

Competencias profesionales desarrolladas por los graduados de los diplomados en Gestión de Información y Gestión del Conocimiento, del Instituto de Información Científica y Tecnológica de Cuba

Professional competencies developed by graduates from diploma courses on Information Management and Knowledge Management at the Institute of Scientific and Technological Information of Cuba

Competências profissionais desenvolvidas pelos formados dos diplomados em Gestão de Informação e Gestão do Conhecimento do Instituto de Informação Científica e Tecnológica de Cuba

Yudayly Stable Rodríguez,^I Lidia Lauren Elías Hardy^{II}

^I Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT). La Habana, Cuba.

^{II} Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas (INSTEC). La Habana, Cuba.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo identificar en qué medida los programas de los diplomados en Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento desarrollan un conjunto de competencias profesionales para sus graduados, en función de las necesidades de sus organizaciones. Se elaboró un cuestionario para valorar la importancia de 30 competencias agrupadas en cuatro dimensiones (gestión de información, relaciones interpersonales y la comunicación, tecnologías de la información, y gestión organizacional), validadas con el método Delphi. Fue aplicado a profesores, estudiantes y representantes de sus organizaciones de procedencia. Se analizó el grado de satisfacción con el aprendizaje de estas

competencias percibida por los alumnos y el grado de inclusión en los programas por parte de los profesores. Para valorar el grado de importancia de las competencias se utilizaron la mediana y la desviación estándar obtenidas en el tratamiento estadístico de las respuestas. Se obtuvo para las tres muestras y con escasa diferencia significativa que el programa de los diplomados es valorado como bueno. La dimensión más importante, así como la percepción de la satisfacción del aprendizaje por los estudiantes y el grado de inclusión en los programas de estudios por los profesores, está relacionado con las competencias de la dimensión relaciones interpersonales y la comunicación y la menos valorada fue la relacionada con las tecnologías de la información. El modelo de evaluación presentado permitió identificar las deficiencias en los programas de estudio y establecer las recomendaciones para su mejora en cuanto a las competencias profesionales en sus nuevas ediciones.

Palabras clave: competencias; gestión de la información; gestión del conocimiento; diplomado.

ABSTRACT

The purpose of the present study is to identify the degree to which syllabuses for diploma courses on information management and knowledge management develop a number of professional competencies in their graduates in keeping with the needs of their organizations. A questionnaire was developed to evaluate the importance of 30 competencies distributed into four categories: information management, interpersonal relationships and communication, information technologies and organizational management, all of which were validated with the Delphi method. The questionnaire was applied to teachers, students and representatives from the students' organizations. An analysis was performed of the degree of satisfaction with the learning of these competencies as perceived by the students, and the extent to which teachers included them in the syllabuses. Assessment of the importance of the competencies studied was based on the mean and standard deviation obtained from the statistical analysis of responses. The result obtained for the three samples was that the diploma syllabus is perceived as good, with an insignificant difference between them. The most important category, as well as the one with the highest student satisfaction and degree of inclusion into syllabuses was interpersonal relationships and communication. The least favored was information technologies. The evaluation model herein presented made it possible to identify the deficiencies present in syllabuses and make recommendations for their improvement in relation to professional competencies in future editions.

Key words: competencies; information management; knowledge management; diploma course.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar em que medida os programas dos diplomados em Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento desenvolvem um conjunto de competências profissionais para seus formados, em função das necessidades de suas organizações. Elaborou-se um inquérito para valorar a importância de 30 competências agrupadas em quatro dimensões (Gestão de informação, Relações interpessoais e a comunicação, Tecnologias da informação, e Gestão organizacional), validadas com o método Delphi. Foi aplicado a professores, estudantes e representantes de suas organizações de procedência. Anilizou-se o

grau de satisfação com o aprendizado destas competências percebida pelos alunos e o grau de inclusão nos programas por parte dos professores. Para valorar o grau de importância das competências se utilizaram a mediana e a desvio padrão obtidas no tratamento estatístico das respostas. Obteve-se para as três amostras e com escassa diferença significativa que o programa dos diplomados é valorizado como bom. A dimensão mais importante, assim como a percepção da satisfação do aprendizado pelos estudantes e o grau de inclusão nos programas de estudos pelos profissionais, está relacionado com as competências da dimensão Relações interpessoais e a comunicação e a menos valorizada foi a relacionada com as tecnologias da informação. O modelo de avaliação apresentado permitiu identificar as deficiências nos programas de estudo e estabelecer as recomendações para sua melhoria no que diz respeito às competências profissionais nas suas novas edições.

Palavras chave: competências; gestão da informação; gestão do conhecimento; diplomado.

