

Influencia de las estructuras jerárquicas en la administración del recurso humano, en el desarrollo de modelos y programas de educación a distancia

*Doctorando: Dalia Corrales Mora
(corrales.dalia@gmail.com)*

Resumen

La administración de programas de educación a distancia surge como respuesta a la necesidad de gestionar un desarrollo educativo más amplio a nivel país.

En este sentido desde 1977 la Universidad Estatal a Distancia, aplica un modelo estratégico de educación que permite la consolidación de un sistema pedagógico basado exclusivamente en los modelos de enseñanza de educación superior a distancia y la incursión en la virtualidad. El reto principal que enfrenta actualmente la organización, para consolidar el modelo, es la detección de fallas en la comunicación, que dificultan el control y gestión de los procesos de prácticas laborales; bajo este panorama, se analizan las causas administrativas que determinan la gestión de programas a distancia para garantizar un óptimo desempeño y gestión de la información en la organización.

Palabras claves: Gobernanza Universitaria/ Control Administrativo/ Gestión de la Información, Educación Virtual.

Abstract

The administration of distance education programs arises in response to the need to manage a broader educational development at the country level.

In this sense, since 1977, the State Distance University has applied a strategic education model that allows the consolidation of a pedagogical system based exclusively on distance higher education teaching models and the incursion into virtuality.

The main challenge currently facing the organization, to consolidate the model, is the detection of communication failures, which make it difficult to control and manage the labor practice processes; Under this panorama, the administrative causes that determine the management of remote programs are analyzed to guarantee optimal performance and information management in the organization.

Keywords: University Governance / Administrative Control / Information Management, Virtual Education.

Introducción

En la era actual, todo cambia, todo se transforma, estamos siendo testigos de una revolución tecnológica, aplicada a gestión del conocimiento para administrar el recurso humano, partiendo de la implementación de recursos tecnológicos, materiales instructivos, manuales de gestión y unidades internas especializadas, aplicadas en la gobernanza universitaria.

En este sentido, este modelo estratégico de educación, permite la consolidación de un modelo pedagógico basado exclusivamente en la enseñanza a distancia.

La investigación, presenta aportes significativos a las instituciones de educación superior, esta hace referencia a las principales causas que entorpecen los procesos de control y seguimiento del desempeño laboral docente en los procesos de educación a distancia, en las prácticas laborales supervisadas.

En contextos regionalizados e institucionalizados, han sido evidentes los resultados de las evaluaciones,

coevaluaciones y autoevaluaciones de supervisores por parte de los estudiantes en práctica laboral, situación que evidencia la detección de deficiencias en los canales de comunicación y divulgación de información, generando una gestión inoportuna de la información a la hora de capacitar y aplicar los programas en los tiempos establecidos, generando atrasos en las prácticas laborales.

Por su parte, la investigación determina cómo se relacionan y comunican las estructuras jerárquicas con los practicantes y permite establecer las causas que influyen en el desempeño laboral y su promedio final.

La investigación se desarrolla en la Universidad Estatal a Distancia en su sede de Orotina, directamente con los supervisores de práctica, acompañantes y estudiantes egresados del 2018 al 2020 de la cátedra de educación, en los programas de Bachillerato en Educación en I y II Ciclos y Preescolar.

Se aborda desde la perspectiva de un estudio de caso, como método de

estudio, su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado. (Yin, 1989).

Los hallazgos del estudio, permiten socializar la estructura administrativa y la organización interna, para desarrollar programas de educación a distancia, así como las pautas y procesos administrativos indispensables que contempla la institución, para la consolidación de un plan de gestión de la información que permita la ejecución adecuada de los programas y el desarrollo de una mejor comunicación.

Antecedentes

Desde 1977 en la UNED, surge un Modelo pedagógico basado exclusivamente en la enseñanza a distancia, para 1978 surge en esta Universidad la Escuela Ciencias de la Educación, en 1989 ante la necesidad se crea una reforma universitaria, que garantiza mayor cobertura y ejercer un control más específico en la administración e implementación de

los programas de educación superior a distancia.

Del 2008 al 2012 es acreditada y asume el compromiso de mejora continua, que garantiza el cumplimiento de los programas y planes a distancia. En el 2014 el plan de capacitación presencial se empezó a gestar en un nuevo proyecto, el departamento de prácticas educativas supervisadas, vio una necesidad de capacitar a los profesionales de manera presencial.

Para el primer semestre del año 2018 en la sede de Orotina, se marca un precedente, que enmarca la falta de comunicación, los estudiantes matriculados en su práctica final, manifiestan dificultades en la comunicación y en el acompañamiento que recibieron por parte de sus supervisores.

Este dato es alarmante, pues se exterioriza que no mantuvieron comunicación fluida u oportuna con el personal asignado durante la ejecución de la supervisión de sus prácticas laborales educativas.

Esta falta de comunicación, según los estudiantes, recae directamente en los

supervisores, que no cuentan con los elementos necesarios para realizar un seguimiento más personalizado.

Ante este panorama, es importante conocer cuáles son las causas que imposibilitan a los supervisores para ejercer control óptimo y oportuno de estos procesos a distancia. Esto manifiesta, que las estructuras jerárquicas no poseen una adecuada administración del recurso humano, esta falta de control, manejo de información y seguimiento, afectan de manera negativa el desempeño laboral del estudiantado en práctica laboral.

