aat 1831

UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE RRHH Y RRII

Trabajo de Grado de Especialización

DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS EN GRUPOS GENERACIONALES. CASO: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES. GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR

Presentado por:
Lcda. Gracie Marina Brito Solis

Para optar al título de
Especialista en GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES INDUSTRIALES

Tutora Académica
Dra. Elizabeth Martínez Lozada

Puerto Ordaz, Septiembre de 2015

DEDICATORIA

Como el artista a su obra, a este ejemplar lo bautizo Éxito, y se lo dedico a las personas que con todo su amor han creado un mundo de posibilidades y esperanzas para mí... A mi Dios, mis padres, mi novio y sobre todo a mi sobrina Yorgelis, a quien espero que ésta, como todas mis experiencias positivas, sean un ejemplo de lo mucho que puede lograr con dedicación, esfuerzo y constancia.

AGRADECIMIENTOS

A mi ***Familia,*** por su interés y fe en lo que hago, siempre prestando atención a mis necesidades o problemas, para ayudarme a salir adelante. Por ellos mis logros tienen gran valor y gracias a ellos todos mis éxitos.

A ***Los profesores de la UCAB en el área de RRHH_II*** que me fueron asignados. Aprendí de todos sus conocimientos compartidos sin mezquindad. Estos profesionales representaron para mi (y estoy segura que para todos mis compañeros), una ventana para liberamos del estrés que conlleva una mala decisión en el trabajo, la política y la vida misma.

A la profesora ***Elizabeth Martínez*** por su valiosa asesoría, cargada de herramientas y una lógica acertada para los proyectos. Gracias por su contagioso entusiasmo, sus muy explícitas respuestas y sus rápidas correcciones, las cuales siempre iban aderezadas con un "Muy bien, sigue adelante, tu puedes, Dtb".

A mi novio, ***Francisco Miguel*** por su amor, entusiasmo, y la seguridad que me transmite. Siempre haciendo lo que está en sus manos para apoyarme incondicionalmente.

A todos, gracias!

INDICE GENERAL

Pág

Resumen 08

Introducción 10

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema 14

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General 23

1.2.2. Objetivos Específicos 23

1.3. Justificación 24

1.4. Antecedentes 27

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Grupos Generacionales 35

2.1.1. Bosquejo característico de los Grupos Generacionales 37

2.1.1.1. Los Tradicionales (1939-1945 – Más de 60 años) 38

2.1.1.2. Baby Boomers (1946 Y 1963 – de 45 a 60 años) 40

2.1.1.3. La Generación "X" (1964 Y 1979 – De 30 a 44 años) 42

2.1.1.4 La Generación "Y" (1980 Y 1995 – De 21 a 29 años) 44

2.1.1.5 Generación Z (1995 en adelante) 47

2.2. Concepto de Competencias 49

2.2.1 Tipos de Competencias 52

2.3. Gestión por Competencias 58

3.1. Bases Legales 64

3.1.1 Manual descriptivo de competencias genéricas para cargos de carrera de la administración pública 67

3.1.2 Competencias asociadas a las funciones identificadas como comunes a todo el sector público nacional. 70

3.1.3 Competencias generales de los Periodistas 75

3.1.4 Competencias específicas de los Periodistas 76

3.1.5 Competencias específicas del periodista en la Administración Pública 77

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

4.1. La Empresa – Gobernación del Estado Bolívar 78

4.2. Reseña Histórica 78

4.3. Descripción de la Empresa 80

4.4. Visión 81

4.5. Misión 81

4.6. Filosofía 81

4.7. Objetivos de la calidad de la GEB 81

4.8. Secretaría de Comunicación e Información de la GEB 82

4.8.1. Organigrama de la Secretaría de Comunicación de la GEB 84

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de Investigación 86

4.1.1. Diseño de Investigación 88

4.2. Población 89

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 93

4.4. Procesamiento de los datos 94

4.5. Operacionalización de variables 95

CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Presentación de análisis y Resultados 100

5.1 Variables Demográficas:

5.1.2 Grupo Generacional – Sexo – Jerarquía 101

5.1.3 Nivel Educativo 104

5.2 Competencias Generales – Intereses Particulares 106

5.3 Competencias Generales – Multifuncionalidad Periodística 109

5.4- Competencias Generales – Capacidades Individuales para concluir tareas 111

5.5- Competencias Asociadas al Funcionario Público Venezolano 114

5.6 Competencias Específicas asociadas al Periodista en la Gobernación del Estado Bolívar. (GEB) 123

5.7 Gestión Por Competencias 133

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones 140

6.1.1 Composición demográfica de comunicadores sociales en estudio-división en grupos generacionales 140

6.1.2 Competencias generales presentes y requeridas por los periodistas 143

6.1.3 Competencias presentes y requeridas en el la muestra de estudio, asociadas a la función pública 145

6.1.4 Competencias específicas presentes y requeridas en cada grupo generacional 147

6.2 Recomendaciones 152

BIBLIOGRAFÍA 156

INDICE DE CUADROS

Cuadros **Pág.**

Cuadro Nº 1 Clasificación de Competencias según Blanco A. (2007) 56

Cuadro Nº 2 Listado de Competencias Generales de los Periodistas 59

Cuadro N°3 Población dividida por Edad, Sexo y Grupo Generacional 101

Cuadro Nº 4 Grupo Generacional – Sexo – Jerarquía 102

Cuadro Nº 5 Nivel Educativo 104

Cuadro Nº 6 Competencias Generales – Intereses Particulares 105

Cuadro Nº 7 Competencias Generales – Multifuncionalidad Periodística 108

Cuadro Nº 8 Competencias Generales – Capacidades Individuales Para Concluir Tareas 111

Cuadro Nº 9 Competencias Asociadas al Funcionario Público Venezolano 114

Cuadro Nº 10 Competencias Específicas Asociadas al Periodista en la Gobernación del Estado Bolívar. (GEB) 123

Cuadro Nº 11 Gestión por competencias 134

INDICE DE GRÁFICAS

Gráficas **Pág.**

Gráficas de Variables Demográficas

Gráfica N°1 Población dividida por Edad, Sexo y Grupo Generacional 101

Gráfica Nº 2 Grupo Generacional – Sexo – Jerarquía 103

Gráfica Nº 3 Nivel Educativo 104

Gráfica Nº 4 Competencias Generales – Intereses Particulares 106

Cuadro Nº 5 Competencias Generales – Multifuncionalidad Periodística 109

Gráfica Nº 6 Competencias Generales – Capacidades Individuales 112

Gráficas Competencias asociadas al Funcionario Público

Gráfica N° 7 Inclinación al servicio social 115

Gráfica Nº 8 Control de emociones 116

Gráfica Nº 9 Reacciones Negativas 117

Gráfica Nº 10 Sensibilidad 118

Cuadro Nº 11 Anticipación ante expectativas 119

Gráfica Nº 12 Rendimiento 120

Gráfica N° 13 Metas 121

Gráfica Nº 14 Aprendizaje Continuo 122

Gráfica Nº 15 Temple 123

Gráficas Competencias Específicas asociadas al periodista de la GEB

Gráfica N° 16 Campañas Informativas 125

Gráfica Nº 17 Redacción 126

Gráfica Nº 18 Hemerotecas 127

Gráfica Nº 19 Producción de Programas 128

Cuadro Nº 20 Actualizaciones 129

Gráfica Nº 21 Manejo de Cuentas Corporativas 130

Gráfica N° 22 Matriz de Opinión 131

Gráfica Nº 23 Adaptación de Estilo 132

Gráfica Nº 24 Opinión Pública 133

Gráficas Gestión por Competencias

Gráfica N° 25 Campañas Informativas 135

Gráfica Nº 26 Redacción 136

Gráfica Nº 27 Hemerotecas 137

Gráfica Nº 28 Producción de Programas 138

Cuadro Nº 29 Actualizaciones 139

Gráfica Nº 30 Manejo de Cuentas Corporativas 139

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE RRHH Y RRII

COMPETENCIAS EN GRUPOS GENERACIONALES CASO: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES. GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR

