

MODELO GERENCIAL DE TELETRABAJO COMO UNA OPCIÓN EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA.

Pedro Luis Pérez Gómez
pelupeg@gmail.com
Universidad Santa María

Sinopsis Educativa
Revista Venezolana
de Investigación
Año 23, N° 2
Diciembre 2023
pp 414 - 425

Recibido: Septiembre 2023
Aprobado: Octubre 2023

RESUMEN

El presente artículo representa un reporte de avance de la investigación doctoral que tiene como objetivo central generar un Modelo Gerencial de Teletrabajo como una opción en la Gestión Universitaria tomando como referencia al personal Directivo y Coordinadores de Departamento de la Universidad Santa María ubicada en la Parroquia Alto Barinas del Municipio Barinas del Estado Barinas. El Modelo de la investigación se enmarcó en un Paradigma Positivista, apoyada en un tipo investigación explicativa, con un Diseño de Investigación de campo; de carácter no experimental y descriptivo. Contando con una población de 07 Directivos y 13 Coordinadores de Departamento de la Universidad Santa María, siendo la muestra censal igual a la población de 20 sujetos. Para obtener la información, se empleará la técnica de la encuesta, el instrumento a aplicar será el cuestionario con escalamiento de tipo Likert, con quince (15) ítems. El cual será sometido a validez a través del juicio de expertos y la confiabilidad a usar será el coeficiente de Alfa de Cronbach, para la técnica de análisis de los datos se usará la técnica de la Estadística descriptiva, para organizar los cuadros y gráficos de frecuencia y relación porcentual. Las conclusiones preliminares del estudio se consideran de alta relevancia porque además de contribuir a la necesidad demandada por los individuos que componen el objeto de estudio, se beneficiarían por adquirir un Modelo Gerencial de Teletrabajo como una opción en la Gestión Universitaria que mejoraría la calidad de servicio en el mismo. Por otra parte, desde el punto de vista social, deben buscarse las formas de democratizar los recursos de dirección, gestión y vencer las barreras presentes por factores económicos, es por esta razón que la tecnología junto al Teletrabajo juega un papel preponderante dentro las organizaciones.

Palabras clave:
modelo gerencial, teletrabajo, gestión universitaria, planificación estratégica, gerencia.

MANAGEMENT MODEL OF TELEWORK AS AN OPTION IN UNIVERSITY MANAGEMENT.

ABSTRACT

The present article represents a progress report of the doctoral research that has as central objective to generate a Managerial Model of Telework as an option in the University Management taking as reference to the Directive personnel and Coordinators of Department of the University Santa Maria located in the Parish Alto Barinas of the Municipality Barinas of the State Barinas. The Model of the investigation was framed in a Positivist Paradigm, supported in an explanatory type of investigation, with a field Investigation Design; of non-experimental and descriptive character. Counting with a population of 07 Directors and 13 Department Coordinators of Santa Maria University, being the census sample equal to the population of 20 subjects. To obtain the information, the survey technique will be used, the instrument to

Key words:
management model, telework, university management, strategic planning, management.

be applied will be the questionnaire with Likert-type scaling, with fifteen (15) items. This will be submitted to validity through expert judgment and the reliability to be used will be the Cronbach's Alpha coefficient. For the data analysis technique, the descriptive statistics technique will be used to organize the tables and graphs of frequency and percentage ratio. The preliminary conclusions of the study are considered of high relevance because in addition to contributing to the need demanded by the individuals who compose the object of study, they would benefit by acquiring a Managerial Model of Telework as an option in the Management of the company.

MODÈLE DE GESTION DU TÉLÉTRAVAIL EN TANT QU'OPTION DANS LA GESTION DES UNIVERSITÉS.

RÉSUMÉ

Le présent article constitue un rapport d'avancement de la recherche doctorale dont l'objectif central est de générer un modèle managérial du télétravail en tant qu'option dans la gestion universitaire, en se référant au personnel de direction et aux coordinateurs du département de l'université Santa Maria située dans la paroisse Alto Barinas de la municipalité de Barinas dans l'état de Barinas. Le modèle de l'enquête a été encadré par un paradigme positiviste, soutenu par un type d'enquête explicative, avec une conception d'enquête sur le terrain, de caractère non expérimental et descriptif. La population était composée de 07 directeurs et de 13 coordinateurs de département de l'Université Santa María, et l'échantillon de recensement était égal à la population de 20 sujets. Pour obtenir l'information, la technique de l'enquête sera utilisée, l'instrument à appliquer sera le questionnaire avec une échelle de type Likert, avec quinze (15) items. Pour l'analyse des données, la technique des statistiques descriptives sera utilisée pour organiser les tableaux et les graphiques des fréquences et des pourcentages. Les conclusions préliminaires de l'étude sont considérées comme très pertinentes car, en plus de répondre aux besoins des individus qui composent l'objet de l'étude, elles bénéficieraient de l'acquisition d'un modèle managérial du télétravail en tant qu'option dans la gestion de l'entreprise.