Planteamiento del problema

Se detecta una problemática local en el centro de educación superior pública, con sede en Orotina, el sistema de administración y educación a distancia, ha venido presentando fallas referente a los métodos y técnicas de comunicación y divulgación de información, esta poca relación, ha acarreado un descontrol administrativo, generando una gestión inoportuna a la hora de capacitar y aplicar los programas en

los tiempos establecidos, desencadenando grandes atrasos en las prácticas laborales,

Es evidente que se deben abordar aspectos de gobernanza, administración del recurso humano y gestión de la información.

Ahora bien, el principal reto al que se enfrenta actualmente la UNED para consolidar el modelo de prácticas supervisadas a distancia de manera exitosa, radica en la detección de posibles fallas en la comunicación y así determinar las posibles alternativas de solución y contemplar las fuentes, herramientas y canales de comunicación más óptimos para el desarrollo de los programas exitosos en los procesos de prácticas laborales en educación.

Por tanto, es indispensable conocer las herramientas administrativas para implementar los programas a distancia, así como los procesos a los que deben ser constantemente sometidos y analizados por las rectorías académicas, para garantizar el cumplimiento de estándares de

calidad y el desempeño óptimo de su organización.

Sin embargo, la implementación de la supervisión de los programas de prácticas laborales, se deja en manos externas, se contratan colaboradores por servicios profesionales y periodos semestrales, estos profesionales pertenecen a diferentes zonas del país y no son empleados directos de la Universidad Estatal a Distancia, esta institución cuenta con 36 sedes regionales distribuidas en 488 diferentes distritos, dando oportunidad y cobertura a la educación superior en todo el país en un 96% de todo el territorio nacional.

La investigación, busca dar a conocer cómo influyen las estructuras jerárquicas en la administración e implementación exitosa de los programas de prácticas laborales supervisadas a distancia.

Preguntas de investigación

¿Cuál es la repercusión de los modelos actuales de la gestión de la información en la UNED Orotina, en el desempeño laboral de los estudiantes de prácticas laborales supervisadas?

¿Cuáles son los vínculos, canales y herramientas que se deben desarrollar para generar un desempeño laboral óptimo en la organización, con un alto rendimiento por parte del estudiantado?

¿Cómo influyen las estructuras jerárquicas en una adecuada administración de los programas de educación a distancia?

¿Cuál es el papel de las estructuras jerárquicas en cuanto al control administrativo de los programas de prácticas laborales a distancia?

¿Cuáles son las entidades que regulan los programas de educación a distancia y bajo qué políticas se rigen?

Justificación

En la medida en que se investiga, se establecen los procesos estandarizados que permiten segmentar y ejecutar los programas dosificados, para contribuir a un mejor desempeño y calidad en cada etapa de la implementación de los mismos, en este punto el acompañamiento tecnológico para la retroalimentación es crucial.

La recolección de información permite elaborar un informe que determina cuál es el papel de las estructuras jerárquicas en cuanto al control administrativo de los programas de prácticas laborales a distancia. Este modelo permite orientar a los supervisores externos en la ejecución correcta de sus procesos a distancia, pues estos profesionales son contratados cada 6 meses y son externos a la universidad.

Esto garantiza que a través de un adecuado uso de los programas de educación a distancia y la implementación oportuna, se logra un mejor desempeño educativo y laboral por parte de los estudiantes en prácticas supervisadas.

Esto determina un profesional más capacitado, un mayor desarrollo en el desempeño laboral, que se ve reflejado de forma cuantitativa y cualitativa en los registros académicos de los estudiantes. Al mejorar los procesos comunicativos, entre estructuras jerárquicas, supervisores y estudiantes, se disminuyen los índices de deserción o el traslado por parte de los estudiantes a otras modalidades

educativas, como universidades privadas.

Desde otra perspectiva, en una organización cuya educación es 100% a distancia, la comunicación oportuna es la columna vertebral. Si existe una falla en los procesos educativos todo el sistema de educación a distancia, es vulnerable.

Es por este motivo, que, desde el estudio de caso en la Universidad Estatal a Distancia Orotina, se debe abordar la problemática, en cuanto una inadecuada gestión de la información, así como la carencia de seguimiento de los supervisores, que son contratados directamente por la sede central y la cátedra correspondiente. Si esta fisura no es abordada, se incrementaría la curva de malos hábitos en la comunicación y en la gestión de la información.

De esta manera, si se logran identificar las prácticas inadecuadas en tiempo oportuno, se logra dar una respuesta óptima.

Realizar una investigación y generar información oportuna, permite orientar a los involucrados en cada etapa y proceso de su práctica laboral.

De esta manera se logran obtener resultados que beneficien a la universidad y que mejore la calidad y el acompañamiento en los procesos, por medio del uso de mecanismos y herramientas de educación virtual y digital.

Para la investigación, se requiere realizar un acercamiento al VIPLAN, este tiene el compromiso de cumplir con los ideales, la visión de la organización, como lo es la calidad de los planes, el compromiso del máximo desempeño, que responde a la oportuna comunicación, al esfuerzo colectivo, trabajo en equipo y colaborativo en el éxito en la gestión universitaria, en un marco de respeto y tolerancia, este debe garantizar una serie de conocimientos, competencias e ideales, para la toma de decisiones del quehacer universitario, este departamento es reconocido como el eje articulador de la planificación, control y el desarrollo universitario y enfoca en su quehacer en cuatro grandes premisas:

- Coadyuvar en el desarrollo organizacional.

- Promover la excelencia mediante la evaluación institucional.
- Generar Información que posibilite la eficaz toma de decisiones.
- Promover el intercambio académico de información y proyectos de desarrollo. (UNED, 2013).