INTRODUCCIÓN

Las competencias son el elemento operativo¹⁻³ que vincula la capacidad individual y la colectiva para generar valor con los procesos de trabajo, por lo que constituye una nueva alternativa para mejorar el desempeño de las personas y de la organización. El carácter complejo de las competencias ha hecho que haya sido abordada desde disímiles perspectivas y enfoques, donde también se han propuesto metodologías para su determinación y análisis, que han ido evolucionando en función de las principales tendencias existentes; pero de una forma u otra todas apuntan a la interrelación hombre-trabajo con las particularidades del trabajo, y con las características de las personas.

Desde la gestión empresarial⁴ o la gestión de los recursos humanos,^{3,5-10} se han realizado significativas contribuciones en este campo; en algunos casos se abordan desde el enfoque de procesos en los modelos desarrollados,¹¹ o en la reingeniería de procesos,¹² así como desde la integración estratégica del sistema de dirección de la empresa, el cuadro de mando integral o el control de gestión¹³⁻¹⁷ o con enfoque logístico.¹⁸ Desde las ciencias de la información también han sido abordadas,¹⁹⁻²² de conjunto con lineamientos desarrollados por asociaciones profesionales como la *Association of Research Libraries*, la *American Library Association*, la *Special Libraries Association* y el Consejo Europeo de Asociaciones Profesionales de Información (*European Council of Information Associations – ECIA*), que publicó en el año 2004 el documento referencial (*Euroreferencial o Euroguide LIS*) sobre las competencias y aptitudes que se consideran fundamentales para el profesional de la información en el contexto europeo. Han surgido nuevos estudios como el relacionado con el perfil bibliotecológico de América Latina,²³ que incorpora las competencias que deben desarrollarse en este profesional en la región, así como las contribuciones a la formación en competencias informacionales²⁴ o alfabetización informacional (ALFIN),²⁵ y también referidas a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).²⁶

En el concepto convergen, desde el punto de vista educacional, varios de los elementos anteriores, donde se han desarrollado propuestas y estrategias sobre las competencias profesionales;^{19,27-39} pero aún son insuficientes los estudios sobre la formación de competencias profesionales, en correspondencia con los requerimientos de las organizaciones, sus avances y las necesidades de la sociedad en el contexto histórico social concreto en que se desarrolla, analizado desde la opinión de los graduados, profesores y empleadores mediante una consulta sistemática y periódica.

Desde el año 2010, en el Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT) se desarrollan anualmente dos diplomados, el primero en Gestión de la Información y el segundo en Gestión del Conocimiento, dirigidos a directivos y especialistas, responsables de las funciones de gestión del conocimiento y la información, de investigación-desarrollo -innovación (I+D+i), de los recursos humanos o capital humano y de las tecnologías en la organización. El objetivo del diplomado en Gestión del Conocimiento es desarrollar en los participantes la capacidad para transformar el conocimiento organizacional en un recurso esencial, que influye en el favorable desempeño productivo y competitivo de la organización. Mientras que el del diplomado en Gestión de la Información es integrar conocimientos y habilidades a través de una formación especializada que permita eficazmente sus funciones como gestor y o gerente de información.

Esta investigación está encaminada a identificar en qué medida los programas de los diplomados en Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento desarrollan un conjunto de competencias profesionales para los graduados de estos diplomados, en función de las necesidades de las organizaciones.

MÉTODOS

Se utilizó como base para el estudio, la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación,⁴⁰ el Proyecto Tunning Marco Europeo,⁴¹ Tunning Latinoamérica,⁴² así como el estudio realizado por *Arias* y otros,³² donde utilizan un cuestionario que contiene 29 competencias, que fueron seleccionadas a partir del documento "Verifica", en el que aparecen competencias generales, transversales y específicas del programa académico de la maestría en gestión documental.

Arias y otros³² eligieron las competencias más acorde con los perfiles profesionales que se requieren actualmente para la gestión documental, "es decir, las competencias referidas a la gestión de la información, a las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación, a los atributos personales y sociales que debe poseer un profesional, así como las necesarias para la gestión de unidades de información". Además, tuvieron en cuenta "un conjunto de competencias de carácter más tecnológico relacionadas con la arquitectura de sistemas, aplicaciones web, redes de comunicación, o aplicaciones de la informática a la gestión documental".

Como el estudio se realizó para valorar las competencias desarrolladas en los graduados de dos programas académicos, la elaboración del cuestionario aplicado se confeccionó a partir de las 29 competencias propuestas por *Arias* y otros,³² considerando que el egresado de estos programas se concibe como un profesional con formación en ciencias de la gestión, que le permite diagnosticar los problemas actuales que enfrenta su organización relacionados con la creación, la identificación, la gestión y la difusión de la información y del conocimiento; modelar o aplicar modelos estudiados de gestión de la información y del conocimiento y aplicar

métodos de investigación y herramientas soportadas en tecnologías de la información y la comunicación para la gestión de información y conocimiento.