Autor: Gracie Marina Brito Solis
Asesor: Elizabeth Martínez Lozada
Año: 2015

RESUMEN

En vista del notable auge en la participación del Estado como empleador a nivel nacional y la subsiguiente preocupación por la eficiencia con que los recursos públicos son manejados para resolver los problemas y necesidades de la sociedad, se divisa uno de los elementos que juega un papel importante en esta ardua tarea, como lo son las competencias en los funcionarios públicos. Pues queda claro que el rol de estos trabajadores es un tema controversial, pero notablemente decisorio en la organización y estabilidad de una región, por ello sus criterios, habilidades y destrezas son un punto sumamente de cuidado que debe ser tomado en cuenta por el mismo Gobierno y los ciudadanos. Por esta razón, este estudio se centra en los periodistas del sector público, más específicamente a los comunicadores sociales de la Gobernación del estado Bolívar, que como en cualquier otra entidad del Estado, están encargados de mantener informada a la población, ser una vía de comunicación segura entre los entes públicos y los problemas de las sociedades, defender gestiones, ser el ojo crítico dentro de la opinión pública, entre muchos otros deberes que ameritan de competencias

claramente visibles y que sean proyectadas con eficiencia. El presente estudio pretende relacionar las variables competencias y grupos generacionales. En primera instancia, una vez que se determinen los diferentes grupos generacionales del departamento de comunicación de una institución pública, como lo es la Gobernación del estado Bolívar, se detectarán las competencias existentes o las habilidades faltantes, con la finalidad de que en un futuro se pueda adaptar gestiones de competencias o capacitaciones de acuerdo a los diferentes intereses y necesidades de estos grupos generacionales que existen en el área de comunicación e información, y así cada uno pueda exponer lo mejor de sí, siendo de mayor utilidad para el ente del público. El fenómeno sometido a análisis hace de éste un proyecto primeramente descriptivo y de campo, con una población simplificada de estudio que se enfila dentro del tipo no probabilística e intencional. Los datos recabados por esta investigación arrojaron entre otras cosas, un interesante e inusual interés de los periodistas por anexar a su currículo profesional la escritura y habla en otro idioma como el inglés y consideran que con el uso de mayor tecnología es sinónimo de mejor trabajo.

Palabras Claves: Competencias, Grupos Generacionales, Sector Público, Funcionarios de la Administración Pública, Periodistas, Gobernación del estado Bolívar.

INTRODUCCIÓN

Es común dar por sentado que un profesional posee cualidades propias de su carrera, y que posteriormente son desarrolladas en su puesto de trabajo; cuando en verdad, es la expresión sobre el hecho de que "cada cabeza es un mundo" lo que marca la verdadera pericia del ser humano para pensar y hacer las cosas, (en este caso vista la persona como trabajador) para posicionarse en el logro de resultados en su entorno laboral.

Por otra parte, la relación aprendizaje – respuesta es un hecho que se ha venido estudiando por muchos años en el mundo laboral, por su contribución a la calidad y al cumplimiento de metas, dos de los grandes objetivos que las empresas siempre buscan para proteger sus inversiones e incrementar sus ganancias.

Claro está que el aprendizaje supone competencias en cada persona, vistas como habilidades y destrezas que no sólo son cualidades de aquellos que cumplen una carrera universitaria, sino que forma parte del trabajador como persona, con valores, inteligencia, capacidades para resolver conflictos, ser positivo, encontrar idóneas vías de comunicación, entre muchas otras, que hoy en día están siendo observadas por los empleadores.

Por ejemplo, en el sector público, "el gran empleador actual de Venezuela[1] es el Estado", que según cifras del INE publicadas en el 2014; tiene una nómina de 2,7 millones de trabajadores, por lo que se ha visto en la necesidad de incorporar a sus propias leyes y estatuto de la función pública, la descripción de las competencias que debe cumplir un funcionario público, pues se está hablando de entes que deben enfocarse en el ciudadano como un cliente y por lo tanto, a quien se le debería brindar un servicio de primera, para ello es necesario empleados proactivos y eficientes.

Por consiguiente, en la presente investigación se desarrolla uno de los temas que en el campo de la capacitación y desarrollo organizacional se ha propagado dentro de la cartera de intereses de las grandes Compañías; las competencias, pero además se correlaciona con el tópico de los grupos generacionales, que así como para los que creen en la diferenciación de personas por los signos zodiacales, las generaciones también podrían delimitar grupos de personas por actitudes, líneas de pensamiento, intereses, entre muchas otras características.

En este mismo orden de ideas, el presente trabajo especial de grado pretende hacer un diagnóstico de las competencias por grupos generacionales, orientado a los profesionales de la Comunicación Social en el sector público, delimitando la población de estudio a los que pertenecen a la Gobernación del estado Bolívar, una institución que forma parte de la gran estructura funcional de Venezuela y que maneja proyectos de importancia para la construcción de una macro sociedad con espacio geográfico definido.

---

[1] Agencia Mundial de Noticias NTN24 (2014): la cantidad de empleados públicos en el país entre 2002 y primer semestre del 2014 se duplicó, pasando de 1.345.674 a 2.689.759 (según cifras del INE). En ese período de 12 años, la cantidad de funcionarios públicos aumentó 83%, dando un promedio de 310 nuevos empleados cada día.

De esta manera, es que el Capítulo I de este proyecto explica la razón de ser de esta investigación y en él se plantea la descripción del problema a abordar, la justificación de su realización, los objetivos planteados y las referencias a investigaciones relacionadas con este caso, que nutren con sus análisis relevantes la línea de este estudio.

Al respecto, se evidencian iniciativas de dar mayor peso a la necesidad que existe de que el trabajador público reciba una constante preparación para el cumplimiento correcto de metas, para hablar de eficacia y no de simple directrices cumplidas, que también son planteadas en este trabajo.

Seguidamente, el capítulo II desglosa por términos con sus respectivas definiciones, todos los elementos que intervienen en el tema de estudio, y en este caso también se abordan bases legales, que refuerzan los conocimientos teóricos sobre el proyecto, basado en confiables constructos de autores que han comprobado el supuesto de sus hipótesis, en publicaciones avaladas por editoriales y en el marco de leyes que especifican las normativas que aplican para las Competencias a nivel nacional, dentro del sector público.

En el caso del capítulo III, se describe y brindan datos específicos sobre la Institución - Gobernación del estado Bolívar- ; donde se encuentran inmersos los protagonistas de este estudio, lugar que por formar parte del Estado por su característica de Ente Público, posee una nutrida biografía, que para fines de este trabajo fue lo suficientemente detallada.

Posteriormente, en el capítulo IV se concreta el marco metodológico, por el cual se conduce la construcción de este análisis, determinando el tipo y diseño de investigación, así como la descripción de la población de estudio

para este trabajo. Igualmente, en este capítulo se encuentra la Operacionalización de variables que se sirve para estructurar los elementos, frases y forma de recolección de información.

El Capítulo V, está compuesto de datos, tablas y gráficas que corroboran las observaciones y posibles causas del problema en estudio, además de brindar una óptica cuantificable y objetiva de cada variable delimitada por el investigador, que responden a los objetivos planteados en el Capítulo I. Este capítulo también guía al lector en el análisis del trabajo y le sugiere el por qué de las fallas detectadas en el objeto de estudio.

Por último, el Capítulo VI es el cierre de este TEG con las explicaciones e interpretaciones del análisis mostrado en el capítulo anterior. También da paso a posibles investigaciones de seguimiento, pues este apartado trata de aglomerar las conclusiones más relevantes y aportar recomendaciones desde la óptica del investigador.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los cambios son un paso necesario e inevitable con el correr del tiempo, en el caso de las Organizaciones, las transformaciones son generadas por agentes internos o externos como la política, la economía, las competencias y la tecnología -sólo por nombrar a los más importantes-, por lo cual se evidencia una clara tendencia hacia la administración del cambio basado en la unificación de principios, adaptación con el entorno y formas de utilizar los medios modernos para hacer negocios productivos y lucrativos, éstas dos últimas aplicables sólo a las empresas privadas.

En el caso de los entes públicos, por ser organizaciones sin fines de lucro, los modelos de gestión son más técnicos-funcionales, basados en los proyectos operativos que se generan de la matriz sociopolítica del Gobierno a cargo, y es por esta razón que la administración de su valioso talento humano no siempre está a la par con las exigencias reales del entorno y del trabajador como persona.

No obstante, Waissbluth y Larraín (2010) en su trabajo sobre los modelos de la Gestión Pública, muestran una perspectiva muy cercana a cómo se han tenido que adaptar las Organizaciones Públicas a través de los años, a tal

punto de ver al ciudadano como un cliente y no como un simple contribuyente. A continuación su análisis:

> La gestión pública, entendida como la manera en que el Estado obtiene, organiza, maneja y moviliza recursos escasos con la finalidad de cumplir ciertos objetivos ha cambiado. En las últimas décadas la gestión ha variado desde una orientación burocrática enfocada en procesos, normas y procedimientos, hacia una gestión enfocada en los resultados. Este proceso de cambio ha implicado entre otras cosas que: I) la eficiencia en el uso de los recursos, la transparencia, la responsabilidad y la rendición de cuentas sean una regla más que una excepción; II) que la ciudadanía sea partícipe en la definición de metas y sea un evaluador activo del desempeño del Estado; III) un Estado que reconoce que los ciudadanos además de ser contribuyentes y usuarios, son clientes. (p551)[2]

A pesar de esa percepción, se sigue evidenciando dos realidades, donde en una se invierte capital propio para adquirir ganancias y en otra se invierte capital del Estado para obras de bienestar común. Se detecta que en esta última, representada por las empresas públicas, no existe una línea clara para desarrollar competencias hacia la excelencia que permitan afianzar la formación constante y desempeño positivo del trabajador público a través de las capacitaciones.