Sin duda el ejercicio de mirar el futuro y generar cambios requiere, necesariamente de visualizar a dónde y cómo se quiere llegar a ese futuro. Se busca que se involucre al recurso humano en una primera inducción presencial, de esta manera se compromete a la organización a tener control administrativo desde iniciado el proceso y no al final, como se ha venido trabajando por medio rendición de cuentas. Se busca garantizar un correcto funcionamiento y eficiencia. Alcanzar esto, permitirá incrementar el nivel de desempeño laboral, reducir costos y ofrecer recurso humano más capacitado. Para asegurar los mecanismos de control y el logro de los objetivos, se cuenta con el apoyo del “Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal en Costa Rica” (CONARE)

este proceso de control administrativo consiste en la evaluación del rendimiento de la administración por periodos anuales.

Objeto de estudio

Los procesos de control y seguimiento de los programas de prácticas laborales en la educación superior a distancia. La investigación determina cómo se relacionan y comunican las estructuras jerárquicas con los practicantes y permite establecer las causas que influyen en el desempeño laboral y su promedio final.

Objetivos

Establecer el impacto de las estructuras jerárquicas, en la aplicación de programas educativos a distancia, por medio de un estudio de caso, para el logro de un mejor desempeño laboral en la Universidad Nacional Estatal a Distancia, Orotina.

Expresar los principales procesos administrativos a los que se somete el talento humano de instituciones de educación superior en la aplicación de programas educativos a distancia, así como las entidades que los regulan,

para el desarrollo óptimo de sus objetivos, a través de una revisión bibliográfica de los programas educativos a distancia.

Realizar un estudio de campo documentado, que permitan recolectar información, para establecer los principales vínculos, canales y herramientas de comunicación, que se deben desarrollar para generar una exitosa organización de las etapas en la implementación de la práctica supervisada y el talento humano inmerso, se logra con la implementación de técnicas como la observación y la aplicación de cuestionarios.

Alcance

La Universidad Nacional Estatal a Distancia, se integra de 45 centros distribuidas en todo el territorio nacional y una sede Central en la capital del país. Es la segunda Universidad más grande de Costa Rica, actualmente cuenta con más de 35 000 estudiantes matriculados en modalidad de educación a distancia, distribuidos a lo largo y ancho del territorio nacional en 488 distritos con más de 36 carreras. Cuenta con más

de 200 supervisores de prácticas, que son contratados bajo la modalidad de servicios profesionales, para cubrir la demanda de las 45 instituciones, para garantizar el acceso a diferentes zonas geográficas.

El abordaje de la investigación se desprende del departamento de desarrollo educativo, quien está sujeta a la escuela de educación de la Universidad estatal a Distancia, sede central, en el programa de Bachillerato en ciencias de la educación, curso practicas supervisadas.

Aportación al conocimiento

En el contexto actual, es crucial el cambio vertiginoso y exigente de las organizaciones y la información, el mundo es cambiante se apuesta a la información y gestión del conocimiento en tiempo record, se debe generar información que cumpla con las condiciones y exigencias de las organizaciones y logren proceso diferenciados y disruptivos que les permitan mejor posicionamiento en los mercados.

Esta investigación, contribuye a enriquecer bancos de información, con estrategias y proceso

comunicativos en instituciones de educación superior con modelos de educación a distancia y virtuales, con el uso de las TIC en las gestiones administrativas, departamentales y estudiantiles.

Se contemplan factores internos y externos como variables, con un análisis multifactorial, que permiten establecer el impacto de las estructuras jerárquicas, en la aplicación de programas educativos a distancia y el desempeño laboral del recurso humano en las prácticas supervisadas.

Para lograr la integración de la información recopilada, el análisis de los datos y la socialización de los hallazgos, se ostenta la elaboración de un informe general de gestión de la información de las prácticas supervisadas en programas educativos a distancia, que permite organizar las pautas y procesos administrativos que actualmente contempla la organización, a su vez presenta los principales procesos administrativos a los que se somete el talento humano de instituciones de educación superior en la aplicación de

programas educativos a distancia, así como las entidades que los regulan, establece los principales vínculos, canales y herramientas de comunicación, que se deben desarrollar para generar una exitosa organización de las etapas en la implementación de la práctica supervisada y el talento humano inmerso.

Esta investigación, combina el uso de la información, el trabajo de campo y la divulgación de los hallazgos por diferentes canales y herramientas tecnológicas, que permitan consultar la información, como referente en los próximos procesos de implementación de programas educativos de prácticas laborales a distancia con una estructura comunicación, que permita la vinculación de la sedes con el recurso humano y dar un mayor acompañamiento, control y seguimiento en la ejecución de los programas de prácticas laborales a distancia en todo territorio nacional.

Alternativa de solución

La implementación de nuevos canales de comunicación de las estructuras jerárquicas en la ejecución de los

programas educativos a distancia con el recurso humano, incrementara significativamente su desempeño laboral en sus prácticas supervisadas finales.

La falta de comunicación oportuna, es un detonante, afecta de manera directa el desempeño laboral de los estudiantes en sus tiempos y etapas de ejecución, afectando su desempeño final. El ejecutar un mayor control y seguimiento de la implementación de programas de prácticas laborales supervisadas por parte de las estructuras jerárquicas, garantiza un máximo desempeño en el cumplimiento y logros de objetivos por etapas.