Mot clefes:
modèle de gestion, télétravail, gestion universitaire, planification stratégique, gestion.

I. INTRODUCCIÓN

Los avances en la tecnología de la información y las comunicaciones e Internet han traído consigo cambios significativos en la forma en que las empresas y sus empleados hacen negocios en las últimas décadas. Hoy en día, todas las ramas empresariales, desde la automatización de procesos hasta el comercio minorista en línea, pueden presumir de haber adoptado nuevas tecnologías para aumentar la productividad laboral. Por lo que, las nuevas redes de telecomunicaciones de alta capacidad y la producción masiva de equipos informáticos han dado

lugar a nuevos modelos de trabajo, también conocido como el trabajo a distancia, que se define como una forma de trabajo flexible que implica la labor a distancia por parte del empleador durante una parte importante del trabajo.

Desde esta perspectiva, en las organizaciones, estas transformaciones tecnológicas han impulsado, cambios significativos en la forma en que las empresas y sus empleados realizan sus tareas. Comenzando con la sistematización de procesos, lo que significa que los avances en tecnología inevitablemente han tenido un impacto profundo en el lugar de trabajo, obligando a las empresas a adaptarse a estos nuevos cambios y modificar su

modelo operativo, incluido el lugar de trabajo, un fenómeno conocido hoy en día como Teletrabajo.

Cabe resaltar, que a raíz de esa crisis mundial de sanidad provocada a causa del COVID-19 la mayoría de los gobiernos establecieron medidas de restricción para intentar contener el virus, por lo que muchas empresas optaron por el teletrabajo para continuar con sus actividades, sin poner en riesgo la propagación de contagio de sus colaboradores. Ahora bien, las tecnologías de información TI, abren una brecha vital para el avance de la sociedad, originando oportunidades de cambio y transformaciones en la manera de hacer las cosas para dar respuestas a las nuevas realidades.

Actualmente, en Venezuela el teletrabajo viene tomando relevancia en los últimos tiempos como una fuente principal de innovación y productividad que lleva a las organizaciones a desarrollar diferentes estrategias para lograr ser competitivos, dado que la innovación es un tema que se viene trabajando durante algunos años atrás; el trabajo en casa se puede demarcar como una modalidad alternativa y diferente, que muchas organizaciones están considerando, por los avances tecnológicos, incluso desde la llegada de las computadoras personales en el año de 1980, que hicieron factible trabajar fuera del hogar.

Surge entonces una consideración acerca de como las Instituciones de Educación Universitaria cumplen un papel protagónico en la construcción de la historia y el mejoramiento educativo; para ello, requieren revisar sus cimientos, tales como gestión, modelos gerenciales y procesos sistémicos, con el fin de monitorear constantemente lo que están haciendo y cómo esos procesos se vienen desarrollando. De allí que requieren renovar y transformar sus praxis gerencial contextualizándolas a las nuevas exigencias y demandas de la sociedad.

Bajo estas premisas, la gerencia es ineludible para toda persona responsable de la tarea de conducción en el sistema educativo público o privado, desde la educación inicial hasta las entidades universitarias. Para Ayala (2005), describe gestión como “creación de las condiciones para el futuro educativo que queremos lograr se concrete”. Esto simboliza que; se debe tener un modelo que se requiere lograr, donde se seleccionen a las personas capaces para realizarlo Directivos y/o Docentes, en el cual se proyecten y ejecuten acciones para culminarlo y se solucionen las dificultades que lo obstaculizan, así como generar recursos, contar con las personas

imperiosas y realizar las acciones requeridas.

En este orden de ideas, Pérez (2002), describe a la gerencia como “la habilidad de alcanzar objetivos predeterminados mediante la cooperación voluntaria y el esfuerzo de otras personas” (p. 26). Según lo precitado, para cualquier organización es importante conseguir el éxito de su gestión, por ello, un problema importante radica en la dirección eficaz y eficiente de todas las personas que depende de la institución, así como sus técnicas y los esfuerzos que deben realizar para preparar las posibilidades de éxito y para ello es necesaria la participación de todos en la organización.

Ante tal escenario, el gerente moderno se ve inmerso en una gerencia cada vez más exigente de procesos novedosos de planeación, organización, dirección y control de las actividades empresariales, sin dejar de reconocer a su vez, la temporalidad de los conceptos prácticos aplicados en el momento, situación que conlleva a establecer una constante búsqueda de estrategias prácticas-gerenciales orientadas y armonizadas a las características únicas vividas y exigidas por la sociedad actual.

Desde este accionar, Hurtado (2008), resalta que dentro de la administración existen diversas teorías entre ellas la organización formal con énfasis en la distribución de tareas, la cual destaca la creación de una estructura que determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las funciones dentro de una organización. Por ende, una herramienta indispensable para enfrentar los desafíos es la de proponer modelos gerenciales que permitan mejorar la gestión de cualquier área en especial de la administrativa la cual será la que garantizará el éxito y productividad de la institución.