Al respecto, existen iniciativas de dar mayor peso a la necesidad que existe de que el trabajador público reciba una constante preparación para el cumplimiento correcto de metas, para hablar de eficacia y no simples directrices cumplidas.

---

[2]Waissbluth (2010), planteó en su investigación conceptos generales sobre modelos de gestión pública para luego presentar algunas tendencias internacionales en esta materia, que han surgido particularmente de países avanzados, y así describir los problemas, interrogantes y restricciones políticas en Latinoamérica, centrándose en el caso de Chile y el modelo de gestión del Estado.

Y es que bien lo formuló Rubiano (2006) en su revista de la administración pública con enfoque en América Latina, donde explicaba que para desarrollar competencias en el sector público "implicará orientar el modelo de función pública a enfoques más actuales y necesarios, aquellos que no se basen fundamentalmente en la titulación, sino que apuesten por un modelo que fomente y premie competencias claves" (p3).

Con estas competencias claves se refería a reconocer las capacidades, habilidades y actitudes necesarias en el desempeño de los puestos de trabajo que recae en los trabajadores.

Añadido a esto, Rubiano (obcit)[3] también supone que "las unidades de recursos humanos deben dejar de ser meras unidades de trámites y convertirse en parte activa de la definición de la estrategia corporativa, contribuyendo técnicamente a la orientación necesaria".

O sea, que no estaría de más promover e invertir en programas que garanticen la preparación del trabajador de acuerdo al área en la que se desempeña o en la que podría colaborar de acuerdo a sus atribuciones medibles y observables.

Por ejemplo, en una época de globalización e interdependencia económica, además del inglés, que hoy en día se enseña en muchos países, cada vez adquieren más relevancia las regiones económicamente prometedoras como en América Latina y Oriente Medio, así como sus respectivos idiomas.

[3] Rubiano considera que la gestión del Talento Humano en la administración pública está en una especie de descuido, por lo que es importante tener en cuenta que gestionar servicios públicos debe exigir rigor, profesionalidad y una clara orientación de eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

Tanto los que pretenden acceder al difícil mercado de trabajo actual como los que, ya están dentro de él, se enfrentan a nuevos retos caracterizados por la internacionalización de las actividades de las empresas, se encuentran a menudo ante el muro del idioma.

Dentro del mundo de los negocios, el desarrollo de certificados de idiomas capaces de dar respuesta a las necesidades de las organizaciones empresariales ha evolucionado enormemente en los últimos años, por lo que puede ser vista como una competencia, como para que los departamentos de RRHH se muevan en terreno seguro a la hora de evaluar a sus candidatos.

Y es que, la capacitación y la evaluación por competencias son una realidad de la productividad enfocada en las ganancias y en la calidad. Tanto así que muchos autores defienden la idea de la importancia de manejar otros idiomas y cómo esto puede contribuir con las necesidades de una organización.

Ballesteros (2014), para corroborar su punto de vista menciona a BULATS, siglas en inglés de *Business Language Testing Service* o Servicio de Evaluación de Idiomas para los Negocios, que provee a los departamentos de Recursos Humanos y de Formación de las empresas, un acceso rápido y fácil a unas pruebas globales para medir las habilidades del lenguaje en su propio centro de trabajo.

Afirma que las compañías que usan BULATS en una escala global para evaluar candidatos, pueden probar con exactitud las habilidades de los mismos y, lo más importante para el negocio, éste indica los puntos clave de los niveles del manejo del lenguaje frente a las necesidades reales en el

centro de trabajo. Asimismo, BULATS también permite medir los resultados de los cursos de formación en lengua extranjera en el entorno laboral de la propia empresa, evaluando los progresos y las metas alcanzadas por parte de los empleados.

Todo esto enmarcado en futuro, negocios, competencias, ganancias, calidad, etc, y al mismo tiempo, se habla de que comienzan a surgir exámenes enfocados a necesidades específicas de sectores como la medicina y la educación, que presentan un alto grado de internacionalización y de exigencia de dominio de idiomas.

Asimismo, la gestión de la administración pública debería orientar mayores esfuerzos en pro de la eficiencia de sus trabajadores para beneficio institucional y gestionar los mismos sistemas de calidad, con la introducción en sus planificaciones de modernas herramientas como la gestión por competencias, un concepto relativamente nuevo que busca empoderar las virtudes de cada actor social que interviene en labores vitales de la empresa, incentivando cambios positivos, y el descubrimiento de nuevos roles.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Cruz, Rojas, Vega y Villegas (2002) concordaron en que el término de gestión por competencias es una manera personal de responder a situaciones con aptitud, habilidades y razonamiento propio, pero además profundizan en verlo como una herramienta:

> Es un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la organización comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador... La gestión que comienza a realizarse ahora ya

> no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino en que la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa. (Documento en línea)

Por este motivo, los directivos y encargados de los departamentos de personal en el sector público deberían afianzar sus intereses en proporcionar a sus subordinados las oportunidades necesarias para desarrollar y poner en práctica nuevas habilidades y conocimientos, "considerando las capacidades humanas como activos en los que hay que invertir". Prieto (2007:28)

Consecutivamente, sobre el uso de gestión por competencias para contratación de personal, un estudio en Argentina al que fueron invitadas a participar alrededor de 160 organizaciones de la Capital Federal y la ciudad de Buenos Aires (no se especifica si son organizaciones públicas o privadas), respondieron la encuesta 64 entes, que representa un universo de entre 23.884 y 36.736 profesionales, revelando, entre otros aspectos:

> Las actividades de formación que realizan las organizaciones no responden al modelo de competencias, ya que el índice de ajuste entre las competencias que utilizan en selección y desvinculación, por un lado, y las competencias que eligen para los planes de formación, por el otro, es de 40%. A su vez, los profesionales involucrados en el trabajo de campo tienen 25% de posibilidades de recibir formación en competencias que se relaciones con los requisitos que las mismas organizaciones consideran en los subsistemas de selección y evaluación de desempeño, mostrando un desfase porque pareciera que los modelos de competencias no se han diseñado en función de la misión, visión y planes estratégicos de cada organización. (Alles; 2014).[4]

[4]Martha Alles es una consultora Internacional en Gestión por Competencias, con más de 30 títulos publicados. Sobre este último trabajo de investigación, detectó que los modelos de competencias no se han diseñado en función de la Misión, Visión y Planes Estratégicos de cada organización, ni mucho menos tomando en cuenta las necesidades intrínsecas de cada departamento interno de la Empresa.

Respecto al anterior estudio, aunque no represente a todas las empresas de América Latina, ni mucho menos a la realidad de la Gobernación del estado Bolívar, su contexto no es aislado de lo que ocurre en esta empresa pública, que aunque no puede considerarse mediocre en la materia, porque posee la acreditación ISOS 9000:2008, bien podría mejorar programas con innovadoras propuestas dirigidas a su personal.

En este sentido, si bien la gestión por competencias ha sido utilizada mundialmente por organizaciones privadas de alto desempeño como una herramienta clave para alcanzar su éxito, como es el caso de los modelos de calidad y desempeño ISO 9000 (Organización de estandarización internacional) y *European Quality Award*, a quienes les arrojó mejores resultados, ¿Por qué no hacerlo con más ahínco en las públicas como en la Gobernación del estado Bolívar para el logro de metas? ¿Por qué no invertir en la capacitación de personal de acuerdo a sus intereses? ¿Cómo manejas un nuevo proyecto como una televisora, si no preparas a los que estarán encargados, así sean profesionales?

Ahora bien, si la gestión de competencias se centra en explorar las habilidades y destrezas medibles de la persona, viendo al trabajador como un motor social, funcional y vital para la organización, el cual debe ser formado para que aporte mayor beneficio a la empresa, ¿No debería también haber un esquema de formación para cada generación de empleados?