Marco teórico

“Lo que no se define, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se desgrada siempre”. Lord Kelvin

La teoría expuesta por Henry Fayol de la Escuela Clásica, nos aporta 5 elementos básicos de la función administrativa, previsión; que el autor lo define como un programa de acción, la organización, que construye a una estructura dual de trabajo, la dirección,

con un plan único para guiar a directivos y empleados así como encauzar todos los esfuerzos al objetivo en común, la coordinación, que resulta indispensable para armonizar las actividades de la organización, así como un estricto control, que permita comprobar los resultados con base en lo planeado. (Robbins & Coulter , 2005).

Por su parte, Teylor de la Escuela científica, introduce el Principio de la preparación / planeación: consiste en seleccionar a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes, prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado, el propone el principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. (Taylor, 1911)

Es de suma importancia para nuestra investigación, el lograr dar pautas claras al talento humano de nuestra organización en las normas establecidas y los planes a cumplir para alcanzar los objetivos, en este punto el supervisor acompañante del

proceso debe certificar la calidad de la práctica laboral del talento humano, a mayor especificación y habilidad, mejores resultados.

Max Weber, postula su teoría de estructuras y relaciones de autoridad, considera una ideología burocrática como el medio para maximizar la eficiencia y rendimiento. (Robbins & Coulter , 2005).

Estos son ratificados por Peter M. Senge con su postulado de organizaciones inteligentes, como un sistema auto organizado de aprendizaje conjunto y continuo.

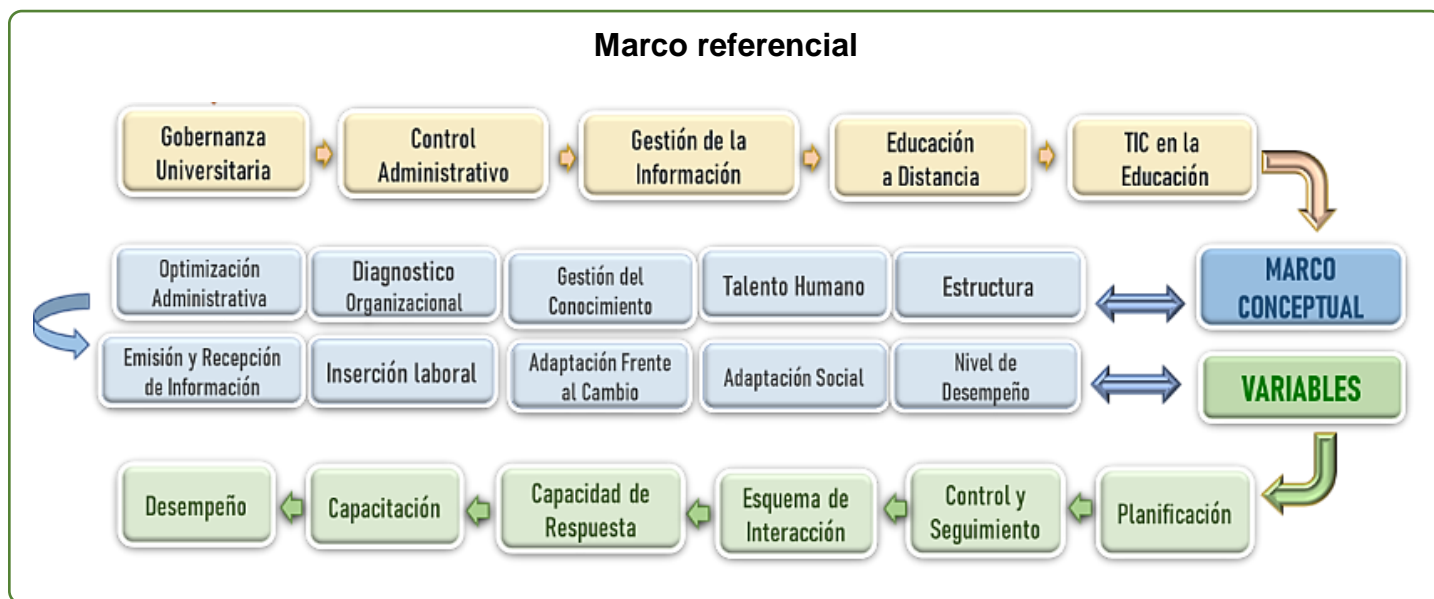
Pichon-Riviére presenta la teoría de adaptación social y la capacidad de respuesta a esquemas de interacción para alcanzar el equilibrio en la organización y a las exigencias del medio.

A razón de la investigación, es necesaria la adaptación social, pues el estudiante de sistemas educativos a distancia es autónomo y no posee interacción, por tanto, al enfrentarse a un proceso de práctica laboral, de seis meses en un sistema educativo regular, debe enfrentar un sin fin de situaciones desconocidas.

Ahora bien, bajo esta teoría el estudiante debe responder la siguiente pregunta ¿esta nuestra organización mental y estructura cognitiva preparada para el cambio y para la adaptación a condiciones nuevas en entornos supervisados y controlados?

¿Están los esquemas de comunicación claros para lograr la asimilación, acomodación e interpretación de la información por parte de mis superiores?

Hamilton complementa con una perspectiva más innovadora, parte de la administración y uso de la tecnología a partir de herramientas más efectivas y rápidas, para optimizar los procesos de control. Con la declaración mundial de la pandemia con respecto al COVID-19 la educación a nivel universal ha tenido que Integrar a la tecnología en la organización; para lograr los objetivos, en este caso la UNED al ser un sistema de educación superior a distancia, está en el proceso de reinventarse a la virtualidad.

