen, crecen y se especializan, esta transformación en unidades especializadas diferentes representa la diferenciación. Este crecimiento, inmerso en la generación de nuevas unidades funcionales con actividades diferentes, requiere para su funcionamiento, tomar materiales del ambiente y distribuirlos a todas las células. Para la realización de las diferentes funciones, se hace preciso trabajar con coordinación, a fin de permitir la integración de las partes de un organismo multicelular, en una unidad coordinada con muchas mayores

posibilidades de supervivencia.

Los organismos mayores están formados por un gran número de células, la mayoría de las cuales se encuentran aisladas del ambiente externo. Se necesita un sistema especial de transporte para llevar los diferentes fluidos a las células y al ambiente externo; este proceso de mantenimiento del equilibrio interno, se realiza por diferentes procesos de control llamados homeostasia. Como resultado del proceso anterior, se generan diferentes productos que son aportados al ambiente. En este mundo en miniatura, las diferentes estructuras especializadas funcionan de manera cooperativa y pueden sobrevivir en condiciones de competencia donde otras células aisladas desaparecerían; la cooperación les permite, lograr mayores posibilidades de supervivencia, adquiriendo capacidad para adaptarse a diferentes ambientes (flexibilidad).

En resumen, según la teoría multicelular cada célula tiene **objetivos** particulares y generales, y posee una **estructura** específica que la califica para la realización de determinadas **funciones**. En la realización de éstas el organismo multicelular, requiere tomar **insumos** del ambiente y distribuirlos entre todas las células. Para el desarrollo de sus funciones, se apoya en varios **procesos**: especialización, cooperación, organización, coordinación y control, los cuales, permiten la generación **productos**, y a la vez, desarrollar niveles de adaptación, a los fines de permanecer en **evolución constante** y hacer posible su supervivencia.

Del párrafo anterior, se derivan los Siete Principios Fundamentales del Modelo Multicelular para la Formación de los Teleconsultores Requeridos por una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial:

1. Objetivos: Formación de Teleconsultores.
2. Estructura: Virtual
3. Funciones: Educativa, Administrativa, Gerencial y Social.
4. Insumos: Recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
5. Procesos: Especialización, cooperación, organización, coordinación y control.
6. Productos: Recurso humano calificado para una Empresa Universitaria de Consultoría gerencial a Distancia.
7. Evolución constante: Adaptación permanente a los cambios.

Estos siete principios perfectamente identificados en la Teoría Multicelular, se evidencian en el espectro organizacional que soporta al modelo propuesto; de esta manera, si se visualiza el modelo como un todo integrado de células o componentes, queda entendido que cada uno de sus componentes tiene un objetivo particular que debe acoplarse de manera armónica con el objetivo general trazado. De igual manera, posee una estructura que sirve de base para el desarrollo de cada una de las funciones asignadas. A efectos de desarrollar sus funciones y dado que se trata de un sistema abierto, recibe insumos del medio organizacional y del medio ambiente, en la forma de recursos humanos, financieros e información; la transformación de estos insumos, se apoya en diferentes procesos que facilitan el logro de los objetivos.

Estos procesos, que se suceden en cada uno de los componentes del modelo, incluyen la planificación, especialización, cooperación, organización, coordinación y control, todo lo cual facilita

la delimitación de las actividades y el funcionamiento en equilibrio del sistema. Como consecuencia lógica, se obtienen resultados que pueden estar expresados bajo la forma de productos o servicios que se ofrecen al entorno. Otro principio fundamental del modelo es su capacidad para mantenerse en evolución constante, lo cual le permite la posibilidad de actualizarse permanentemente, retroalimentándose del medio, para así, responder a las diferentes exigencias de la sociedad. Esta propiedad de crecimiento y especialización le confiere al modelo ciertas características de adaptabilidad al medio ambiente que posibilitan su supervivencia como sistema abierto, ante las fuertes exigencias de un entorno competitivo.

Componentes del modelo

El Modelo Teórico Multicelular para la Formación de los Teleconsultores Requeridos para una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial, se encuentra integrado por siete componentes: el Teleconsultor, la Teleformación, el Teletrabajo, la Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial a Distancia, Tecnologías, los Clientes Potenciales y el Contexto Global.