Efectivamente, pues para nadie es un secreto la clasificación secuencial que existe entre los grupos generacionales con diferentes aptitudes, intereses y experiencias ante la vida, mejor definido por Simón (2007) de la siguiente manera:

> Se entiende por generación un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencia formativa que los distinguen de sus predecesores. Aunque la mera cercanía de edad no basta para considerar a un grupo como de la misma generación. Es necesario identificar un conjunto de vivencias históricas compartidas de carácter macrosocial, lo cual marca unos principios compartidos de visión de la vida, del contexto y, por supuesto, un conjunto de valores comunes... Considerando de forma generalizada la clasificación por años a 4 grupos: Generación Tradicional (GT): personas de más de 58 años (nacidos hasta 1946), Generación Baby-boom (BB): nacidos entre 1946 y 1960, entre 44 y 58 años, Generación X: comprendidos entre los 25 y 43 años, nacidos entre 1961 y 1979, Generación Y: jóvenes entre 18 y 24 años, nacidos entre 1980 y 1986. (P7)[5]

Entonces, del concepto antes mencionado se evidencia algo interesante y valioso, porque si cada grupo responde a ciertas características comunes entre su propia sociedad, y en este trabajo la sociedad es la Gobernación del estado Bolívar y su listado de comunicadores sociales, esto implicaría que si primero se detectara los grupos muestra generacionales de esta Organización, se podría obtener una idea más específica que dibuje la orientación de ciertos grupos de comunicadores, lo cual posteriormente serviría para diseñar programas de capacitación y fortalecimiento de competencias a la medida de cada quien, para la formación de comunicadores sociales innovadores.

Finalmente, es una investigación significativa para la Gobernación del estado Bolívar, como una manera de inversión para cumplimiento de metas,

[5] Simón, C (2007). Estudió el caso específico de la Generación "Y" porque detectó que el colectivo de jóvenes, el de mayor preparación académica de la historia con una gran capacidad para abordar los cambios y la vertiginosa evolución tecnológica, tiene dificultades para integrarse en el mercado laboral. ¿Qué está ocurriendo? ¿Por qué se produce este desencuentro de las nuevas generaciones con los entornos profesionales? ¿Es un problema de regulación del marco legal de trabajo? Fueron las preguntas que se planteó la investigadora.

ceñido a las verdaderas necesidades de su motor social (funcionarios públicos – Comunicadores sociales), que beneficiaría tanto al cumplimiento de metas de la Organización, como al desempeño e incentivo del trabajador.

Igualmente, la división por grupos generacionales y a su vez por intereses, destrezas, habilidades y deficiencias, también ayudaría a cumplir en gran medida con la conocida palabra de exigencias en muchos puestos de trabajo: la proactividad.

Esto debido a que; teniendo en cuenta el perfil del comunicador social en la Gobernación del Estado Bolívar y las características de los trabajadores que se desempeñan en el área periodística, de acuerdo a su generación e intereses, se hará más fácil el manejo y aplicación de la Gestión por competencias con el objetivo final de:

- Contar con talento humano con competencias para hacer el trabajo sin contratiempos, controlar los defectos y errores y realizar diferentes tareas o solventar problemas.

- Mantener a los periodistas realizando un producto final de forma óptima y que a su vez puedan sugerir mejoras, con la habilidad para adaptarse a nuevas situaciones en la organización del trabajo.

- Mejorar la relación orden – respuesta entre el periodista y su coordinador, ante la necesidad de que aún sin la supervisión estricta del supervisor, los periodistas puedan contribuir con los objetivos acordados en el plan anual de gestión del departamento al cual pertenece.

Seguidamente, una vez expuesto el panorama actual del trabajador público en función de las competencias y sus responsabilidades, este modelo de investigación se delimita de la siguiente manera.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las competencias laborales y requeridas en los grupos generacionales del departamento de Comunicaciones de la Gobernación del estado Bolívar.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Explorar la composición demográfica del grupo de comunicadores sociales en estudio para establecer los grupos generacionales.

2.- Identificar las competencias generales presentes y requeridas por los periodistas que conforman la muestra en estudio

3.- Delimitar las competencias específicas presentes y requeridas en cada grupo generacional que se encuentra en el departamento de Comunicaciones de la Gobernación.

4.- Evidenciar las competencias presentes y requeridas en el la muestra de estudio, asociadas a la función pública.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La importancia del Departamento de Recursos Humanos en cualquier Organización constituye un sistema secundario pero indiscutiblemente vital, porque es el nexo entre la fuerza productora (los trabajadores)y la empresa, que además se encarga de ver al trabajador como un recurso al que hay que optimizar a partir de una concepción renovada, dinámica y competitiva en la que se oriente y afirme una misión de efectividad.

Tal como lo indica Ventura (1994), citado por Blanco (2007), las posibilidades de acceso a mercados globales se reducen y se limitan para aquellas organizaciones incapaces de posicionarse con atributos diferentes frente a la competencia, lo que lleva a pensar que "el valor de los recursos intangibles (cultura organizativa, capital humano, etc) recae en que son los más adecuados para generar ventajas competitivas sostenibles frente a las demás organizaciones" (p.27)

Por otro lado, con enfoque en el papel del departamento de RRHH, pero ahora visto desde el sector público, sus funciones no varían en cuanto a la importancia de la administración pública basada en la actualización de las capacitaciones de sus trabajadores, pues existen diversos indicadores que anualmente avalan el por qué de estos departamentos y la necesidad de mantener siempre a un personal capacitado.

Para muestra de lo anterior, un botón. Según el Informe de Competitividad Global 2013 -2014[6], los países de América Latina y el Caribe se estancaron

[6]Informe de Competitividad Global 2013-2014. elaborado por el Foro Económico Mundial. Consultado el 30.04.14 en el Centro de Divulgación del Conocimiento Económico para la Verdad.

en el desempeño de su competitividad y resalta que Venezuela es uno de los países menos competitivos de Suramérica, ubicándose en el puesto N°134 de 148 países.

Si la información anteriormente citada se complementa con la idea planteada por González de que "la eficacia del gobierno depende, al menos parcialmente, de la calidad de la administración pública responsable de implementar sus políticas" (2008; p2), esto constituye una interesante situación vista desde el punto de vista del trabajador o servidor público, quien se encarga de forjar entre otras cosas, la visión desarrolladora de mejores condiciones de vida, y en este punto el funcionario público de carrera periodista tiene un peso importante por su papel de mantener esa imagen e informar con profesionalismo cada avance relevante para las comunidades.

Por consiguiente, la línea de estudio de este trabajo se gesta dentro de las constantes mejoras que deben tener las Organizaciones del Sector Público para la proyección eficiente de sus trabajadores, sobre todo porque se está hablando de las encargadas de elaborar, ejecutar y atender con planes de desarrollo, las necesidades de toda una macrosociedad que demanda servicios en todos los aspectos cotidianos que le caracterizan.

Por este motivo los directivos deberían proporcionar a sus subordinados las oportunidades necesarias para desarrollar y poner en práctica nuevas habilidades y conocimientos, considerando las capacidades humanas como activos en los que hay que invertir, pues se trata del pensamiento y la actuación del trabajador hacia la adquisición de logros empresariales.

En el caso de la Gobernación del Estado Bolívar; en su departamento de Comunicación e información por ejemplo, tiene la prioridad de difundir por

todos los medios necesarios la gestión de su máximo representante de guardia – el gobernador Francisco Rangel Gómez -, gestión que a su vez cumple con un Plan Nacional de Desarrollo.

Pero la función del departamento de Comunicación no queda allí, como todo en la política, existen diversos agentes externos con los que hay que saber lidiar, proyectando la defensa de una figura pública y el positivismo entre sus avances en beneficio directo de los habitantes del estado, labor que recae en los profesionales de la comunicación.

Ahora bien, si los comunicadores sociales son una pieza fundamental en la meta de mantener en alto la aceptación de un Gobernante, esto implica que estos profesionales deberían expandir en su máxima expresión todos sus talentos y experiencias para forjar un futuro favorable para él y su Organización, teniendo en cuenta que para que un trabajador pueda aprovechar una formación debe ser visto como persona.

Esto implica la necesidad de acometer a un estudio preciso para determinar cómo se pueden clasificar a los trabajadores por habilidades, intereses, aptitudes, etc, para poder ofrecerle un programa provechoso tanto para él como para la Empresa.

Por ello es que este informe pretende, una vez que se detecten los diferentes grupos generacionales del departamento de comunicación de la Gobernación, a futuro se pueda adaptar gestiones por competencias o capacitaciones de acuerdo a los diferentes intereses y necesidades de estos grupos generacionales, para que cada uno pueda innovar en ideas y hacer su diarismo más eficiente.

1.4 ANTECEDENTES

Con el firme propósito de orientar el desarrollo de esta investigación a escala de Especialización Académica y avalar las conclusiones arrojadas, fue obligatoria la recopilación bibliográfica y cybergráfica, obtenida de los diversos estudios realizados en el área de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, referentes a las temáticas de Grupo Generacionales y Fortalecimiento de las Competencias, especialmente la relación provechosa de ambos temas para la formación de profesionales eficaces e innovadores.

Como resultado de la búsqueda, a continuación se describen de manera concisa, diversas investigaciones que respaldan el procesamiento básico del tema estudiado.