En este orden de ideas, el presente artículo se centra su atención en diseñar un Modelo Gerencial de Teletrabajo como una opción en la Gestión Universitaria, cuyo fin sea optimizar su proceso gerencial educativo. Este trabajo de investigación, supone relacionar dos factores claves en el diseño de un modelo gerencial: la tecnología y la estrategia. En este sentido, la principal aportación de esta tesis es el estudio entre estos dos factores de contingencia. Mucho se habla sobre la influencia de la tecnología en el diseño organizativo y sobre la relación tecnología - estructura, pero poco sobre la relación tecnología - estrategia. De esta manera, como objetivos específicos de la investigación se pretende, Determinar las competencias en TIC de los docentes en el teletrabajo dentro de

la Gestión Universitaria. Describir los elementos del Teletrabajo en la Gestión Universitaria. Analizar las estrategias usadas para el Teletrabajo en la Gestión Universitaria. Diseñar un Modelo Gerencial de Teletrabajo en la Gestión Universitaria.

Para desarrollar este proceso es indispensable con la cadena de mando de Directivos, y/o Coordinadores de la Universidad Santa María de la Facultad de Ingeniería del Núcleo Barinas, ubicada en el Municipio Barinas del Estado Barinas, la cual tiene como misión formar profesionales integrales, preparados para enfrentar los retos actuales y futuros que plantea el desarrollo económico, social, político y cultural de la nación, para contribuir a la elevación de la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje en el marco de la tecnología de la información. Ahora bien, cabe resaltar que sus docentes y directivos no tiene una cultura tecnología e informática que les permita acoplarse en forma inmediata a estos cambios, de allí que estos avances y su aplicación en ambientes gerenciales demande en el desarrollo de nuevas habilidades y competencias para el docente de hoy, relacionado con el uso de ellas en las distintas actividades gerenciales dentro y fuera de la organización.

Igualmente, es preciso reconocer que el teletrabajo ha sido una temática estudiada tan sólo por algunos profesionales, expertos y académicos venezolanos, motivados por el interés de generar contenidos autóctonos relativos a este, confrontados a una realidad social plagada de dificultades y limitaciones tecnológicas, más aún en los últimos seis años, lo cual no ha sido mella para que los estudiosos del comportamiento humano y organizacional, profundicen en el aprovechamiento de este fenómeno tan complejo como translógico.

Desde esta postura, la incorporación de un Modelo Gerencial de Teletrabajo al desarrollo profesional de los directivos y coordinadores es un imperativo, ya no se reduce solo a que estos actores conozcan y manejen equipos tecnológicos. El actual desafío esta, sobre todo, en conseguir que los profesores reflexionen, investiguen y comprendan como la gestión empresarial de hoy esta innovando a partir de la presencia cotidiana de la tecnología.

II. SÍNTESIS DEL MARCO TEÓRICO

Gerencia

La gerencia es un cargo ocupado en una organización por un individuo que posee dentro de sus múltiples funciones, representar a la institución frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. Variadas son las afirmaciones que con el transcurrir de las décadas han aportado grandes estudiosos sobre la gerencia, por su parte, Guédez, (1998) afirma que: “gerenciar es tomar unas ideas, unas intuiciones, unas iniciativas, unos sentimientos y convertirlos en propósitos, luego de aplicarles una serie de recursos y de administrarles a través de determinadas acciones organizacionales”. (p. 29), En tal sentido, la gerencia es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de una organización y de aplicar los demás recursos de ellas, para alcanzar las metas establecidas.

Plan gerencial

La definición de la planificación estratégica contiene dos elementos de análisis: planificación y estrategia. La planificación es un concepto que nunca se despojará de dos factores que le son inherentes en la exploración o constitución del futuro: la dirección y el control. Cuando se agrega lo estratégico para formar el término en discusión, no pierde esa característica esencial, sino que se amplía en el significado, para incluir en la definición, la dirección y el control del conflicto y de las fuerzas que lo utilizan como medio para lograr sus objetivos.

Bajo estas premisas, Para Corredor, (2001). plantea que la planificación estratégica es: “un proceso mediante el cual se prevé lograr situaciones objetivas, determinando el poder y la potencialidad de los actores que actúan en escenarios cambiantes con tiempos críticos y siempre bajo condiciones de incertidumbres”. (p. 44). En tal sentido la planificación estratégica parte de un diagnóstico se fijan metas, objetivos y se formulan las estrategias que el gerente debe aplicar para lograr las metas preestablecidas, todo sin dejar de pensar en la incertidumbre y manteniendo al alcance un plan de contingencia.

Modelo

En la actualidad los modelos como resultados de una investigación se hacen necesarios e importantes para definir cuál es su conceptualización. En la literatura de las ciencias sociales aparecen un gran número de definiciones sobre este término, que en gran medida constituyen un acercamiento a sus características y funciones. En otro orden de ideas Gimeno (1988) citado por Primo (2001) plantea que:

Un modelo es una representación de la realidad que supone un alejamiento o distanciamiento de la misma, es una representación conceptual, simbólica y por tanto indirecta, que al ser necesariamente esquemática se convierte en una representación parcial y selectiva de aspectos de esa realidad focalizando la atención en lo que considera importante y despreciando aquellos que no lo es y aquello que no aprecia como pertinente a la realidad que considera (p.55).