Se aplicó el método Delphi de consulta a expertos, en dos rondas, para la valoración del cuestionario. Fueron seleccionados 11 expertos con más de quince años de experiencia en las temáticas de gestión de la información, del conocimiento y de formación. A cada uno de los expertos se le determinó su coeficiente de competencia, que se encontró en un rango entre 0,85 y 1,0 considerado alto, por lo que las opiniones de todos los expertos consultados se incluyeron en el estudio. Como resultado de la consulta a expertos, algunas competencias fueron modificadas o eliminadas, en correspondencia con los objetivos generales y específicos declarados en ambos diplomados. Se obtuvo un total de 30 competencias, para un coeficiente de concordancia del 89 %.

El cuestionario fue aplicado a profesores, estudiantes y representantes de sus organizaciones, quienes debieron responder a través de una escala de valoración del 1 al 10, con 10 como valor máximo. Además, se solicitó, para el caso de los profesores, que determinaran el peso específico que, consideraban, tenía una determinada competencia en el módulo que impartían, y para los estudiantes que valoraran el grado en que las competencias estaban incluidas en el programa que habían recibido.

En la muestra de los estudiantes participaron aquellos que estaban matriculados en los diplomados en las ediciones correspondientes. De un total de 75, solo 42 enviaron cuestionarios completos (56 %). Para la muestra de los representantes de las organizaciones se seleccionaron aquellas de donde procedían los estudiantes matriculados en el diplomado; se recibió la respuesta del 65 % de las encuestas enviadas. En ambos casos se utilizó el correo electrónico como vía de envío de la encuesta y su respuesta. En el caso de los profesores, participaron tanto aquellos que imparten diferentes materias, como tutores que colaboran con el programa de formación, para un total de 11.

Las respuestas de las encuestas fueron analizadas mediante el procesador estadístico SPSS. Para cada ítem se calculó el valor medio (media), la desviación estándar (DE) y se realizó un análisis factorial, a partir del método de componentes principales. Se obtuvo, al igual que en el estudio que le antecede, una solución para cuatro factores que explican más del 72 % de la variabilidad de la varianza, con un alfa de Cronbach del 0,82 %, para un coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,80. Lo anterior indica la confiabilidad del instrumento utilizado⁴³ y la validez de agrupar en cuatro dimensiones las competencias.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Las competencias relacionadas con la gestión de información se muestran en la [tabla 1](#). Como se puede observar, de manera general se obtienen altas puntuaciones por parte de los tres grupos analizados (superiores a 7,75 sobre 10). La competencia relacionada con los conocimientos en gestión de bases de datos fue la que menor valoración obtuvo, a pesar de que no existen diferencias estadísticamente significativas (nivel de probabilidad del 95 %) entre las puntuaciones promedio que realizan los profesores y los estudiantes, donde los profesores tienen una opinión más favorable que los estudiantes y empleadores.

Tabla 1. Valoración obtenida de la importancia de las competencias relacionadas con la gestión de información

Dimensión 1. Gestión de información	Profesores Media Desviación estándar	Estudiantes Media Desviación estándar	Organización Media Desviación estándar
Conocimiento sobre gestión de contenidos	8,54 1,57	8,55 1,61	8,54 1,64
Conocimiento de las fuentes de información, recuperación y almacenamiento	8,09 1,58	8,83 1,01	8,75 1,13
Capacidad para analizar y sintetizar información	8,36 1,03	8,64 1,43	8,60 1,39
Conocimientos en gestión de bases de datos	7,36 2,11	6,19 1,89	6,47 1,99
Capacidad para gestionar sistemas de gestión y control de la información	7,45 2,58	7,21 2,08	7,29 2,11
Conocimiento de los proveedores y usuarios de la información	6,54 1,97	7,71 1,99	7,49 1,96
Capacidad de planificación de sistemas de información	6,82 1,60	7,24 1,60	7,20 1,55
Conocimiento de los métodos y herramientas para gestionar y/o auditar información o conocimiento	9,00 1,00	7,50 1,91	7,77 1,83
Habilidades para navegar por las redes de comunicación mediante motores de búsqueda y otras herramientas	8,64 0,92	7,07 2,73	7,40 2,54

En la [tabla 2](#) se muestran los resultados de las competencias relacionadas con la dimensión "Relaciones interpersonales y la comunicación", donde la mayor parte de las que se incluyen en esta dimensión presentan valores medios superiores a 8,62. Se destaca la alta valoración que se otorga por las tres muestras a las competencias "capacidad para trabajar en equipo" y "capacidad de comunicación oral y escrita en el propio idioma", especialmente por la organización y los estudiantes, a pesar de que la diferencia no es estadísticamente significativa.