ANTECEDENTE (1)	
TÍTULO	Estrategia de capacitación para desarrollar competencias laborales. Hipótesis: la aplicación de una estrategia de capacitación favorecerá el desarrollo de competencias laborales en los recursos humanos de la empresa agropecuaria Batalla de Guisa.
AÑO: Mayo 2014	RESUMEN
AUTORA: Maida Luisa AlmaguerMojena	Para este trabajo la investigadora se propuso entre sus objetivos; Establecer las bases teóricas conceptuales de la investigación mediante el análisis de la evolución histórica de la capacitación y la formación de competencias laborales, en el mundo, en Cuba y en el sector agropecuario. 2. Determinar los fundamentos teóricos de la capacitación y el proceso de formación de competencias laborales en los recursos humanos. 3. Elaborar una estrategia para desarrollar las competencias laborales en los recursos humanos de la empresa agropecuaria Batalla de Guisa. Para ello, Almaguer trabajó con una población de 2896 trabajadores y como muestra seleccionó al azar 1738 trabajadores, o sea el 60% de la población

El más reciente trabajo encontrado de Almaguer[7], aportó datos destacados para esta investigación tales como:

- A consideración de la autora tanto la capacitación como el adiestramiento constituye un tipo de forma educativa extraescolar, que permite y da la oportunidad a los trabajadores de las organizaciones y empresas, incrementar sus habilidades, conocimientos y aptitudes para superarse profesionalmente y como seres humanos, mostrando de esta forma, una mejor calidad laboral.

- A su juicio, todos los sistemas de aprendizajes y de capacitación que se diseñen deben siempre tener en cuenta las necesidades propias de cada país y empresa en particular, atendiendo específicamente al tipo de tecnología que se aplique; estos deben ofrecer un conjunto de conocimientos y práctica laboral, no únicamente pedagógica, sino también destinada a la formación de competencias laborales en los trabajadores.

- En base a su interpretación sobre autores cubanos que han desarrollado el tema de las competencias y la capacitación, define a esta última como un conjunto de acciones organizadas con carácter permanente, sistémico, planificado e integral que se desarrollan en las entidades laborales, dirigidas a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva, y el perfeccionamiento profesional a partir de sus necesidades para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

[7]Almaguer, M. (2014) expone que la introducción del término competencias data de la década de los años 20 en los Estados Unidos en lo referente sobre todo a la capacitación pero el auge en el empleo del mismo se desplaza de fines de los años 60 a los 70, y se considera al psicólogo David Mc Clelland como uno de los pioneros.

ANTECEDENTE (2)	
TÍTULO	Enfoque Comparativo de Grupos Generacionales respecto a la Motivación bajo el enfoque de la Teoría de Mcclelland y el Compromiso Organizacional De Mayer Y Allen. Caso: Estar Seguros, S.A. (UCAB - Para optar al título de Especialista en GERENCIA DE RRHH - II)
AÑO: Febrero 2014	RESUMEN
AUTOR: Nalexis del Valle Arraiz Moreno	En esta investigación Arraizse centra en los Grupos Generacionales, diferenciándolos por su componente cultural, social y valores para luego asociar estas generaciones con temas de motivación y compromiso organizacional. Plantea que estos grupos están conviviendo actualmente en el mundo laboral presentando una diferencia máxima de 51 años y las mismas tienen la siguiente diferenciación: los "Tradicionalistas" (nacidos antes de 1946), pasando luego por los "Babyboomers" (nacidos entre 1946 y 1964) y los miembros de la "Generación X" (nacidos entre 1964 y 1976), hasta la *Netx Generation* o como es mejor conocida la "Generación Y" (nacidos entre 1977 y 1997)

Igualmente, Arraiz centró su trabajo en la empresa de capital nacional Estar Seguros S.A., con una población en su plantilla de 746 empleados con edades comprendidas entre 18 y 76 años de edad; entre los cuales se buscó evidenciar los factores de motivación por grupos generacionales, así como el tipo de compromiso que profesaban de manera que la gestión de Recursos Humanos. Utilizará la información para optimizar sus estrategias de motivación y retención de personal.

ANTECEDENTE (3)	
TÍTULO	Gestión por competencias del capital humano en Empresas Socialistas. Caso: Agropatria de san Fernando de Apure. Para optar al título de Magister en Gerencia y Planificación Institucional. (Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora - UNELLEZ)
AÑO: Julio	RESUMEN
	Para abordar el tema de Gestión por Competencia, los

2012	autores de este TEG concretan su estudio sobre un modelo de competencias que ha venido evolucionando y ha sido tomado como orientación de estado en materia de Recursos Humanos por países como Argentina, Brasil, Uruguay y Venezuela entre otros, siendo la tendencia en Latinoamérica el que a esas competencias, digamos "empresariales", se les añadan otras que podríamos llamar "sociales", así, en el Diccionario de Competencias establecido en la Resolución 042 del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y el Desarrollo de la República Bolivariana de Venezuela, se agrega al conjunto de competencias "comúnmente aceptadas" algunas otras que se deben considerar "transversales" para toda la Administración Pública, ej. Conciencia del Deber Social, Vinculación con el Entorno y *Compromiso Ético, etc.*
AUTOR: Ángel Zurita María Licelot	

En este esquema, Zurita y Licelot dentro de sus objetivos se trazaron diseñar lineamientos para la gestión por competencias del capital humano en empresas socialistas (Caso Agro patria de San Fernando de Apure Estado Apure). Para ello, toman en consideración lo que el psicólogo Mac Clelland trata en sus estudios, uno de los investigadores más destacados en el tema de las competencias y por lo tanto referido en este trabajo.

Exponen que Clelland, cuando estudiaba a los individuos con desempeños destacados, encontraba en ellos unas conductas integrales que causaban la excelencia de su trabajo, comportamientos complejos en cuya composición podían estar implicadas varias variables psicológicas a la vez, habilidades, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad, autoconcepto, educación y/o experiencia.

Igualmente, asegura que al clasificar estas conductas "grandes y completas", surge la clasificación de las 20 competencias genéricas que recomendó leer en el Diccionario de Competencias de Hay McBear o en

Spencer & Spencer ej. Motivación al Logro, Preocupación por el Orden y la Calidad, Iniciativa etc.

Finalmente, otro punto destacado de su resumen es que estas competencias significaban una nueva forma de ver la realidad en selección de personal, por cuanto ya no se trataba de identificar y medir variables psicológicas abstractas como "fuerza del yo" o "el tipo cultural", que se pretendían asociadas a un rendimiento adecuado en el cargo, ahora el método buscaba ver qué conductas integrales caracterizaban a los de mayor desempeño ej. Orientación al Servicio, Construcción de Relaciones etc., y entonces explorar en la candidata o candidato, en qué medida poseía estos atributos integrales.

ANTECEDENTE (4)	
TÍTULO	FACTIBILIDAD DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL REGAL C.A. Edo. Miranda. (Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta". TEG para optar al Título Técnico Superior Universitario en Administración, Mención: RRHH)
AÑO: Abril 2006	**RESUMEN**
AUTOR: Marín Nohelia Solís Anaoly	Marín y Solís utilizaron una muestra de 17 personas escogidas intencionalmente, manejando como técnica de estudio la encuesta, con lo que determinaron entre otras cosas, que la capacitación recibida por los empleados es poca, los cursos de adiestramiento impartidos, no han sido suficientes para cubrir las necesidades de aprendizaje de los empleados, afectando directamente las metas y objetivos de la organización.

Marín y Solis justificaron su investigación ante el hecho de que con la aplicación del plan estratégico de capacitación basado en competencias laborales, no sólo se alinean los objetivos de la empresa con el recurso humano, sino que se hace un mayor énfasis en el rendimiento y desempeño de forma que estos, se integren a compartir información y adecuarla para el desarrollo de la organización, por lo cual este puede ser un argumento comprobable, que sirva de aval para la investigación actual de las competencias en el sector público y la importancia de su desarrollo.

ANTECEDENTE (5)	
TÍTULO	Gestión Por competencias: Una Mirada Global. (UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA - FACULTAD DE MINAS – Trabajo especial de grado para optar al título de Especialista en Gestión Empresarial)
AÑO: Abril 2006	RESUMEN
AUTOR: Bejamín Patiño Lubiano	Este trabajo tuvo como objetivo principal comparar los modelos de gestión por competencias implementados en otras organizaciones para retroalimentarlo en la organización Schneider Electric de Colombia S.A Agencia Antioquia. Su población estuvo constituida por 59 trabajadores escogidos de manera intencional y aleatoria de una población de 195 personas que componen el 30% de la nómina laboral. En el desarrollo del mismo se corroboró que los sistemas de selección permiten identificar adecuadamente quien se adapta más al puesto que se ofrece.