Al respecto según lo precitado por el autor, una definición acabada del término modelo, es como un eslabón intermedio entre el investigador y el objeto que se intenta estudiar no resulta fácil, debido, a sus disímiles acepciones y estará sujeto al ámbito en que se emplee y según la época histórica en que se use. Es una reproducción simplificada de la realidad, que cumple una función heurística, ya que permite descubrir y estudiar nuevas relaciones y cualidades del objeto de estudio. En este orden de ideas, la naturaleza de un modelo según Sesento (2012), lo define:

Como ejemplar o forma que uno propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas (p. 30).

Para concluir con la anterior definición de modelo, según los autores en las ciencias sociales es necesario la elaboración de un modelo como resultado científico de una investigación, cuando se requiere conocer la esencia de un ob-

jeto, pero debido a la amplitud, complejidad y diversidad de información contenido en este, se necesita buscar un medio auxiliar que posibilite, en un primer momento, su simplificación y que, posteriormente, pueda servir como instrumento para la predicción de acontecimientos que no han sido observados aún.

Modelo gerencial

Para Monge y Zhunio, (2013) refiere que los Modelos Gerenciales se:

“Se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación. Las escuelas de administración no necesariamente constituyen modelos de gerencia, así como tampoco los modelos de Management (palabra inglesa para gerencia o administración que asume como sinónimos), se convierten en escuelas de pensamiento”.

En este contexto, los modelos gerenciales representan un estilo de trabajo, de características, de tipos de gerencias y modos que son establecidas por cada gerente, según el criterio que maneje al momento de gerenciar una organización. Los mismos han ido evolucionando desde que la gerencia existe como tal y en el contexto actual hacen que cada día se vayan modernizando y logren satisfacer las necesidades tanto de la comunidad como de los futuros clientes en específicos. Evolucionar dentro de la gerencia es sinónimo de crecimiento; y, gerente que no lo logre hacer está destinado al fracaso.

Planificación estratégica

La definición de la planificación estratégica contiene dos elementos de análisis: planificación y estrategia. La planificación es un concepto que nunca se despojará de dos factores que le son inherentes en la exploración o constitución del futuro: la dirección y el control. Cuando se agrega lo estratégico para formar el término en discusión, no pierde esa característica esencial, sino que se amplía en el significado, para incluir en la definición, la dirección y el control del conflicto y de las fuerzas que lo utilizan como medio para lograr sus objetivos.

Bajo estas premisas, según (Corredor, 2001. P. 44), plantea que la planificación estratégica es: “un proceso mediante el cual se prevé lograr situaciones objetivas, determinando el poder y la potencialidad de los actores que actúan en escenarios cambiantes con tiempos críticos y siempre bajo condiciones de incertidumbres”. En tal sentido la planificación estratégica parte de un diagnóstico se fijan metas, objetivos y se formulan las estrategias que el gerente debe aplicar para lograr las metas preestablecidas, todo sin dejar de pensar en la incertidumbre y manteniendo al alcance un plan de contingencia.

Asimismo (Quesada y Díez, 2002. P. 70), aclaran que la planificación estratégica es el proceso por el que los gestores analizan sus entornos internos y externos, se formulan preguntas basándose en su misión para expresar el logro de sus objetivos mediante la definición clara de su visión como organización. Por lo tanto al planificar estratégicamente es evidente y necesario tomar en cuenta los elementos (internos y externos) en los que se desenvuelven los funcionarios, así también es esencial clarificar la visión de la organización, a fin de ir logrando los objetivos y las metas partiendo de la misión que posea el organismo.

Como se afirmó anteriormente la estrategia le es inherente al proceso de planificación estratégica, no sólo por el hecho de que su formulación surge para solucionar una problemática, sino que además de la estrategia depende el logro de los objetivos establecidos en la organización. Ahora se puede afirmar que las estrategias han sido utilizada desde tiempos remotos y según (Mintzberg y Quinn, 1993. P. 14), en los tiempos de Alejandro de Macedonia, el vocablo *Strategos* se refería a la habilidad para aplicar la fuerza y vencer al enemigo, pero antes de estas definiciones *Strategos* hacía mención al general en jefe.

En este contexto, se puede deducir que la estrategia nace desde el seno militar y que existen desde mucho tiempo atrás, de hecho una de las funciones exitosas de los primeros historiadores y poetas era testimoniar y recopilar conocimientos acumulados relativos a la vida y a la muerte, tanto en las estrategias exitosas como en las fallidas, transformándola en una sabiduría que sirviera de guía para el futuro. Como puede observarse la teoría de la guerra es una de las teorías más influyentes a la hora de ubicar históricamente el

origen de las estrategias. En palabras de (Corredor, Ob.cit. P. 31), la guerra es: “Una sucesión de estrategias, de tal manera que el concepto de estrategia está implícito en el de la guerra”. Aún cuando existen diversas confrontaciones sobre la definición de estrategias vale decir que sólo se da en aquellos procesos cuyos modelos sean similares al de la guerra.