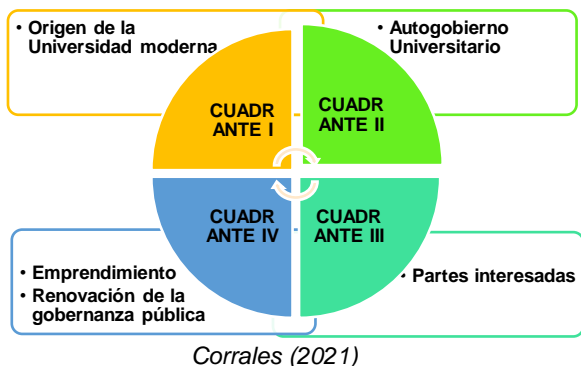


Gobernanza universitaria

«Gobernanza en la educación superior se refiere a la manera en que las instituciones se encuentran organizadas y son operadas

internamente y a sus relaciones con entidades externas con vistas a asegurar los objetivos de la educación superior». (Harvey, 2009)

Ilustración 1: Régimen de Gobernanza Universitaria



Control administrativo:

Esta función administrativa, consiste en la evaluación del rendimiento del comportamiento administrativo de la empresa y asegura que los procesos se realicen de la manera correcta, que las decisiones tomadas concuerden con la planificación y objetivos de la empresa. (Enciclopedia economica, 2017).

Gestión de la información:

Es un conjunto de acciones dirigidas a recopilar, analizar y formalizar capacidades necesarias para desarrollar actividades de forma más eficiente. (Diccionario jurídico, 2019).

Las gestión de la información parte de habilidades e información útil que se trasmite entre los empleados de manera rápida y aumenta la posibilidad de generar nuevo

conocimiento, que deriva en aplicaciones novedosas, mejoras en procesos, alcance y logro de nuevas oportunidades y mejor desempeño laboral.

Comunicación en la educación a distancia

En el año 2013, la revista EDUTEC de Costa Rica, publica un artículo llamado “Entorno de comunicación para la educación a distancia” del Doctor Sergio Teijero Páez, el propósito es dar insumos para la construcción de un entorno de comunicación que contribuya al mejoramiento de los procesos de aprendizaje en la Facultad de Humanidades y Educación, bajo la modalidad mixta o b-learning.

Propone describir el proceso de comunicación entre profesores y estudiantes, mediante la realización de un estudio inicial y construir un entorno de comunicación mediante la integración de los procesos de planificación del diseño instruccional, apoyado con herramientas tecnológicas.

Las plataformas de gestión del aprendizaje según Zapata Ros, son

herramientas informáticas y telemáticas organizadas, “en función de unos objetivos formativos de forma integral (es decir que se pueden conseguir exclusivamente dentro de ella) y de los principios de intervención psicopedagógica y organizativos” (2003).

explícita ciertos fenómenos y aspectos de la realidad de nuestro campo de estudio, nos referimos a conceptos como:

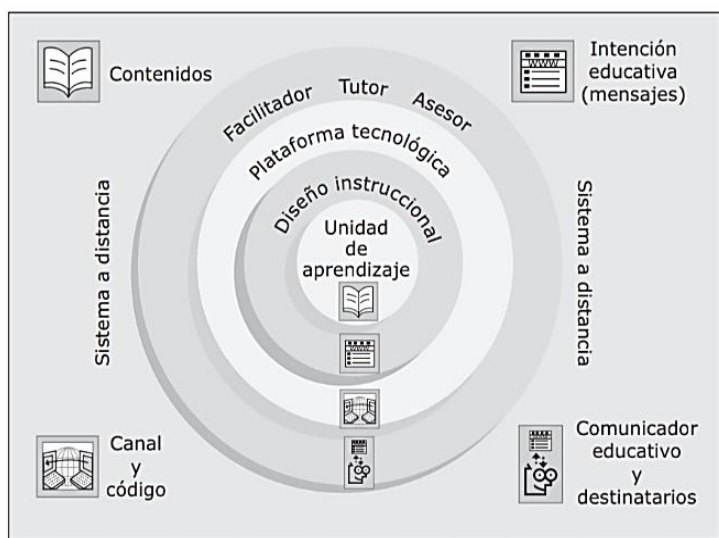
Estructura:

"Un medio complejo de control que se produce y recrea continuamente en la interacción, y sin embargo da forma a esa configuración: las estructuras se constituyen y son constituyentes" (Ranson, 1980).

Talento humano:
Es el análisis de la inteligencia como factor determinante y la capacidad del hombre para mejorar el desempeño del personal en una organización.

Clima laboral:
"Comprende la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo". (Weinert, 1985).

Gestión del conocimiento
Se entiende como el conjunto de acciones dirigidas a recopilar, analizar y formalizar capacidades necesarias para desarrollar actividades de forma más eficiente en el recurso humano.



Nota: Adaptado de “Un modelo de comunicación en la educación a distancia, una reflexión educomunicativa” (p.11) por N. Rodríguez, 2007, Innovación Educativa, 7 (36).

Marco conceptual

Los conceptos desarrollan coherencia a través de los significados, permitiendo un enfoque más puntualizado de elementos básicos fundamentales en la investigación, para comprender de manera más

Diagnostico Organizacional:

Es el estudio que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos, qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y las vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento.

Optimización Administrativa:

Es la acción de buscar la mejor forma y estrategia para realizar un trabajo, un proceso u una función, es buscar mejores resultados, mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de un trabajo u objetivo a lograr, en este caso del recurso de una institución, llamándose optimización de recursos.