Con la afirmación que arrojan los resultados de Benjamín, coinciden las tres empresas observadas, que el proceso de selección basado en competencias permite ser más objetivos y encontrar a aquella persona que puede desempeñarse de manera más exitosa. Igualmente, se visualizó que este sistema permite la identificación de los puntos débiles de las personas, permitiendo intervenciones de mejoras que garantizan los resultados.

ANTECEDENTE (6)	
TÍTULO	Competencias Basadas en la Gestión del Conocimiento del Capital Humano de la Empresa Sistema Hidraulico Yacambú.

	(EEUU –Tecana American University TAU).
AÑO:	RESUMEN
Octubre 2006	La investigación tuvo como objetivo general: Proponer estrategias para mejorar las competencias requeridas por el capital humano del Sistema Hidráulico Yacambú – Quíbor San Felipe, Edo. Lara. Los resultados encontrados evidenciaron competencias cuya valoración es muy similar en todos los sectores: liderazgo, trabajo en equipo, iniciativa, creatividad, honestidad y credibilidad. Es posible considerar que tales competencias perfilan lo que puede denominarse el perfil básico del directivo, perfil que podría adecuarse a cualquier cultura organizativa de cualquier sector. En cuanto a las estrategias se recomiendan entre otras: Aprovechar el interés existente por parte de los trabajadores en lo que a tecnología y conocimiento se refiere de manera que se capacite tecnológicamente en pro de optimizar el trabajo que desempeñan.
AUTOR: Mario A. Ramírez P.	

Optimización del trabajo, es la clave de la investigación de Ramírez, quien se centró en delimitar las competencias técnicas según el área de trabajo, relacionadas con procesos, en vista de que éstas pueden afectar el desempeño profesional en el diarismo laboral, y además las asoció con las competencias genéricas, ya que permiten ser medidas y mejoradas con el nivel de educación y adiestramiento. Una observación importante, si lo que se quiere hacer es un diagnóstico de competencias en busca de mejoras futuras para el trabajador y su producción como persona, que es exactamente uno de los objetivos finales de este Diagnóstico de competencias en el tramo del sector público.

ANTECEDENTE (7)	
TÍTULO	Diseño de un Modelo Integral de Gestión por Competencias para el área de "*Service solution Operation*" dentro del departamento de Servicios de outsourcing de la empresa IBM de Venezuela. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos. (Presentado en la Universidad Católica Andrés Bello)

AÑO:	RESUMEN
Octubre 2009	Los objetivos del trabajo planteado se centraron en identificar los tipos de servicios que se llevan a cabo en el área de SSO, así como los roles necesarios para realizar las actividades del área, identificar las competencias generales y técnicas requeridas y definir los perfiles de competencias por puesto documental y posteriormente de la aplicación y análisis de una serie de entrevistas al personal SSO. La investigación determinó entre otras cosas, que los recursos contratados para proyectos de mayor alcance tienen mayor cantidad de requerimientos diarios a ser atendidos y deben generar una planificación que permita resolverlos, teniendo como apalancamiento sólo los recursos del mismo proyecto. Por otro lado, para la identificación de competencias generales y técnicas del área de SSO, la autora hizo un levantamiento de información a través de bases de conocimiento de IBM utilizadas como referencia de mejores prácticas al momento de desarrollo de manuales de procedimientos operativos para prestar servicios en el área.
AUTORA: Roraima Cruz González	

El trabajo de Cruz, al describir los roles de los empleados por áreas, proporcionó para esta investigación referencias de competencias generales para mejores prácticas, que han sido descritas con mayor precisión en el Marco Teórico que a continuación se puede visualizar en este proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A continuación se conceptualizan detalladamente las bases teóricas que sustentan esta investigación y que representan por sí solas, temas de estudio dentro de las Organizaciones y el ramo de la gerencia de Recursos Humanos y las Relaciones Laborales, en este caso, centrándose en los Grupos Generacionales y las Competencias del funcionario público.

2.1 GRUPOS GENERACIONALES:

Más allá de ser concebido este concepto como barreras y diversidad, los grupos generacionales conforman la sociedad laboral en toda empresa y la conjunción de la experiencia de los más antiguos con la innovación de los más jóvenes, suele ser una herramienta de poder si se sabe explotar, aunque los empresarios siempre desconfían a la primera de los profesionales más jóvenes; pues no es nada común que un empresario entregue a un joven desconocido, con poca experiencia, los destinos de su empresa..

No obstante, para los jóvenes nacidos a partir de 1983, mejor conocidos como los *Millennialso* generación Y, son muy importantes la información y la transparencia. "Desean integrarse en un proyecto laboral que les motive y del que formen parte de una manera activa, con la mirada puesta en los

resultados a obtener, unos resultados económicos y sociales"[8].(Deloitte: 2014)

Ahora bien, para entender en toda su extensión a los grupos generacionales, es necesario entender la palabra generación; definida por la enciclopedia en línea Centrodeartigos.com (2012) como:

> Un conjunto de personas que nacen cada 20 años sobre la duración de una fase de la vida: infancia, juventud, madurez y vejez. Las generaciones se identifican mediante la búsqueda de grupos de cohortes de esta distancia que comparten tres criterios. En primer lugar, los miembros de una cuota de generación en la historia: se encuentran con acontecimientos históricos y las tendencias sociales, mientras que ocupa la misma fase de la vida. En este punto de vista, los miembros de una generación están conformados de manera duradera por las épocas que se enfrentan los niños y adultos jóvenes, y que comparten ciertas creencias y comportamientos comunes. (Documento en línea).

Esto sugiere que la sana convivencia entre estas generaciones dentro del ámbito laboral implica la necesidad de compartir experiencias, de incorporar constantemente la innovación, el aprendizaje ante los procesos de adaptación, la creatividad, la flexibilidad y por supuesto, siempre la visión de futuro.

Una vez aclarado el punto de lo que significa una generación, también es necesario centrarse en los diferentes grupos generaciones existentes en el mercado laboral actual a nivel mundial. Para ello, se tomó como punto de partida la minuciosa investigación realizada por Nalexis Arraiz Moreno, quien

[8] Joaquín J. (2014) DELOITTE: Grandes Demandas y Expectativas. "Quienes tengan la responsabilidad de contratar, dirigir y motivar a los jóvenes, deberán ofrecer expectativas realistas y creíbles, capaces de motivar a los equipos de trabajo, en los que participan los jóvenes".

en su Trabajo Especial de Grado sobre el Enfoque Comparativo de Grupos Generacionales respecto a la Motivación, abarcó otras fuentes de interés para describir los aspectos positivos y negativos de cada generación, vistos desde el ojo crítico de Recursos Humanos.

2.1.1 A continuación el Bosquejo sobre las características de los Diferentes Grupos Generacionales, según Arraiz N. (2014; 44-53).[9]

Para la revista Palermo Business Review (2011), en un trabajo elaborado por Rocío González[10] se pueden distinguir cuatro generaciones que conviven en el mercado laboral:

- Los Tradicionalistas: nacidos entre 1930 hasta 1945.
- Los BabyBoomers: nacidos entre 1946 y 1963.
- La Generación X: nacidos entre 1964 y 1979.
- La Generación Y: nacidos entre 1980 y 1995.

Trascendiendo las diferencias generacionales están generando roces en los contextos laborales. Es así como, los "baby boomers" mayormente consideran a la Generación "X" como personas impacientes y dispuestas a poner en riesgo estrategias probadas y comprobadas como eficaces. Estos a su vez, ven a los "baby boomers" como personas inflexibles al cambio, es decir, muy tradicionalistas en las formas de hacer y proceder.

---

[9]Arraiz, N. (2014) Trabajo Especial de Grado: Enfoque comparativo de grupos generacionales respecto a la motivación bajo el enfoque de la Teoría de Mcclelland y el compromiso organizacional de Mayer y Allen. Caso: Estar Seguros, S.A. (UCAB - Venezuela).

[10] González R. (2011) Trabajo Especial de Grado: Impacto en las prácticas tradicionales de recursos humanos por la incorporación de la Generación Y. El caso de una entidad financiera de la ciudad de Resistencia. MBA en Recursos Humanos (Universidad de Palermo- Buenos Aires, Argentina).

Por otra parte, la Generación "X" caracteriza a la Generación "Y" con un comportamiento infantil y ensimismado, con desconocimiento de la realidad laboral que produce para la estabilidad de la organización. Mientras que "Y" puede ver a los "X" como personas negativas de entrega exclusiva a la vida laboral.

Y en el ámbito laboral, lograr que los miembros de los equipos de trabajo consigan un equilibrio para conciliar los procedimientos tradicionales y nuevas estrategias de flexibilidad, hace que las empresas sean más dinámicas para que estos espacios no obstruyan el fin de la misma. Para ello, el papel del personal supervisorio es de gran responsabilidad, en el andamiaje de estos procesos de convivencia divergente.