El primer componente es el Teleconsultor y representa el centro del modelo; este teleconsultor forma parte de una organización multicelular, en la cual, cada célula o componente actúa como un organismo independiente, pero a la vez, contribuye al funcionamiento total del conjunto de elementos que integran la organización. El teleconsultor, igual que una célula, se genera a través de sus partes básicas o dimensiones; así, la formación de teleconsultores es posible mediante el desarrollo de los siguientes aspectos: gerencial, técnico y personal.

Estos aspectos, engloban las características que son necesarias para el debido desempeño y desarrollo de un teleconsultor; diferentes autores se pronuncian acerca de los atributos que debe poseer un trabajador virtual, y los denominan habilidades, cualidades, características, perfil, y en otros casos competencias. El teleconsultor representa un nuevo tipo de trabajador, el que nace producto de los cambios tecnológicos, los cuales, permiten que la gestión laboral continúe su curso independientemente de la presencia física del trabajador. La OIT (1999), destaca que “la competencia de un consultor se puede describir en función de los rasgos y aptitudes de su personalidad, su comportamiento y sus conocimientos teóricos y prácticos. Estos elementos de la competencia están interconectados y se influyen recíprocamente” (p. 774).

Siendo el caso de estudio la Universidad Nacional Abierta, se contaría con personal Académico y Administrativo, calificado en diferentes áreas, también, personal externo, en aquellos casos que la naturaleza de la gestión lo requiera; por último, también podrían incorporarse los estudiantes de esta Casa de Estudios.

La teleformación, representa el segundo componente del modelo, el cual, tiene como propósito fundamental, la instrumentación de un programa que permita la formación de teleconsultores con las características o competencias previamente determinadas, en los aspectos técnicos, personales y gerenciales. Adicionalmente, la concepción telemática de este componente facilitaría la formación y actualización permanente del recurso humano participante de la experiencia. En el caso de la Universidad Nacional Abierta, por tratarse de una Universidad a Distancia, se cuenta con personal

situado en diferentes lugares de la geografía nacional; por tal razón, se debe recurrir a programas específicos de formación que se adapten a las necesidades y distancias existentes entre participantes, tutores y asesores. Para estos fines, la teleformación se convierte en una herramienta de gran utilidad, al presentar un enfoque de flexibilidad y autogestión, inmerso en las últimas tendencias del desarrollo tecnológico.

La teleformación, permite que el recurso humano asuma su formación con gran flexibilidad, sin importar las distancias, la sincronía, ni el tiempo, ya que cada participante decide su propio ritmo de aprendizaje. Los sujetos de esta experiencia, si bien no comparten un espacio físico común, pueden compartir e interactuar de forma productiva y eficiente en un aula virtual; en la cual, además de aprender contenidos, tienen la oportunidad de adquirir dominio en el uso de la tecnología lo cual apoya, tanto su gestión de formación como lo referente a su desempeño laboral; y también, pueden acceder a toda la formación que se encuentra en el entorno global.

Como tercer componente del modelo, se cuenta con El Teletrabajo, el antecedente de éste es el trabajo a distancia, que con el transcurso del tiempo, y con la incorporación de los últimos avances en materia tecnológica, facilitaron la aparición de un nuevo enfoque en materia laboral que trasciende las barreras geográficas, confiriéndole al trabajador flexibilidad para el desarrollo de su gestión. Algunos autores se pronuncian al respecto, utilizando términos como corporaciones virtuales y equipos virtuales (Gitman y Mc Daniel, 2008); las primeras, representan una “red de compañías independientes unidas por medio de la tecnología informática” (ob. cit., p. 271). En lo correspondiente a los equipos virtuales, éstos “significan menos tiempo para transportarse, costos más bajos, menos gastos por reubicación y mayor aprovechamiento del talento de los empleados especialistas, independientemente de dónde se ubiquen éstos” (ob. cit., p. 272).