Adaptación Social

La adaptación es el proceso por el cual un grupo o un individuo modifica sus patrones de comportamiento para ajustarse a las normas imperantes en el medio social en el que se mueve.

Adaptación Frente al Cambio

La adaptabilidad se concibe como la capacidad para asumir los cambios sin que esto altere el alcance de los objetivos que se han propuesto con antelación, de esta manera el supervisor es responsable

de propiciar herramientas a sus practicantes para esta adaptación de contenidos a ejecución y práctica.

Variables:

V1. Planificación: conocimiento de los fines, objetivos y metas institucionales.

V2. Proceso de control y seguimiento: acciones que permiten observar la evolución, desarrollo y ejecución de los procesos y el acompañamiento oportuno para el logro de la planificación y los objetivos propuestos.

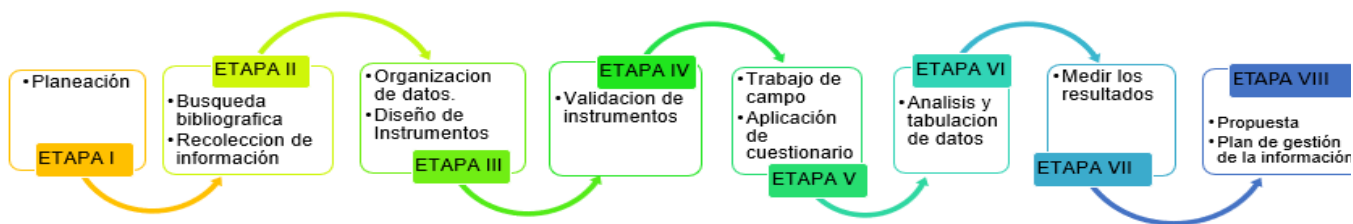
V3. Interacción: capacidad de comunicación, propiamente en la emisión y recepción de la información.

V4. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar contribuir al desarrollo profesional y cognitivo del estudiante, de manera oportuna.

V5. Desempeño: Nivel de rendimiento académico y laboral alcanzado de acuerdo a las destrezas, capacidades y normas institucionales.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se divide en 8 etapas.



Metodología

Enfoque de Investigación de carácter mixto, con una metodología sistémica interpretativa.

El diseño es de tipo exploratorio con un análisis descriptivo.

Por objetivo es una investigación aplicada, centrada en estudio de caso.

Por su nivel de profundidad, explicativa.

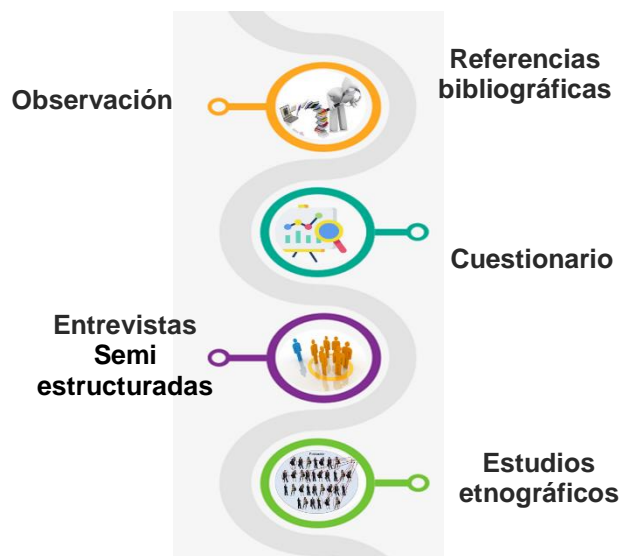
Por el grado de manipulación de las variables es cuasiexperimental.

Por periodo temporal, es de tipo longitudinal.

El método de investigación es de tipo inductivo y recolecta la información a través de la aplicación de cuestionarios aplicados a estudiantes egresados del programa de educación a distancia bachillerato en educación.

Técnicas para la recopilación de datos

La Investigación es de campo, se realiza en la sede regional de Orotina, a través de las técnicas de:



El análisis de datos:

En relación con el nivel de análisis de los resultados obtenidos, puede identificarse como una investigación exploratoria, ya que a pesar que existen algunas investigaciones sobre la temática en estudios de la Universidad Estatal a

Distancia, han sido esfuerzos aislados y por ende es necesaria la exploración de la situación en forma más integral. Por su parte, la investigación realiza un análisis descriptivo de la información recabada durante el estudio.

En el caso de la aplicación de cuestionarios a estudiantes, se trabajó con la población total, por muestra teórica, pues representa el interés para el estudio los 31 estudiantes egresados.

Para la elección de instrumentos, de acuerdo con el enfoque cualitativo, se analizaron previamente los factores externos e internos, de acuerdo con las limitaciones y delimitaciones a través de la observación participante, la entrevista, de tipo semiestructurada, para conocer aspectos sobre los principales procesos administrativos a los que se somete el talento humano de instituciones de educación superior en la aplicación de programas educativos a distancia, a su vez nos permite establecer el impacto de las estructuras jerárquicas en la aplicación de programas educativos a distancia, para el logro de procesos

exitosos en la incorporación y adaptación del estudiantado al ámbito educativo y laboral. Finalmente, se utilizan las notas de campo que son relatos descriptivos registrados objetivamente, de lo que está sucediendo en el escenario; describen las reflexiones del investigador, sentimientos, ideas, momentos de confusión e interpretaciones, que permitirán llevar un registro de las observaciones realizadas.