En conclusión, un Plan estratégico no es más que un reflexión colectiva en la que se cuestiona las bases más profundas en las que se asienta la Universidad (su misión, visión como institución) y se establecen unas nuevas y actualizadas, pensando en su futuro a medio y largo plazo. Es vital para esta tarea el que la Comunidad, colectiva e individualmente, perciba la necesidad del cambio para dar una respuesta a las necesidades de la Sociedad, y sobre todo la intención de que la Universidad sea una institución viva, en continua adaptación, y que se adelante a los problemas de la Sociedad, que ofrezca alternativas para su solución.

En este orden de ideas, todo gerente que enfoque su quehacer laboral tomando en cuenta la planificación estratégica debe analizar como función primordial el entorno de la organización, de esta forma debe hacer un estudio pormenorizado del ambiente interno y externo del organismo, a fin de poder clarificar la formulación de estrategias viables.

Por ende, el análisis interno de una organización responde a hacer una mirada introspectiva de la misma a fin de evaluar y analizar en su justa medida los factores que definen a la organización deportiva, es decir, si no se conoce en realidad como es la organización será muy difícil que el gerente consiga el camino a seguir y sobre todo mínimamente los objetivos establecidos. Por otra parte el análisis externo de la organización deportiva surge por la iniciativa gerencial por conocer en donde está situada dicha organización y cuál es el medio que la rodea. Desde este punto de vista se conocerán las oportunidades y las amenazas con que cuenta la organización.

Etapas del plan estratégico

Para abordar correctamente el diseño de un plan estratégico es necesario profundizar en diversas etapas basadas en el análisis y en la toma de decisiones; a continuación se detallan dichas etapas:

ETAPA 1.- Análisis de la situación. Tam-

bién conocido como el diagnóstico estratégico. En esta etapa se tiene en cuenta tanto la situación externa, representada por el mercado y los competidores; así como la situación interna, las debilidades y fortalezas de la empresa. Por ende, el análisis del mercado puede resultar vital para la empresa, por lo que se debe analizar los diferentes tipos de competidores, formatos con los que compite y los clientes que tiene la empresa. Estos aspectos deberán ser analizados bajo criterios dinámicos y temporales, es decir, como han evolucionado en los últimos años y cuál será su comportamiento en el futuro.

ETAPA 2.- Diagnóstico de la situación. Es la conclusión del análisis anterior y supone la identificación de las oportunidades y amenazas que presenta el entorno así como las fortalezas o débiles internas que tiene la empresa. Este tipo de análisis es denominado DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). El objetivo de este tipo de análisis es utilizar los puntos fuertes para aprovechar las oportunidades del mercado, de la misma forma que para reducir o eliminar las amenazas es conveniente suprimir o al menos corregir los puntos débiles. Es mediante este tipo de actuaciones que surgen las principales decisiones estratégicas que deben abordar en las etapas siguientes.

ETAPA 3.- Declaración de Objetivos Corporativos. En esta etapa se recogen las decisiones relacionadas con la razón de ser de la empresa, denominada "Misión", con los objetivos que le gustaría alcanzar, denominado "Visión", con los valores en los que cree la empresa, "Valores".

ETAPA 4.- Estrategias Corporativas. Las diferentes estrategias corporativas y funcionales que deben abordarse en un plan estratégico son las siguientes:

- Definición del negocio: En este apartado deben concretarse aspectos como el tipo de necesidades que van a ser satisfechas por la empresa, segmentos de consumidores que van a ser atendidos, así como áreas geográficas, tecnologías que van a ser empleadas o la cartera de negocios.
- Estrategias competitivas genéricas: En este apartado se tendrán en cuenta aspectos como la diferenciación y especialización-concentración en un segmen-

to del mercado.

- Estrategia de Crecimiento: Se definirá una estrategia de penetración en su mercado natural con el crecimiento mínimo posible y mediante desarrollo interno.
- Estrategia de Cartera: Una vez definidas las actividades de la empresa, se concretarán todas las alternativas de negocio, de producto y de mercado.

ETAPA 5.- Planes de Actuación. La definición de las decisiones operativas es, sin duda, la fase de mayor concreción en la toma de decisiones. Es, por lo tanto, la hora de actuar. Para ser efectiva, una estrategia debe traducirse en acciones concretas. Además, es importante asignar un responsable de supervisar y ejecutar los planes de acción marcados en los plazos previstos, así como asignar los recursos humanos, materiales y financieros requeridos, evaluar los costes y jerarquizar la atención y dedicación que se debe prestar a dichos planes en función de su urgencia e importancia.

En cuanto a la naturaleza de las acciones, éstas se referirán a las estrategias funcionales más oportunas en cada caso, siendo su condición de "etapa final" del proceso de toma de decisiones una poderosa razón para respetar y reforzar el criterio fundamental seguido hasta ahora, la coherencia con lo determinado en las fases anteriores.