Como cuarto componente del modelo se encuentran Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales, representan una respuesta a las exigencias propias de un mundo globalizado que requiere estar permanentemente interconectado. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se refieren de acuerdo con Zabala y Villalobos (2010) a “medios digitales que permiten adquirir, procesar, almacenar, distribuir y acceder a información. Entre las más conocidas están los PCs, las bases de datos, el correo electrónico, los teléfonos móviles, y talvez la más influyente de todas, Internet” (p. 177). La tecnología, sirve de soporte a los componentes del modelo previamente indicados, en tanto que representan la plataforma sobre la cual se articulan los procesos que dan forma a la teleformación y al teletrabajo. En lo referente al funcionamiento de las empresas, y especialmente, las de consultoría, la utilización de la tecnología de la información es la base fundamental para su funcionamiento.

En el caso de la UNA, su concepción como universidad a distancia, le confiere una ventaja comparativa, ya que tiene una cobertura nacional, la cual, integrada a una adecuada plataforma tecnológica, facilitaría la creación de redes institucionales que fortalezcan la concepción de equipos de trabajo para proyectos, lo que a su vez, permitiría prestar un servicio en términos de eficacia y eficiencia. Se podría también establecer redes regionales y/o nacionales con representantes del sector productivo, a efectos de compartir información acerca de necesidades y posibilidades de servicio. Precisamente, de acuerdo con la OIT (1999), la primera vez que se utilizó tecnología de información

fue en las empresas consultoras, y en la actualidad, forma parte fundamental para el desarrollo de la gestión de este sector.

El quinto componente del modelo está representado por La Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial a Distancia; ésta, será virtual en la medida en la cual, sepa convertirse en realidad organizacional en un medio diferente al tradicional. El espectro organizativo variará a objeto de abrirse a un espacio que trascienda su ubicación física, hasta llegar a espacios compartidos y abiertos de intercambio. Estos espacios, pueden crecer en un continuo que va desde la posibilidad de realizar la labor de consultoría sin necesidad de desplazamientos fundamentándose en una virtualidad total, pasando por la complementariedad entre la consultoría presencial y la virtual para un mismo proyecto, hasta llegar a la prestación de servicios de manera presencial en aquellas consultorías en las cuales las características del proyecto y/o cliente así lo demanden. Queda así entendido que la virtualidad de la gestión es una ventaja de valor en una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial, pero no representa un factor excluyente.

En el caso de la UNA, su experiencia de casi treinta años en educación a distancia, le confiere una fortaleza a efectos del establecimiento de una Empresa Universitaria que también funcione a distancia, pero que además, adquiera una connotación virtual. Ahora bien, esta “distancia”, se acortaría con el uso de plataformas tecnológicas que faciliten el desarrollo de la gestión, así como la disminución de costos. Esta empresa, permitiría ofrecer servicios de calidad a precios competitivos a un sector económicamente deprimido, y que no tiene posibilidades de acceder a los servicios de las grandes empresas consultoras.

Dentro de la concepción global del modelo que se propone, se encuentran como componente de singular importancia Los Clientes Potenciales (sexto componente), en tanto que la Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial a Distancia, representa un sistema abierto en el cual se encuentran interactuando tanto proveedores como clientes. El modelo tradicional de función vertical, se ve reemplazado por el concepto de proceso horizontal organizativo, el cual representa a la verdadera empresa global donde los clientes, actuales y potenciales, forman parte integral de manera activa.

Según la OIT (1999), el cliente “en el sentido más amplio de la palabra, es la organización que utiliza los servicios de una consultoría” (p. 62). En el caso de la UNA, la creación de una Empresa Universitaria de Consultoría Gerencial, permite brindar servicios de consultoría a clientes que estarían representados mayoritariamente por la Pequeña y Mediana Empresa (PyME), por constituir un sector con necesidades de este servicio y dificultad para acceder a las empresas tradicionales de consultoría. En el sentido macro, los clientes de esta empresa, incluirían tanto al sector público como el sector privado, con especial atención en las PyMEs.