Las competencias relacionadas con las tecnologías de la información, alcanzaron los resultados que se muestran en la [tabla 3](#). "Conocimientos sobre gestión y diseño de Intranet y páginas web" y "conocimientos sobre arquitectura de sistemas" fueron las competencias que no alcanzaron valor superior a la media (7,15). En la [tabla 4](#) se presentan los resultados obtenidos en el análisis de las competencias relacionadas con la gestión organizacional. En esta dimensión solo tres competencias se comportan con valores superiores a la media (7,78): "Capacidad para gestionar recursos (humanos, información, conocimiento)", "Capacidad para gestionar e implementar políticas de gestión de información o conocimiento" y "Conocimientos sobre modelos para gestionar organizaciones y su aplicación". En los resultados reportados se observa que las diferencias entre las tres muestras no son significativas.

Tabla 2. Valoración obtenida de la importancia de las competencias relacionadas con las relaciones interpersonales y la comunicación

Dimensión 2. Relaciones interpersonales y la comunicación	Profesores Media Desviación estándar	Estudiantes Media Desviación estándar	Organización Media Desviación estándar
Habilidades de interrelación social con los compañeros y superiores	8,64 1,03	8,50 1,70	8,43 1,61
Capacidad para trabajar en equipo	9,00 0,89	9,17 1,36	9,09 1,29
Capacidad y habilidad para interrelacionar con los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores, etc.	8,82 0,87	8,12 1,86	8,25 1,72
Capacidad de comunicación oral y escrita en el propio idioma	8,73 0,79	8,83 1,08	8,85 1,06
Capacidad para transferir el conocimiento	8,54 0,82	8,05 1,83	8,14 1,68
Capacidad para formar, coordinar y dirigir equipos	8,18 1,33	9,02 1,33	8,84 1,36

Tabla 3. Valoración obtenida de la importancia de las competencias relacionadas con tecnologías de la información

Dimensión 3. Tecnologías de la información	Profesores Media Desviación estándar	Estudiantes Media Desviación estándar	Organización Media Desviación estándar
Dominio de aplicaciones web y trabajo colaborativo	6,73 1,79	7,67 1,88	7,51 1,85
Conocimientos sobre búsqueda de información en la web	8,64 0,81	7,55 2,65	7,79 2,40
Conocimientos técnicos suficientes para resolver problemas imprevistos	7,36 1,21	7,83 1,85	7,75 1,79
Conocimientos sobre diseño y gestión de Intranet y páginas web	6,64 2,01	5,74 3,06	5,99 2,95
Capacidad para implementar un sistema de gestión información o conocimiento	7,45 1,86	7,26 2,47	7,31 2,30
Conocimientos sobre arquitectura de sistemas	6,82 1,66	6,28 2,41	6,37 2,21

Tabla 4. Valoración obtenida de la importancia de las competencias relacionadas con gestión organizacional

Dimensión 4. Gestión organizacional	Profesores Media Desviación estándar	Estudiantes Media Desviación estándar	Organización Media Desviación estándar
Capacidad para gestionar recursos (humanos, información, conocimiento)	7,91 1,22	8,81 1,02	8,65 1,12
Capacidad para gestionar e implementar políticas de gestión de información o conocimiento	8,27 2,00	8,40 1,08	8,37 1,30
Capacidad para crear y organizar servicios para el usuario/cliente	7,73 1,55	7,71 2,78	7,72 2,53
Capacidad analítica para combinar y organizar la información compleja	7,45 1,57	7,21 2,81	7,31 2,60
Capacidad para gestionar proyectos de gestión de información o conocimiento	8,00 2,76	7,59 2,91	7,63 2,80
Capacidad de resolución de problemas	8,00 2,14	7,31 2,79	7,49 2,65
Capacidad para analizar y organizar datos	7,2 1,17	7,09 2,85	7,32 2,62
Capacidad para organizar estratégicas y objetivos de trabajo	7,82 1,54	7,59 2,16	7,71 2,08
Conocimientos sobre modelos para gestionar organizaciones y su aplicación	8,55 2,07	7,48 1,74	7,69 1,79

Tabla 5. Comparación entre las valoraciones de los estudiantes, profesores y organización de las cinco competencias más importantes

Competencia	Dimensión	Orden de importancia para		
		Organización	Estudiantes	Profesores
Capacidad para trabajar en equipo	D2	1	1	2
Capacidad de comunicación oral y escrita en el propio idioma	D2	2	4	4
Capacidad para formar, coordinar y dirigir equipos	D2	3	2	10
Conocimiento de las fuentes de información, recuperación y almacenamiento	D1	4	3	8
Capacidad para gestionar recursos (humanos, información, conocimiento)	D4	5	5	7

Tabla 6. Comparación entre las valoraciones de los estudiantes, profesores y organización de las competencias menos importantes

Competencia	Dimensión	Orden de importancia para		
		Organización	Estudiantes	Profesores
Conocimientos sobre diseño y gestión de Intranet y páginas web	D3	30	30	29
Conocimiento sobre arquitectura de sistemas	D3	29	28	26
Conocimiento sobre gestión de bases de datos	D1	28	29	25

RESULTADOS DE LAS VALORACIONES SOBRE LA IMPORTANCIA DE CADA DIMENSIÓN

Un análisis de los valores medios globales sobre la importancia de las competencias incluidas en cada dimensión, permite concluir que la diferencia entre las medias de las respuestas de las tres muestras (estudiantes, profesores y la organización) no es estadísticamente significativa, con un nivel del 95,0 % de confianza. Sin embargo, debe señalarse que la dimensión más importante para las tres muestras es la que agrupa las competencias relacionadas con las relaciones interpersonales y la comunicación; por otra parte, la dimensión que se refiere a las competencias relacionadas con las tecnologías de la información es la que obtiene una valoración media más baja.