Gestión universitaria

Para Sánchez (2005) la gestión universitaria, de manera análoga a la organizacional, se entiende como el conjunto de enfoques, procedimientos y técnicas vinculadas, en primera instancia, con los niveles de dirección de estas organizaciones. Esto conlleva procesos decisivos en el manejo de políticas; factor humano; y recursos e instrumentos, para lograr los objetivos y fines universitarios. En segunda instancia, con el funcionamiento y desempeño de éstas organizaciones cooperativas referidas a los aspectos económico sociales como a los aspectos de administración y financieros. Por otra parte, puede ser asumida como la disposición y organización de los recursos y factor humano para obtener unos resultados esperados, o como una forma de las instancias organizativas de conducción para alinear los esfuerzos y recursos que permitan alcanzar los fines y objetivos tácticos o estratégicos.

Gestión gerencial educativa universitaria

La gestión gerencial, trata en esencia, de organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y humanas, y de agrupar aún más estrechamente a todos los trabajadores en torno a las metas establecidas. En este sentido, la gestión gerencial es el proceso de toma de decisiones que deben realizar los trabajadores con niveles de responsabilidad, para que la entidad cumpla sus objetivos. Tomar decisiones exige del gerente y trabajadores, estar informado de diversos aspectos económicos, jurídicos, organizativos, administrativos, etc. Así como de conocer las técnicas y métodos más adecuados para concretar dichos conocimientos en acciones.

Orígenes del teletrabajo

Durante la década del setenta en los Estados Unidos, y en plena crisis del petróleo, Jack Nilles expresó su primera idea: “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”; lo cual causó gran auge y permitió realizar predicciones y proyecciones referentes a esta modalidad de trabajo. Posteriormente se podría considerar que las personas podían tele desplazarse para trabajar usando tan solo comunicaciones remotas basadas en las tecnologías de la información. Sin embargo, debido a la recesión económica a nivel mundial en esos momentos deja de ser poco llamativo

Seguidamente a estos aportes, hubo un salto tecnológico impresionante con la difusión de red reconocida como internet en los años noventa y la amplia velocidad de las redes, los cuales pusieron a disposición a millones de personas, los recursos necesarios para la realización del trabajo a distancia. Paralelo a ello el atentado a las Torres Gemelas en el 2001 demuestran una vez más que el teletrabajo aparece como solución en momentos de crisis, ya que permite descentralizar las operaciones y contribuye a evitar la fuga del recurso humano hacia otros países.

Es preciso mencionar que el movimiento a favor del teletrabajo y la práctica del mismo se han acelerado desde los últimos años y están modificando profundamente las actividades motivado por su flexibilidad y competitividad. En el año 2020, debido a la pandemia por Covid-19, una gran masa de trabajadores pasa a teletra-

bajar, de manera voluntaria u obligada por las circunstancias y regulaciones gubernamentales. Con esto las empresas cumplen las medidas de aislamiento y pueden mantenerse operando

Teletrabajo

El término de “teletrabajo”, con sus sinónimos en ese momento como trabajo remoto, telework o telecommuting, es utilizado por primera vez en 1975 (Bailey & Kurland, 2002), definido como el trabajo que se desarrolla fuera del espacio convencional de trabajo y utiliza la telecomunicación y las tecnologías como herramienta. Este término fue anunciado como la solución a muchas problemáticas organizacionales y sociales. Por otro lado Salazar C. (2007), lo define como:

El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC's para el contacto entre el trabajador y la empresa.

Bajo esta premisa, el Teletrabajo es definido como trabajo a distancia facilitado por el uso de la informática y las telecomunicaciones, por lo que está asociado a formas flexibles de organizar el trabajo, desempeñando la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la oficina o lugar habitual de trabajo durante toda o parte de la jornada laboral.

III. LA SÍNTESIS DE LA METODOLOGÍA

La investigación se realiza con el propósito de generar un Modelo Gerencial de Teletrabajo como una opción en la Gestión Universitaria, como parte de la gerencia para que conduzca al mejoramiento del desempeño del personal directivo y coordinadores de la Universidad Santa María, por esta razón, se enmarcó en un modelo cuantitativo, en el que Hernández y Cols (2010), establece como los estudios cuantitativos “plantean relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas”. (p. 19)

Es decir, se corresponde con un paradigma positivista, también denominado paradigma cuantitativo, y de acuerdo con Palella y Martins (2010), “entre los postulados y principios de este paradigma, se encuentra: la importancia de definir operativamente las variables y de que las medidas sean fiables.” (p. 12). En tal sentido, en la presente investigación se realizó el proceso de operacionalizar las variables en estudios a fin de ser medidas, además las variables se analizaron, recogiendo información de las mismas a través de instrumentos de medición válidos y confiables.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se incorporan a lo largo de todo el proceso de investigación, en esta investigación se utilizara la técnica de la encuesta, la cual Arias F. (2012), la define como “una técnica que pretende obtener información que le suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación a un tema determinado” (p. 72). Esta será la técnica utilizada, dado a que el estudio se enmarcara en la investigación de campo y esta basa su acción en la recopilación de datos precisos, obtenidos de la realidad, para poder dar respuesta a los objetivos formulados en el planteamiento de la investigación.