El Contexto Global representa el séptimo componente del modelo, es así como luego de analizados los seis componentes anteriores, es pertinente circunscribirlos dentro del marco de las diferentes tendencias que se pueden presentar en el ámbito local, nacional, y global que afectan a las empresas. En el caso de los servicios de consultoría, éstos representan un mundo altamente sensible a los cambios que se suceden en el entorno, y deben no solamente adaptarse a los cambios, sino también anticiparse a ellos, a efectos de desarrollar competencias que les permitan satisfacer las

necesidades cada vez más exigentes de sus clientes. Rivera (2006), plantea que:

Las organizaciones tienen que estar muy pendientes del entorno, con la finalidad de ajustar su conducta al medio social del que forman parte, es decir, a la sociedad global; y para mantenerse en el mercado tienen que estar dispuestas a crecer y crecer lo que implica mirar muy adentro para poder ir hacia afuera y, aunque sea líder y se tenga asegurado un espacio, las organizaciones deben ir más allá, no conformarse, incursionar en nuevos mercados, transformarse y apoyar todo lo que sea mejoramiento continuo y adquirir nueva tecnología para agilizar la información que beneficia la toma de decisiones.

La amplitud del entorno encierra tendencias en diferentes órdenes, así, se encuentran las tendencias políticas que plantean una nueva dimensión de los mercados, originada por el cambio en las relaciones internacionales, así como por la creación, consolidación o ampliación de los diferentes bloques mundiales que han dado paso a la libre competencia y han eliminado las barreras proteccionistas; todo esto, brinda grandes oportunidades a aquellas empresas que sean capaces de adaptarse. Están también presentes, las tendencias económicas caracterizadas en la actualidad, por los desequilibrios entre la oferta y la demanda, así como, por la reducción de la capacidad adquisitiva del consumidor. Lo anterior, surge como consecuencia de los cambios empresariales expresados en la forma de reducción de costos, y fusiones que ocasionan incertidumbre y posibilidad de disminución del consumo.

Las tendencias comerciales, de las cuales el cliente es el eje fundamental, conducen a un consumidor con mayor madurez, educación, criterio, y con gran claridad a la hora de seleccionar un producto o servicio; por ello, las empresas se ven en la necesidad de alinear su oferta a las necesidades del consumidor. Las tendencias tecnológicas están caracterizadas por un sinnúmero de herramientas que están facilitando los diferentes procesos organizacionales; las Tecnologías de la Información, han causado una revolución de los modelos empresariales, modificando notablemente las estructuras, y a la vez, representan una tendencia en tanto que se encuentran en constante expansión y sirven de soporte para los procesos organizacionales.

Las tendencias ecológicas, punto de partida para gestar un desarrollo sostenible, son de obligatoria consideración en tanto que cada vez son mayores los pronunciamientos en el ámbito mundial, bajo la forma de campañas, organizaciones y legislaciones, que abogan por la preservación del ambiente. El enfoque ecológico permite establecer la conexión que existe entre la naturaleza, la vida y la cultura de la gente, a efectos de alinear la actividad humana con los principios que rigen a los sistemas ecológicos.

Operatividad del modelo

Este proceso de formación, parte de los conceptos básicos de la educación a distancia, y como valor agregado, presenta el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales, permiten superar ciertas limitaciones, dado que favorecen una mayor interacción entre las personas involucradas, se puede individualizar el proceso de aprendizaje, además, los recursos educativos son ilimitados y de constante actualización ya que se dispone de una red global de información. A fin de dar operatividad al Modelo Teórico, se han conformado dos fases de desarrollo: Introdutoria y Formadora.

Fase introductoria

Para emprender una experiencia de teleformación, el mínimo requerido, es saber operar básicamente una computadora personal, con lo cual, se habilita el uso de esta modalidad pedagógica. Ahora bien, con el propósito de homologar el dominio tecnológico de los potenciales teleconsultores, es necesario ofrecer un curso introductorio a las Tecnologías de la Información y la Comunicación para aquellas personas que así lo requieran. Este curso se impartiría bajo la modalidad presencial, a efectos de familiarizar al participante, con el uso de la tecnología propia de un ambiente de teleformación.