Lo cierto es, que en cada generación existe una gama de valores, atributos y creencias humanas. El momento en que cada generación crece y se forma, se exalta una gran influencia en su actitud, brindando en definitiva experiencias, conocimientos y enfoques que enriquezcan el conjunto, por lo que la empresa debe fomentar las sinergias, el respeto y consideración mutua.

En una investigación patrocinada por la agencia de colocación internacional Adecco, para el Instituto de Empresa Business School en el 2007, se hace una caracterización de cada una de las generaciones:

2.1.1.1 LOS TRADICIONALES (1939-1945 – Más de 60 años)

Este grupo concentra a aquellos ciudadanos y trabajadores nacidos en las épocas de guerra y posguerra en Europa y España respectivamente. La generación tradicional se crió en entornos de escasez, y ha seguido

manteniendo valores relacionados con la austeridad y la defensa de un conjunto de bienes comunes fundamentales para la sociedad, como la paz y la prosperidad nacional. El valor de la lealtad es seguramente el que mejor caracteriza la personalidad de esta generación, y es aplicable a todos sus entornos de actividad: la familia, el trabajo, la afinidad política, religiosa, etc.

La disciplina y el respeto por la autoridad y la jerarquía han dominado asimismo las dinámicas sociales de este grupo. Un aspecto relevante es que esta generación ocupó el protagonismo de la vida empresarial en momentos de desarrollo económico fuerte. Culturas corporativas, políticas y procesos diseñados por los tradicionales han dominado las organizaciones durante años cruciales de su desarrollo, primando valores paternalistas y de corte jerárquico entre jefes y empleados.

Respecto a su comportamiento en la organización, esta generación tienen las siguientes características que se indican en la investigación de Sabrina Roupnikian (2013) que trata sobre Cambios necesarios en el rol de recursos humanos, en virtud del ingreso de nuevas generaciones en la industria IT:

- Son estructurados y prefieren las reglas
- Tienen respeto por la autoridad y respaldan la pirámide organizacional.
- Tienen cultura de trabajo y sacrificio.
- Un tradicionalista siente que es exitoso como profesional cuando logra una posición de prestigio y admiración a base de su sacrificio y años de antigüedad.

- Los motiva la estabilidad y seguridad dentro de la empresa, el respeto y la lealtad de sus colaboradores.
- Respecto a la relación con sus superiores, esperan que sean claros con respecto a las expectativas, correctos en el trato y reconozcan el esfuerzo que hacen.

2.1.1.2 BABY BOOMERS (1946 Y 1963 – de 45 a 60 años)

La llegada de la generación "Baby boom" supuso la introducción de cambios sociales importantes en todos los sentidos que se han hecho presentes en el mundo empresarial. Seguramente, uno de los eventos que más han marcado a esta generación con independencia de sus países de origen, ha sido la llegada a los hogares de la televisión, que genera dos grandes fenómenos que se absorben por los "babyboomers" y configuran sus patrones sociales de comportamiento.

Convivir con un medio audiovisual genera una accesibilidad inusitada a noticias y eventos procedentes de todas partes del mundo; y las distancias y los tiempos se reducen, acelerando el ritmo de vida personal y profesional. Por otra parte, los medios de comunicación introducen un conjunto de símbolos comunes que unen a todo el grupo que ha compartido infancia y juventud frente a los mismos programas y anuncios.

Los tradicionales se esforzaron en proporcionar a sus hijos las oportunidades que por el contexto histórico y social no fueron accesibles para ellos. Estos son por tanto, una generación más cultivada, y adicionalmente más idealista y optimista que sus predecesores, cuyos años cruciales estuvieron dominados por el realismo crudo de guerras y

postguerras. Sus años críticos de incorporación al mercado de trabajo, entre mediados de los 60 y finales de los 70, fueron de progreso en la mayor parte de los países europeos, y por ello, generaron grandes expectativas de éxito.

La generación de "Babyboomers" vivió en Europa la "revolución" de Mayo del 68 y protagonizó revoluciones sociales con su aceptación del divorcio, el aborto, la píldora anticonceptiva y la explosión del consumismo. Son, por tanto, un grupo de brusca ruptura con los valores anteriores, si bien en su madurez han recuperado una buena parte de los valores más conservadores que caracterizaron a sus padres y abuelos, en el momento presente, los "Babyboomers" cobran especial interés porque plantearán además una crisis para el sistema actual de pensiones públicas.

La generación "Babyboomers" ocupa los puestos de mayor responsabilidad en las empresas, aunque las primeras cohortes ya están empezando a ser sustituidas por el siguiente grupo: la generación "X". En su madurez profesional, los "Babyboomers" han acumulado la mayor proporción de adictos al trabajo de la historia.

Respecto a las características de esta generación que refiere Roupnikian (2013) se indican:

- Son personas ambiciosas, optimistas e idealistas.
- Respetan la pirámide organizacional y las jerarquías, creyendo en el crecimiento personal y desarrollo profesional.
- Valoran la seguridad laboral y buscan conseguir a través de ello una carrera excepcional. Para ellos el trabajo es a dedicación completa.

- Ser exitoso como profesional para ellos, requiere tener una posición de poder, símbolo de status.
- Los motiva el hecho de crecer verticalmente, el prestigio.
- Buscan en sus superiores un modelo a seguir, que valore el tiempo que dedican al trabajo, que les den participación, de manera de poder demostrar los conocimientos y les permita exposición.

2.1.1.3 LA GENERACIÓN "X" (1964 Y 1979 – De 30 a 44 años)

En un nuevo movimiento pendular, la generación "X" se revuelve contra los valores que han caracterizado a sus padres y ofrecen un modelo social radicalmente diferente.

Tras una infancia y adolescencia próspera y acomodada, fruto de un largo ciclo de expansión económica, este grupo se encuentra con un acceso más difícil al mercado laboral, debido al entorno legislativo, y se acomoda a esta nueva situación desde una perspectiva considerada individualista y materialista por sus mayores. Esta generación, la de más preparación académica y experiencia internacional en la historia, se resiste a seguir la pauta social de sus padres, y ha retrasado las edades de matrimonio y procreación.

Frente al optimismo e idealismo de los "Babyboomers", los "X" son considerados básicamente escépticos. Mientras sus padres gozaban de amplias oportunidades de trabajo y dudaban qué camino seguir, ellos luchan contra la incertidumbre de una realidad marcada por las reestructuraciones y la desaceleración económica. Este grupo también vive una transformación

del modelo familiar tradicional, dado que sus madres se han incorporado masivamente al mercado de trabajo.

De la misma forma que las generaciones anteriores se volvieron contra valores básicos de sus predecesores, los "X" se rebelan contra la visión del trabajo de los "Babyboomers", y apoyan políticas de flexibilidad y conciliación que empiezan a calar en el mundo de la empresa. Las proporciones de mujeres cualificadas que acceden a puestos profesionales suponen el inicio de otro cambio en las percepciones del entorno laboral.

Los "X" inician, asimismo, una ruptura con los formalismos característicos hasta el momento, en busca de un entorno más informal de trabajo que ha incluido los viernes informales en muchas empresas y el abandono de la autoridad jerárquica en pro de estructuras más horizontales y flexibles.

Esta generación es la primera cohorte acostumbrada desde su infancia al video, el microondas y la revolución de las telecomunicaciones, y asumen los constantes cambios tecnológicos con una naturalidad que los distancia claramente de los "Babyboomer", haciéndoles más flexibles y adaptables en los entornos de trabajo. La generación "X" es también rica en emprendedores.

La iniciativa personal se priva desde un contexto de escepticismo ante las grandes empresas, la estrechez de ofertas en el mercado de trabajo, y las expectativas generadas por esta revolución tecnológica que promete transformar el mundo en los años venideros. Bajo estas condiciones, los "X" fueron mayoritariamente responsables del auge tecnológico de los 90 y el surgimiento de la denominada nueva economía.

Las características más resaltantes de esta generación son (Roupnikian, 2013):

- Se caracterizan por ser individualistas, escépticos, independientes y adaptables.
- Buscan flexibilidad, un balance entre su vida y el trabajo.
- Están más comprometidos con su empleabilidad que con sus empleadores, porque es una generación que con respecto a las anteriores cambia más seguido de trabajo.
- Es la generación con mayor nivel de educación formal.
- Esta generación comienza a revelarse contra la visión del trabajo que se tenía, empieza a reclamar el balance vida/trabajo apoyando políticas de flexibilidad.
- se sienten exitosos en el ámbito profesional cuando aumentan sus conocimientos y pueden aplicarlos en su trabajo generando cambios.
- Consideran importante la educación formal, que una maestría, un postgrado los ayuda a ser exitosos.
- Los motiva la independencia y autonomía, tener una agenda flexible, la capacitación, un desarrollo profesional claro y preciso, la posibilidad de trabajar en el exterior.
- En un superior buscan alguien que le facilite las herramientas para el logro de los objetivos, de quien poder aprender.
- Se valora al líder por su capacidad para aceptar nuevas propuestas, delegar y escuchar.