Un ordenamiento de las competencias, por su valor promedio, permite reconocer cuáles son las más y las menos importantes para las organizaciones de procedencia de los estudiantes. En la [tabla 5](#) y en la [6](#) se muestran las competencias que para las organizaciones obtuvieron mayor y menor valoración respectivamente, en comparación con el lugar que ocuparon de acuerdo con las respuestas de los estudiantes y los profesores (D1: Gestión de información; D2: Relaciones interpersonales y la comunicación; D3: Tecnologías de la información; D4: Gestión organizacional).

También se observa en la [tabla 5](#) que la competencia "Capacidad para trabajar en equipo", de la dimensión D2, fue considerada por la organización y los estudiantes como la más importante al asignársele el primer lugar (1), mientras para los profesores ocupó el segundo lugar (2). Del mismo modo, en la [tabla 6](#) se observa que la competencia "Conocimientos sobre diseño y gestión de Intranet y páginas web", de la dimensión D3, fue considerada por la organización y los estudiantes como la menos importante al asignársele el último lugar (30), mientras para los profesores ocupó el penúltimo lugar (29). El 50 % de las competencias relacionadas con la dimensión 2, "Relaciones interpersonales y la comunicación", aparecen como las más valoradas por las organizaciones de procedencia de los estudiantes; mientras que la tercera parte de la dimensión 3, "Tecnologías de la información", fueron valoradas como de menor importancia.

RESULTADOS ENTRE EL GRADO DE IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS PARA LOS ESTUDIANTES Y LA SATISFACCIÓN CON EL APRENDIZAJE QUE RECIBEN EN LOS DIPLOMADOS

La [figura 1](#) muestra el resultado del grado de satisfacción con el aprendizaje que reciben los estudiantes en los diplomados, donde existen diferencias significativas en los valores promedios obtenidos, para un nivel de confianza del 95 %.

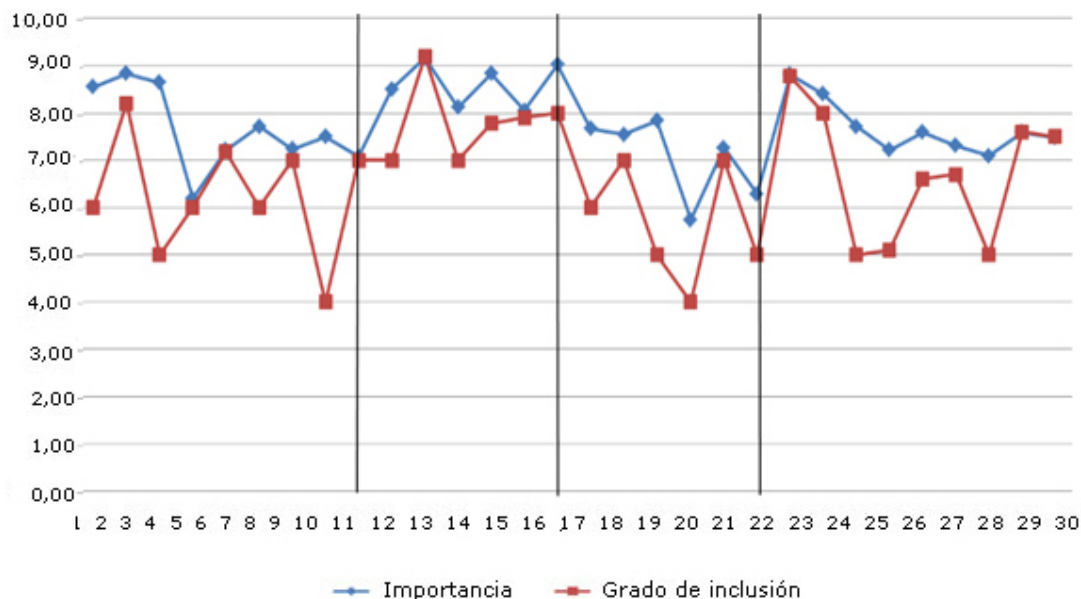


Fig. 1. Grado de importancia y nivel de satisfacción con el aprendizaje de los estudiantes, respecto a las competencias de los diplomados.