Por otro lado, esta técnica permitirá el diseño de un cuestionario, en donde Hernández y Col. (2010), sostiene en relación al cuestionario lo siguiente “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 391). Es decir, el instrumento mide las variables del estudio. Por lo que se elaborara un instrumento, el cual tendrá una carta de presentación. El mismo constara de 15 ítems con respuestas abiertas, resaltando a los encuestados que la información que puedan suministrar para llevar a cabo la investigación será tratada de manera confidencial. Redactados de manera clara a fin de evitar confusión en las respuesta de los sujetos.

Asimismo para Hernández, Fernández, Baptista. (2010), Una población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. En este enfoque se debe establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales”. (p 321). En razón a lo señalado, la población para la cual serán válidas las conclusiones del estudio, corresponde a siete (07) Docentes Directivos y trece (13) Coordinadores de la Universidad Santa María. Debido a que la población no es extensa se considera lo expuesto por Vara, A. (2015). “Si la población es pequeña y se puede acceder a ella

sin restricciones, entonces se trabajará con toda la población” (p. 18). Por lo que tomara en su totalidad a los 20 sujetos de estudio.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los datos fueron procesados utilizando el método de la estadística descriptiva, para cada uno de los ítems se obtuvo las respectivas frecuencias de los indicadores de las variables y representaciones gráficas, lo cual permitió la interpretación de los resultados en función de las variables y objetivos de la investigación. Por ende, los resultados planteados contemplan lo relacionado con las dimensiones propuestas para el alcance del primer objetivo específico relacionado con Determinar las competencias en TIC de los docentes en el teletrabajo dentro de la Gestión Universitaria. Por ello a continuación se describen los resultados encontrados:

Cuadro Nº 1. Análisis de los resultados

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Ha tenido experiencia Ud. con alguna herramienta de Teletrabajo dentro del recinto universitario	0	0	0	0	2	10%	18	90%
Tiene usted acceso a un computador con Internet fuera del recinto universitario	10	50%	8	40%	2	10%	0	0
Utiliza Ud., otro sistema operativo diferente a Windows	0	0	0	0	5	25%	15	75%

Fuente: Pérez (2024).

Con relación al ítem 1, los sujetos entrevistados respondieron, el noventa por ciento (90%) Nunca han tenido una experiencia con alguna herramienta de Teletrabajo dentro del recinto universitario, igualmente el diez por ciento (10%) Algunas veces y por último las opciones Siempre y Casi Siempre no obtuvieron respuesta.

Asimismo, en el ítem 2, los sujetos encuestados respondieron, el cincuenta por ciento (50%) Siempre tiene acceso a un computador con Internet fuera del recinto universitario, mientras el cuarenta por ciento (40%) Casi siempre, la opción algunas veces representa el diez por ciento (10%), y Nunca no obtuvo respuestas.

Los resultados del ítem 3, son los siguientes: los sujetos encuestados respondieron que el setenta y cinco por ciento (75%) utiliza otro sistema operativo diferente a Windows, y el veinticinco por ciento (25%) Algunas Veces, y

las opciones Siempre y Casi siempre no obtuvo respuesta.

Los resultados presentados en esta primera parte en relación al primer objetivo específico, ponen en evidencia la poca utilización en las TIC de los Docentes en el Teletrabajo dentro de la gestión universitaria. De esta manera las universidades requieren el manejo de diferentes herramientas o modelos en TIC con el propósito de evolucionar técnicamente proporcionando así un apoyo a la toma de decisiones en la gestión universitaria.

Del análisis de la información, se desprende que desde el paradigma cuantitativo se puede estudiar el desarrollo riguroso, sistemático, claro y organizado de la información brinda una oportunidad de hacer investigaciones diagnósticas que puedan ser reproducidas a nivel nacional para optimizar los procesos sistémicos que en materia académica desarrolla la organización.

Los resultados preliminares en este sentido, vienen a ser heterogéneos pues varían según el uso dado al recurso. Es interesante precisar que la necesidad de diseñar un Modelo Gerencial de Teletrabajo como una opción en la Gestión Universitaria, por lo que este diseño se adapta a la metodología aplicada para proponer una solución viable en base a una necesidad específica y está orientado a proporcionar soluciones o respuestas planteadas en cuanto a una determinada realidad.

V. CONCLUSIONES

Considerando los enfoques anteriores, implementar el trabajo remoto como método de trabajo ayuda a la organización a lograr una mayor productividad, reducir costos y reducir el ausentismo, trayendo beneficios económicos a las organizaciones, especialmente para los empleados de las empresas de servicios, debido al creciente uso de las tecnologías de la información. . Por tanto, el teletrabajo promoverá un cambio cultural favorable, tal como lo desean las partes en el momento de la adopción, debe ser comprometido y crear una nueva dinámica de comunicación recíproca, ágil y eficiente. Además, la organización, a través de la formación, la consultoría y el apoyo a los trabajadores remotos, debe proporcionarles las herramientas, los conocimientos y las habilidades necesarios sobre cómo deben llevar a cabo su propio negocio externo. De esta forma, la organización podrá obtener ventajas de eficiencia económica

como la reducción de costos y el aumento de la productividad.