Análisis de datos

Para la etapa de validez, se aplicó la fórmula de índice de validez y Alfa de Cronbach. La selección de experto, se dio por coeficiente de competencia, coeficiente de conocimiento y coeficiente de argumentación, la validez por contenido, de criterio y de constructo.

Procesamiento de datos:

Análisis de datos asistidos por computadora. Google forms, Survey Heart, SPSS y triangulación de métodos: por unidades, categorías.

Resultados

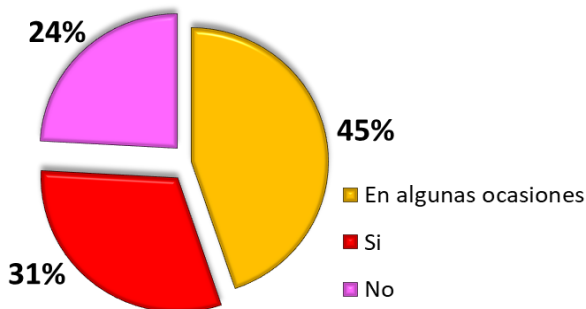
El 76% de la población de egresados al cursar su práctica profesional, presentaron dificultades en la utilización de herramientas tecnológicas y los canales de comunicación implementados. (Fig.1)

Fig.1 Dificultades en la utilización de herramientas tecnológicas



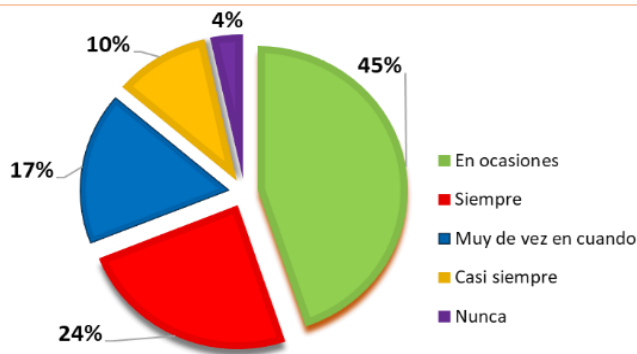
El 69 % de los individuos, no tienen acceso permanente a una red de internet y esto dificulta tener una vía rápida de comunicación y la información en tiempo real. (Fig.2)

Fig.2 Acceso permanente a una red de internet



Más del 96% de los egresados, consideraron que, de algún modo, la gestión de las estructuras jerárquicas en los procesos de prácticas supervisadas, influyen en su desempeño académico y promedio final. (Fig.3)

Fig.3 Influencia de las jerárquicas en desempeño de lo estudiantes



Entre los principales procesos administrativos para la aplicación y ejecución de programas educativos a distancia, la Universidad Estatal a Distancia, cuenta con el amparo del Artículo 85 de la Constitución Política y la Ley 5525 de Planificación Nacional (SNP) y la autorización y aval del CONARE (Consejo Nacional de Rectores) así como el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

A su vez, las entidades que regulan los programas y tienen control sobre las Universidades públicas en Costa Rica,

es conferido por el Consejo Nacional de Rectores, con personalidad jurídica por Ley N°6162 de 30 de noviembre de 1977, publicada en La Gaceta (Diario Oficial) N°3 de 4 de enero de 1978. En su artículo 3° reitera su cometido y señala además como función el “establecer los mecanismos de coordinación adicionales a la Oficina de Planificación de la Educación Superior, que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la educación superior universitaria.”

En él, se regulan aspectos de coordinación para el ejercicio conjunto de la autonomía universitaria en diversos ámbitos. El CONARE por su parte suscribe al Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), un órgano oficial de Acreditación de la Educación Superior Universitaria y parauniversitaria del país.

Por consiguiente CONESUP (Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada), adscrito al Ministerio de educación pública (MEP) o el CONARE (Consejo Nacional de Rectores) quien señala

en la Oficina de Planificación de la Educación Superior OPES las directrices necesarias para la elaboración del Plan Nacional de Educación Superior Universitaria Estatal (el PLANES).

Para el logro y desarrollo óptimo de los objetivos propuestos en la aplicación y ejecución de prácticas laborales supervisadas se requiere de un acercamiento con unidades internas, como la Vicerrectoría de Planificación VIPLAN, un área encargada propiamente de la planificación, que asume el compromiso de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos, esta vela por que los programas se adapten a las posibilidades de gestión del conocimiento, condiciones y exigencias de nuestro tiempo. Para asegurar estos mecanismos de control, se cuenta con el apoyo del “Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal en Costa Rica” (CONARE) este ente gubernamental, es el que garantiza y vela por que los procesos se realicen de la manera correcta y que las decisiones tomadas concuerden con la planificación y

objetivos de la Universidad, este proceso de control administrativo consiste en la evaluación del rendimiento de la administración por periodos anuales, regulados por la Vicerrectoría Académica y en ella las diferentes escuelas, su estructura se divide en cuatro escuelas: escuela de ciencias naturales y humanidades, escuela de ciencias sociales, escuela de educación y escuela de administración, con características específicas en cada caso.

Por su parte, los principales vínculos tecnológicos, indispensables para la comunicación a distancia, propiamente en prácticas supervisadas se ha determinado que son, correo electrónico, WhatsApp, y el campus virtual, este con el vínculo de teams.

A su vez, se logra determinar que la computadora es indispensable para el desarrollo de programas educativos a distancia, propiamente en la práctica laboral supervisada, este alcanza el nivel más alto de prioridad, con un 65%.