Los valores obtenidos fueron diferentes para las 30 competencias. Los estudiantes respondieron que alcanzaron mayor satisfacción con el aprendizaje en las competencias relacionadas con la dimensión "Relaciones interpersonales y la comunicación", donde obtienen valores por encima de la media las siguientes:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para formar, coordinar y dirigir equipos.
- Capacidad para transferir el conocimiento.
- Capacidad de comunicación oral y escrita en el propio idioma.

Del total de las competencias analizadas, respecto a la satisfacción con el aprendizaje percibido por los estudiantes del diplomado, además de las cuatro arriba referidas, solo 12 alcanzan valor promedio superior a 7:

- Capacidad para gestionar recursos (humanos, información, conocimiento).
- Conocimiento de las fuentes de información, recuperación y almacenamiento.
- Capacidad para gestionar e implementar políticas de gestión de información o conocimiento.

- Capacidad para organizar estrategias y objetivos de trabajo.
- Conocimientos sobre modelos para gestionar organizaciones y su aplicación.
- Capacidad para gestionar sistemas de gestión y control de información.
- Capacidad para implementar un sistema de gestión de información o conocimiento.
- Conocimiento sobre búsqueda de información en la web.
- Capacidad y habilidad para interrelacionar con los usuarios.
- Habilidades de interrelación social con compañeros y superiores.
- Habilidad para navegar por las redes de comunicación mediante motores de búsqueda y otras herramientas.
- Capacidad de planificar sistemas de información.

La dimensión que menos satisface el aprendizaje de los estudiantes son las que agrupa a las competencias relacionadas con las tecnologías de la información, y de estas las que han obtenido valores promedios inferiores a 5,5, son:

- Conocimiento sobre arquitectura de sistemas.
- Capacidad para analizar y organizar datos.
- Capacidad para crear y organizar servicios para el usuario/cliente.
- Capacidad para analizar y sintetizar información.
- Conocimientos técnicos suficientes para resolver problemas imprevistos.
- Capacidad analítica para combinar y organizar la información compleja.

RESULTADOS ENTRE EL GRADO DE IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS PARA LOS PROFESORES Y SU PERCEPCIÓN SOBRE SU INCLUSIÓN EN LOS DIPLOMADOS

Las valoraciones de importancia realizadas a cada una de las competencias por parte de los profesores y la percepción que realizan sobre el grado en que estas competencias se incluyen en los programas de estudios de los diplomados correspondientes se muestran en la [figura 2](#), donde en los valores promedio existe diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos variables (importancia y grado de inclusión), con un nivel de confianza 95,0 %.

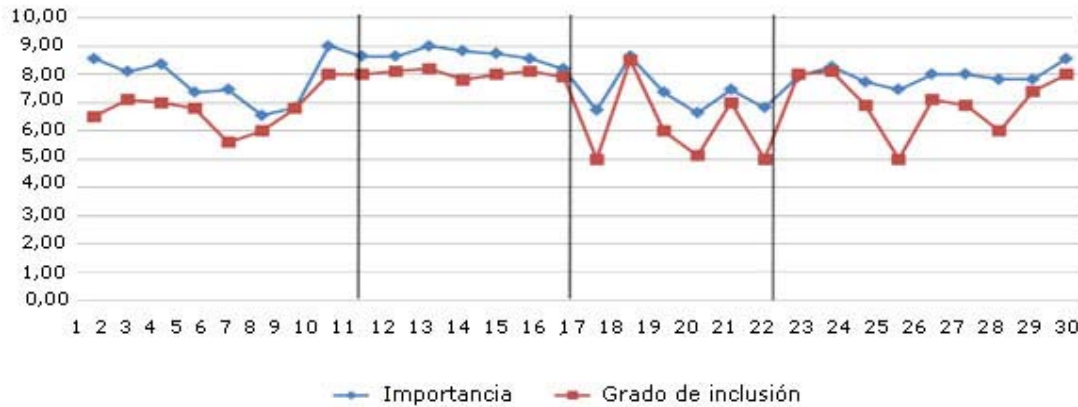


Fig. 2. Nivel de importancia y grado de inclusión de las competencias por los profesores

Las competencias que poseen un mayor grado de inclusión percibido por los profesores están relacionadas con las dimensiones "Relaciones interpersonales y la comunicación" y "Gestión organizacional". Del total de competencias, 15 obtienen valores por encima de la media (7):

- Conocimientos sobre búsqueda de información en la web.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidades de interrelación social con los compañeros y superiores.
- Capacidad para transferir el conocimiento.
- Capacidad para gestionar e implementar políticas de gestión de información o conocimiento.
- Conocimiento de los métodos y herramientas para gestionar y auditar información o conocimiento.
- Habilidades para navegar por las redes de comunicación mediante motores de búsquedas y otras herramientas.
- Capacidad de comunicación oral y escrita en el propio idioma.
- Capacidad para gestionar recursos (humanos, información, conocimiento).
- Conocimientos sobre modelos para gestionar organizaciones y su aplicación.
- Capacidad para formar, coordinar y dirigir equipos.
- Capacidad y habilidad para interrelacionar con los usuarios.
- Capacidad para organizar estrategias y objetivos de trabajo.
- Conocimiento de las fuentes de información, recuperación y almacenamiento.
- Capacidad para gestionar proyectos de gestión de información o conocimiento.