El teletrabajo se presenta como una opción para el gerente educativo para ser utilizado en las instituciones educativas, donde su expansión y crecimiento se dificulta al no acceder con facilidad, dado su alto costo, a profesionales especializados que le ayuden a mejorar sus procesos y consecuentemente su posicionamiento competitivo en el mercado. Es por ello, la investigación realizada permite deducir que el nivel de conocimiento en teoría de gerencia de un gerente universitario tiene profunda influencia en la práctica de sus tareas gerenciales. Esto implica, que la gerencia más que un cargo o función, se entiende como el conjunto de actitudes positivas y de alta calidad que distingue a una organización líder bajo la dirección de personas con iniciativa, creatividad y espíritu de cambio.

VI. APORTES AL CONTEXTO EDUCATIVO

En una era a la que se denomina digital, el teletrabajo se presenta como una herramienta naciente en la educación, pues esta ha venido a cobrar mucha relevancia en tiempos de pandemia y pos-pandemia, generando consigo beneficios en este contexto, donde el teletrabajo se presenta como una opción que permite tanto a directivos universitario, coordinadores y docentes aprender adaptarse ante situaciones cambiantes, esto en un mundo en donde la educación y los procesos a nivel gerencial se llevan de forma presencial y no a distancia.

Desde este accionar, su eficacia y eficiencia dentro del contexto universitario debe ajustarse no solo desde la perspectiva del directivo o coordinador como Teletrabajador, sino del ente universitario responsable o encargado de controlar y supervisar todas las gestiones y actividades desempeñadas por el directivo, coordinador o docente, así como también, tener presente a su personal y comunidad institucional quienes hacen vida activa en el contexto educativo de la universidad ente de estudio, los cuales de una u otra forma estarían recibiendo la formación de un modelo gerencial bajo este sistema de teletrabajo para la gestión universitaria, a fin de conocer su aceptación, barreras o dificultades que han presentado bajo esta nueva modalidad.

Finalmente, este proceso de investigación sobrelleva consigo a la búsqueda de nuevas investigaciones bajo este mismo enfoque, a fin de presentar nuevos modelos o propuestas que permitan aplicar acciones que beneficien a

nuestro contexto educativo para el beneplácito de todos los actores sociales que se desempeñan en su día a día en el teletrabajo, en pro del mejoramiento y perfeccionamiento de la práctica diaria, como un continuo siempre en miras del mejoramiento del trabajador y la organización.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. (6ta.ed.). Caracas-Venezuela: Episteme.
- Ayala S. (2005). Gerencia educativa: Teoría y pensamiento administrativo.
- Bailey, D., y Kurland, N. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study
- Corredor, J. (2001). La Planificación Estratégica. Caracas. Venezuela: Vadell Hermanos Editores. Cuarta Edición. Editorial Limusa S.A, Ciudad: México, D.F, México.
- Gimeno (1988) citado por Primo (2001). Teoría, Modelos de la enseñanza y desarrollo del currículo. España: Anaya.
- Guédez, V. (1998). Gerencia, Cultura y Educación. Caracas Venezuela: Fondo Editorial Trópicos/CLAC-DEC.
- Hernández y Col (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México.
- Hernández, S. Fernández, C y Baptista, L (2010) Metodología de la investigación. México: Edit.Mc-Graw-Hill.
- Hurtado, D. 2008. Principios de la Administración. Argentina: ITM. Pp. 47
- Mintzberg, H y Quinn, J (1993). El Proceso Estratégico. México: Prenti Hall. Hispanoamericana.
- Monge, E., Zhunio, B . (2013). Aplicación de modelos gerenciales en los establecimientos de alimentos y bebidas del centro histórico de Quito. RICIT(5), 40- 68.
- Palella y Martins. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Edición FEDUPEL. Caracas. Venezuela.
- Pérez et al (2005). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información.
- Quesada, S y Diez, M. (2002). Dirección de Centros. Barcelona, España: Editorial Paidotribo. Revista de Economía y Empresa, N°52 y 53 (2ª Época) 3º Cuatrimestre 2004 y 1º Cuatrimestre 2005. Disponible <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2274025> [Consulta: Mayo 21, 2023]
- Salazar C (2007). "El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer". Revista Ciencia y Trabajo. Abr-Marz.;9 (24)89-98). [Documento en línea] En: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/C&T25> [Consulta: Mayo 22, 2023]
- Sánchez, J. (2005). Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades. Lima: UNMSM.
- Sesento (2012). Modelo de desarrollo institucional a través de la calidad académica. La universidad mexicana en el umbral del siglo XXI. Visiones y proyecciones, México: Serie Ensayos, ANUIES.