Fase formadora

Esta fase persigue preparar a los teleconsultores necesarios para desempeñarse bajo un modalidad de teletrabajo, para ello, se requiere un mínimo de plataforma tecnológica instalada; en tal sentido, los participantes, deben contar con un ordenador personal con soporte multimedia (CD ROM, salida sonido, altavoces, micrófono, etc.) y acceso a un proveedor de servicios de Internet. En primer lugar, se constituye el Comité Tutorial, el cual, estará integrado por un equipo de profesionales de reconocida trayectoria académica, con dominio de las herramientas tecnológicas, y con experiencia demostrable, tanto en el área de educación a distancia como en lo referente a la de gestión de proyectos. El Comité Tutorial, se entenderá como un grupo de expertos en ciertas áreas de interés que guían a quienes tienen menos experiencia, para ayudarlos en su proceso de formación, atendiendo a la diversidad de los participantes y respetando su autonomía, a fin de favorecer la autogestión.

Este Comité definirá las políticas de formación del recurso humano y delimitará las responsabilidades específicas de su gestión: preparación de contenidos temáticos, diseño de cursos, actividades prácticas, revisión pedagógica y la ubicación del curso o taller en la red. Para lograr un producto de calidad, los integrantes del Comité deben trabajar en equipo y mantenerse actualizados en cuanto a las diferentes innovaciones en materia educativa, educación a distancia, gerencia y gestión de proyectos.

Tomando en consideración las competencias que debe poseer un teleconsultor, este Comité desarrollará las diferentes Unidades Temáticas y actividades necesarias para el aprendizaje e internalización de los conceptos. Una vez diseñado el curso y establecido su alcance, se creará un verdadero Entorno Virtual de Aprendizaje, en el cual, se proporcione un espacio para que participantes y tutores establezcan una constante bidireccionalidad, utilizando metodologías educativas y

herramientas tecnológicas específicas, a fin de favorecer la recepción y difusión de la información, el intercambio de ideas y la generación de experiencias enriquecedoras.

Para la implementación de los cursos, se darán instrucciones preliminares a los participantes en cuanto al ingreso al aula virtual; en ésta se detallarán las diferentes Unidades Temáticas que integran el contenido, así como, las actividades prácticas y el correspondiente cronograma. Para este sistema de enseñanza en línea, se crearán grupos virtuales con fines de aprendizaje a través de redes electrónicas en ambientes de Intranet o Internet. El aula virtual, mostrará información con materiales multimedia didácticos, bajo la forma de textos, imágenes, voz, sonidos y gráficos, y dispondrá, de los recursos necesarios para que el proceso resulte atractivo y motivador para el participante. Se ofrecerán enlaces con Bibliotecas Digitales y con otros centros de información que permitan al participante acceder a información actualizada y profundizar en los temas de su interés; también, se incorporarán actividades que estimulen la reflexión, la toma de decisiones ante problemas y la aplicación de los diferentes conceptos.

Los cursos se podrán impartir bien de manera sincrónica o asincrónica, en virtud de las necesidades y de las realidades laborales de los participantes. Para desarrollar las diferentes actividades del proceso de formación dirigido a teleconsultores potenciales, se pueden utilizar diversas Plataformas Tecnológicas que facilitan la teleformación, a fin de brindar un ambiente de clase virtual, para responder a las necesidades de aprendizaje a distancia, mediante video conferencias, audioconferencias, cursos existentes en la red, chats, herramientas de diseño y gestión de cursos.

Referencias

- Casalet, M. (2012). Vinculación universidades-sectores productivos para la innovación tecnológica, Tercera sección, Políticas para la innovación tecnológica, Análisis Estratégico para el desarrollo , (10), México, 288-316.
- Gitman, L. y Mc Daniel, C. (2008). El Futuro de los Negocios. 5ta. Edición. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Oficina Internacional del Trabajo. (1999). La Consultoría de Empresas. México: Editorial Limusa S. A. de C. V.
- UNESCO (CRES, 2008). La Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Recuperado de: www.iesalc.unesco.org.ve/docs/boletines/157/declaracioncres.pdf . Consultada el 5 de marzo de 2012].
- Rivera, G. (2006). Cultura organizacional: nueva tendencia de la gerencia de recursos hacia la competitividad. Recuperado de: <http://alfinal.com/Economia/culturaorganizaciona1.shtml> [Consulta: 2006, Agosto 15].
- Zabala, J., Villalobos, K. (2010). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación ambiental: una perspectiva societal. Telos. Universidad Rafael Bellosó Chacín. 12 (2), 175-185. Maracaibo. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=99315569004>. [Consulta: 2011, Marzo 7].