Del total de competencias, solo 4 han obtenido valores promedio inferiores a 5,5:

- Conocimientos sobre gestión y diseño de Intranet y páginas web.
- Dominio de aplicaciones web y trabajo colaborativo.
- Conocimiento sobre arquitectura de sistemas.
- Capacidad analítica para combinar y organizar la información compleja.

Se propone que para mejorar el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes, y la inclusión en los planes de estudio, se realicen mejoras en los programas de los módulos relacionados con las competencias que obtuvieron menor valoración: conocimiento sobre arquitectura de sistemas; capacidad analítica para combinar y organizar la información compleja; capacidad para analizar y organizar datos; capacidad para crear y organizar servicios para el usuario/cliente; capacidad para analizar y sintetizar información; conocimientos técnicos suficientes para resolver problemas imprevistos; conocimientos sobre gestión y diseño de Intranet y páginas web; y dominio de aplicaciones web y trabajo colaborativo.

Una de las principales limitaciones en el estudio está relacionada con la cantidad de organizaciones encuestadas. No obstante, los resultados obtenidos pueden ser una aproximación para sustentar el seguimiento y las mejoras de estos programas de formación, resultado de las valoraciones concretas de los que imparten y de los que reciben las competencias profesionales que se enunciaron en la investigación.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, la dimensión más importante para las tres muestras, así como para la percepción de la satisfacción del aprendizaje por los estudiantes y el grado de inclusión en los programas de estudio de los dos diplomados según los profesores, resultó ser "Relaciones interpersonales y la comunicación", seguida de la dimensión "Gestión organizacional". Asimismo, la que obtuvo la valoración más baja fue la dimensión "Tecnologías de la información".

Es importante destacar que los resultados alcanzados muestran la escasa diferencia significativa entre las valoraciones de las competencias más importantes y menos importantes para cada una de las dimensiones en las tres muestras analizadas. Sin embargo, en cuanto a la relación importancia valorada por los estudiantes y satisfacción del aprendizaje, así como importancia valorada por los profesores y grado de inclusión en el programa de estudios, sí existieron diferencias significativas, para un nivel de confianza del 95 %.

De las diez competencias que los estudiantes perciben como satisfechas con el aprendizaje, nueve coinciden con las de la mayor grado de inclusión en el programa de estudio percibido por los profesores; o sea, solo la competencia "Capacidad para gestionar sistemas de gestión y control de información", considerada como satisfecha con el aprendizaje por los estudiantes, no ha sido percibida con un alto grado de inclusión por parte de los profesores. Por otra parte, con la satisfacción acerca del aprendizaje que perciben los estudiantes en 16 competencias, que representan un 53 por ciento del total de estas, se concluye que el programa que se oferta puede ser valorado como bueno, a pesar de que existen diferencias significativas entre la importancia que le asignan a una competencia y su nivel de satisfacción.

CONFLICTO DE INTERESES

La autora declara que no existe conflicto de intereses en el presente artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez Bonilla W. Modelo de gestión administrativa para la subsecretaría de tierra y reforma agraria de los ríos. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo; 2013.
2. Correa León N, Zea Díaz EM. Manual de competencias para el talento humano asistencial del hospital San Rafael del municipio de Jericó, basado en el direccionamiento estratégico. Colombia: Universidad de Medellín; 2011.
3. Cuesta A. Tecnología de gestión de recursos humanos. La Habana: Ediciones Academia; 2010.
4. Colbert BA. The complex Resource-Based View: Implications for theory and practice in strategic human resource management. *Acad Manag Rev.* 2004;29(3): 341-58.
5. Becker BE, Huselid MA. Strategic human resource management: where do we go from here? *J Manag.* 2006;32: 898-925.
6. Fleury MTL, Fleury ACC. In search of competence: aligning strategy and competences in the telecommunications industry. *Internat J Hum Res Manag.* 2005;16(9): 1640-55.
7. López Núñez AF. Propuesta metodológica para hacer corresponder la gestión por competencias con los objetivos estratégicos de las organizaciones. La Habana: Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas; 2008.
8. Lindgren R, Henfridsson O, Schultze U. Design principles for competence management systems: a synthesis of an action research study. *MIS Quarterly.* 2004;28(3): 435-72.
9. Simpson B. The knowledge needs of innovating organizations. Singapore: *Manag Rev.* 2002;24(3): 51-60.
10. Wei LQ, Chung-Ming L. Market orientation, HRM importance and competency: determinants of strategic HRM in Chinese firms. *Internat J Hum Res Manag.* 2005;16(10): 1901-18.
11. Rummler GA, Brache AP. Improving performance: How to manage the white space of the organization. San Francisco, California: Jossey Bass; 1995.
12. Hammer M, Champy J. Reengineering the corporation: a manifest for business revolution. Londres: Nicholas Brealey; 2003.
13. Alfonso D. Modelo de dirección estratégica para la integración del sistema de dirección de la empresa. La Habana: Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría"; 2007.