Para generar una exitosa organización del recurso humano en cada etapa y durante todo el proceso de ejecución

y práctica supervisada, se propone la implementación de un cronograma de inducción y retroalimentación, que se confecciona de manera conjunta supervisor-practicante.

Esta propuesta compromete a las estructuras jerárquicas a aplicar los principios básicos de la comunicación y cumplir con lo estipulado en el manual 2025 de prácticas de a UNED, que estipula 6 etapas de comunicación: inductiva, orientación, observación y retroalimentación, diagnóstico y conocimiento del contexto, planificación, ejecución y evaluación, apoyado en autoevaluación y coevaluación.

Conclusiones

A pesar de que las organizaciones son cada vez más conscientes de la importancia estratégica de la gestión de la información para poder competir y alcanzar sus objetivos en un mundo globalizado, la comunicación que mantienen las estructuras jerárquicas y supervisores está condicionada por el uso y acceso a redes permanentes de internet, a menor acceso, menor comunicación y

mayores dificultades en la gestión de la información oportuna.

Los estudiantes, prefieren una comunicación más directa e instantánea y por su parte los supervisores y directores de práctica utilizan el vínculo oficial, pero el 24% del estudiantado no contaban con las herramientas tecnológicas para el uso de las plataformas y campus virtual.

Si bien es cierto, la implementación de nuevos canales de comunicación facilita la gestión de la información, se llega a la conclusión que el principal problema en las deficiencias de los procesos de comunicación oportuna, es la falta de recursos tecnológicos y accesos a redes de internet de manera permanente.

La información se genera, sin embargo, esta no es recibida de manera oportuna por los estudiantes, factores como el contexto de la población y el tipo de canal de comunicación al que tienen acceso los estudiantes, les dificulta estar informados. El supervisor envía la información vía correo electrónico o la carga a la plataforma y a equipos teams, sin embargo al estudiante al no

manejar estas herramientas o no tener acceso inmediato, no se entera de la información generada.

Los practicantes que ejecutan el proceso, tienen la oportunidad de contar con visitas de sus supervisores o profesores acompañantes, pero, por las particularidades de las zonas, como elementos geográficos y económicos, se considera que el canal más oportuno para comunicar la información generada de manera diaria y constante, es a través WhatsApp. La información puede ser enviada a los correos y cargada en la plataforma, pero será vista, en el momento que se disponga y exista disponibilidad del recurso por parte de los estudiantes, en muchos casos hasta una semana después, cuando asisten los fines de semana al CU a reuniones con la PAPP contando con conectividad y herramientas tecnológicas en la biblioteca del centro.

Al realizarse la comunicación por sitios web, plataformas virtuales y correos, los estudiantes practicantes en muchas ocasiones se desvinculan.

Siendo la comunicación la base de este proceso, es muy relevante considerar el contexto y las vías comunicativas más directa, rápidas y accesibles, que garantice y favorezca que la información llegue de manera oportuna a los practicantes y no sean afectados en su desempeño laboral.

El procesamiento de los datos concluye que el 24% de los participantes exteriorizaron la gran dificultad para tener una herramienta tecnológica, que les permitieran continuar con sus estudios.

Para concluir, se consolida un documento que facilita la orientación para los próximos procesos de implementación de programas educativos de prácticas laborales a distancia en la educación superior, en la UNED Orotina, propiamente para estudiantes, profesores y supervisores en el nivel de bachillerato de las carreras de educación general básica y preescolar.

Se genera un documento de consulta y referencia, para los próximos procesos de implementación de los programas de prácticas laborales a distancia en UNED.

Bibliografía

- Antezana, Miguel. (2005). Apuntes para un comunicador corporativo, Comunicación N.º 132, Cuarto trimestre Centro Gumilla, Caracas, Berger, B. K. Venezuela.
- Bermúdez, H. (2010). ¿Es posible una gestión humana no funcionalista? Descripción de un modelo estratégico de gestión de personal. Universidad & Empresa.
- Brunner, J. (2011). Gobernanza universitaria: tipología, dinámicas, tendencias. Revista Educación.
- Camou, A. (2001). Los desafíos de la gobernabilidad. México: Flacso/IISUNAM/Plaza y Valdés.
- Corrales, Mora, D.L.(2021) Influencia de las estructuras jerárquicas en la administración del recurso humano, en el desarrollo de modelos y programas de educación a distancia [Tesis de Doctorado, Universidad Internacional de Cuernavaca, México].
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. McGraw/Interamericana Editores S.A. México, D.F.
- Chiavenato, Idalberto. (2006). Introducción a la teoría general de la administración, ed. 7, Mc Graw Hill Latinoamérica Editores. México.
- Gerbod, P. (2004). History of the University in Europe. Cambridge, Europa: University Press.
- González Merino, M. (2015) Selección de personal: buscando al mejor candidato. México.
- Hamilton, W. M. (2005). Instrumentos de gestión de la ciencia, la tecnología y la innovación. Convenio Andrés Bello. Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, M. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.). McGraw Hill. México.
- Rodríguez Mendoza, N. P. (2007). Un modelo de comunicación en la educación a distancia. Una reflexión educocomunicativa. (I. P. Nacional, Ed.) Innovación Educativa.
- UNED (1 de Febrero del 2013). Vicerrectoría de Planificación-VIPLAN. Costa Rica.
<https://www.uned.ac.cr/viplan/dic-nd/notas-informativas/2-viplan/4-objetivos?tmpl=component&print=1>