14. Kaplan RS, Norton DP. Mastering the management system. *Harv Busin Rev.* 2008;86(1):62-77.
15. Nogueira D, Medina A, Nogueira C. Fundamentos para el control de la gestión empresarial. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2004.
16. Soltura Laseria A. Tecnología de integración estratégica del sistema de competencias de la organización. La Habana: Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría"; 2009.
17. Villa EM. Procedimiento para el control de gestión en instituciones de educación superior. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas; 2006.
18. Gómez M, Acevedo J, González R. El diseño del servicio. La Habana: ISPJAE; 2006.
19. Alfaro Jiménez S. Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2011.
20. Mahmood K. A comparison between needed competencies of academic librarians and LIS curricula in Pakistan. *Electr Libr.* 2003;21(2):99-109.
21. Lester J, Van C. Use of professional competencies and standards documents for curriculum planning in schools of library and information studies education. *J Educat Libr Inform Sci.* 2008;49(1):43-69.
22. Maesaroh I, Genoni P. An investigation of the continuing professional development practices of Indonesian academic libraries. *Libr Manag.* 2010;31(8-9):621-34.
23. Escalona Ríos L. Las competencias en el perfil bibliotecológico en América Latina. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México; 2010. p. 104.
24. Sánchez Díaz M. Competencias informacionales en la formación de las Biociencias en Cuba. Granada: Universidad de La Habana-Universidad de Granada; 2010.
25. Pinto-Molina M, Uribe-Tirado A. Formación del bibliotecario como alfabetizador informacional. Anuario ThinkEPI [Internet]. 2011 [citado 12 de junio de 2016]. Disponible en: <http://www.thinkepi.net/anuario-thinkepi/anuario-thinkepi-2011>
26. Abu A. IT competencies in academic libraries: the Malaysian experience. *Libr Rev.* 2005;54(4):267-77.
27. Ministerio de Salud. Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. Lima, Perú: Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos; 2011.
28. Angulo Marcial N. Normas de competência em informação. BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació. Instituto Politécnico Nacional de México; 2003.
29. Bawden D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *An Document.* 2002(5):370.
30. Becerra AM, La Serna K. Las competencias que demanda el mercado laboral de los profesionales del campo económico-empresarial en la actualidad. Contract No. DD 10/05. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico; 2010.

31. Doyle C. Outcome measures for information literacy. En: Bawden D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. An Document. 2002(5): 377.
32. Arias-Coello A, Simón-Blas C, Simón-Martín J. Competencias profesionales de los posgraduados en Máster de Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos desde la perspectiva de empleadores, estudiantes y profesores. Rev Esp Document Cient. 2014;37(3):59.
33. Garfield E. An information society? J Informat Sci. 1979;1:209-15.
34. Tejeda Díaz R, Sánchez del Toro PR. La formación de competencias en la Educación Superior desde una perspectiva de desarrollo humano en la formación de profesionales universitarios. Problemas y perspectivas. México: Sierra ediciones; 2011.
35. Tejeda Díaz R, Sánchez del Toro PR. La formación basada en competencias en los contextos universitarios. La Habana: Centro de Estudios sobre Ciencias de la Educación Superior; 2009.
36. Tejeda Díaz R. La evaluación y acreditación de competencias profesionales en la Educación Superior. Rev Univers Socied. 2011;3(1):1-11.
37. García JV. Espacio Europeo de Educación Superior, competencias profesionales y empleabilidad. Rev Iberoamer Educ. 2008;46(9):4.
38. Gil Flores J, García Jiménez E, Santos López C. Miradas retrospectivas de los graduados sobre la Educación Superior. Rev Invest Educ. 2009;27(2):371-93.
39. Álvarez Gavilanes J, Romero Fernández A, Murillo Párraga D. Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. Rev Avanz Cient. 2014;17(3):1-16.
40. UNESCO. Clasificación Internacional Normalizada de la Educación. Montreal, Canada: Instituto de Estadística de la UNESCO; 2013.
41. González Ferreras J. Tunning Educational Structures in Europe. Bilbao: Proyecto Tunning; 2006.
42. Wagenaar R, Siufi G, Maletá MM, González J, Esquetini C, Beneitone P. Tuning América Latina: Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Universidad de Deusto-Universidad de Groningen; 2007.
43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.; 2006.

Recibido: 25 de septiembre de 2015.

Aprobado: 3 de abril de 2016.

Yudayly Stable Rodríguez. Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT). La Habana, Cuba. Correo electrónico: yuly@idict.cu