2.1.1.4 LA GENERACIÓN "Y" (1980 Y 1995 – De 21 a 29 años)

Uno de los mayores factores diferenciales entre la cultura generacional del grupo "Y" y las anteriores está relacionado con su vivencia

de las tecnologías y su capacidad de interacción con ellas. La generación "Y" es la primera en la historia que ha convivido siempre con las nuevas tecnologías de la información. Internet, el mundo de las comunicaciones y de la informática forman parte de sus rutinas vitales, y condicionan sus hábitos de vida, comunicación y, por supuesto, trabajo.

Los jóvenes de esta generación son más individualistas que generaciones anteriores, y reivindican la autonomía en sus opiniones y actuaciones, situando su ámbito personal por encima de consideraciones de orden laboral y social.

La mayoría de ellos se declaran dispuestos a participar y a influir en las decisiones que tome la sociedad, pero según fórmulas de compromiso más individual y concreto, fuera de las estructuras y los mecanismos participativos del pasado.

Este deseo de autonomía se está reflejando en una tendencia al emprendimiento, creación de empresas propias o afinidad por tipos de trabajo, en modalidad de autónomo, en lugar de empleos como asalariados. Dicha tendencia se aprecia ya en muchos países europeos.

La generación "Y" dispone de un poder de consumo importante, y no escapan a las sucesivas modas tecnológicas que inundan el mercado, como los móviles cada vez más sofisticados o los más modernos. Son muy sensibles a las opiniones de sus pares, lo que ha dado lugar a la creciente aparición de modalidades pedagógicas e informativas basadas en el modelo de educación por iguales.

Las características de cara al ámbito laboral de esta generación se expresa en los siguientes comportamientos (Roupnikian, 2013):

- Se caracterizan por ser personas impacientes, optimistas, informales y seguros de sí mismos.
- Valoran la diversidad y los ambientes propicios para la colaboración.
- Buscan trabajos donde su contenido tenga sentido, con preferencias a trabajar por proyectos, en equipo, en empresas con las que compartan sus valores laborales y sociales.
- Les interesa más la experiencia del consumo que el hecho de acumular bienes.
- Ellos esperan gratificaciones inmediatas para deseos que constantemente están cambiando.
- Para esta generación ser exitoso a nivel profesional se logra cuando se puede integrar la vida laboral con la vida personal, cuando aprende y siente que atraviesa desafíos.
- Sus motivaciones y demandas para el trabajo se basan en el aprendizaje continuo, vivir nuevas experiencias, interactuar con otras culturas, integrar su vida personal al trabajo, horarios flexibles, responsabilidad individual y libertad para tomar decisiones
- Buscan el los líderes un docente, un guía que mantenga un vínculo cercano e informal, que conozca sus objetivos personales y busque la forma de integrarlos con los de la compañía.

Ahora bien; otros autores también presentan una nueva Generación conocida como la Z, la cual de acuerdo a Salazar C. (2012)[11] son aquellas que tienen entre 8 y 20 años, ésta última, edad suficiente para estar en puestos de trabajos de menor rango, pero con responsabilidades que deben ser asumidas con compromiso e igual representarán parte de una fuerza laboral estable en cualquier organización con el paso del tiempo.

2.1.1.5 GENERACIÓN Z (1995 en adelante)

Aunque esta generación no forme parte de la población a diagnosticar en esta investigación, igual se incluyen en el marco teórico dado que se ha definido "Generación Z" la de los nacidos entre 1994 y 2004, por lo que se espera que los cambios en la dinámica empresarial se comiencen a presentar a partir del año 2020. Y todo indica que serán cambios drásticos, no sólo en la cultura laboral, sino también en la ética y los valores de la humanidad.

Adicionalmente, los de la generación Z tienen una habilidad superior para manejarse en un mundo dominado por los avances de la electrónica, por lo que se dice que son de una era de hiperconectividad entre tantas redes sociales y medios alternativos de comunicación, que más allá de servir como medios de información, le sirven como medios para realizar su día a día.

Las características generales más resaltantes de esta generación, según Dolors R. (2013) son:

[11] Salazar, C. (2012). La Generación Z y el mundo laboral. Universidad Austral de Chile. "La diversidad nace del paradigma de reconocer y aceptar al otro como otro válido, valorando sus capacidades y habilidades distintivas". (P2)

- Resiliencia: ha tenido que vivir acontecimientos y situaciones sociales (terrorismo, recesión económica, etc.) especialmente duras. A veces refugiados en juegos y redes sociales que en muchos casos les han proporcionado satisfacciones que la realidad ha estado escatimando.
- Realistas: saben, por el carácter global de las noticias y el calibre de cosas, las crisis económicas o la violencia en las escuelas, que el mundo puede ser un lugar muy peligroso, lo cual les convertirá en adultos más precavidos, además de con más ganas de crear un mundo mejor.
- Conexión global, Compromiso:
- Más inteligentes: si bien se tienen más dificultades a la hora de almacenar datos enciclopédicos, la inteligencia fluida, la resolución de problemas y el IQ en general han mejorado desde los 90. Los videojuegos entrenan capacidades cognitivas como la resolución de problemas, la flexibilidad ante situaciones nuevas, etc. Ya no es importante lo que se almacena (todo está en google), liberando recursos cognitivos para la resolución de problemas.
- Libres: no son leales a las marcas y no lo serán a sus futuros empleadores. Sus padres han sido despedidos, ya no se muestran sumisos a la publicidad tradicional, pueden hacer uso de la inteligencia colectiva contrastando en las redes sociales cualquier cuestión, pueden mostrar, en definitiva, mayor libertad de elección que cualquier otra generación en la historia.
- Maduros
- Apasionados: serán mucho más conscientes, a una edad más temprana que nunca, de sus pasiones, su orientación vocacional, de lo que quieren hacer en la vida.

Así pues, queda claro que aunque estos jóvenes aun no integran gran parte de las nóminas de las mayorías de las empresas como las demás generaciones, ya están próximos a formar una parte importante de este embudo económico donde el recurso humano sigue siendo el motor para ejecutar y producir.

2.2 COMPETENCIA: VISTA COMO ACTITUDES, CUALIDADES, HABILIDADES Y DESTREZAS

El autor del libro Trabajadores Competentes; Antonio Blanco Prieto, da un acercamiento lo bastante interesante y completo sobre las competencias, puesto que interrelaciona un conjunto de investigaciones relevantes realizadas por expertos en el área, tales como las de Cariola L (1998) en cuanto a competencias generales, laborales y curriculum, o las del profesor de Harvard - David McClelland (1973) sobre la inteligencia y las competencias, Boyatzis (1982) y Spencer y Spencer (1993) sobre el comportamiento en los puestos de trabajo, Bandler y Grinder (1970) en referencia al modelo de excelencia, entre muchos otros.

En este sentido, Blanco (2007) da una interpretación cognitiva de las competencias que hace pensar que se trata del fruto de la combinación de atributos psicológicos de un trabajador:

> Combinación que permite alcanzar un rendimiento eficiente en un contexto determinado si dicho trabajador produjo una adecuada asimilación e integración de su formación, experiencia y habilidades. El grado de combinación de esas variables sólo puede detectarse por sus resultados, es decir, por la calidad y la cantidad del desempeño laboral en un contexto concreto. De esta forma, si se desea comprender el perfil y el nivel óptimo de competencias en un trabajo y una

> organización determinadas, se debe centrar el análisis en los comportamientos observables de aquellas personas consideradas de alto rendimiento en este ámbito... En otras palabras, el ámbito conductual derivados del saber hacer y el saber estar. El saber sería el conjunto de información y conocimientos técnicos o humanos aplicables a las exigencias específicas de un trabajo; el saber hacer integraría las habilidades y destrezas, fruto de la experiencia y el aprendizaje; y el saber ser o saber estar aludiría a la expresión de las actitudes en el lugar de trabajo. (2007; Págs. 23 -24).

Bajo esta misma orientación, las competencias son entonces ramificaciones del saber y la aplicación de ese saber y este conocimiento proviene de la enseñanza y el natural periodo de la vida que hace enfrentarse al ser humano a experiencias, que al fin y al cabo dejan una comprensión de la realidad, permitiéndole marcar una conducta, una filosofía de vida; como el refrán de no tropezar con la misma piedra, sabiendo lo que puede provocar en tu camino.

De hecho, el mismo autor hace referencia a que las competencias son el "conjunto integrado de conocimientos, rasgos y constructos psicológicos que se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea y que están casualmente ligadas con la ejecución exitosa de la misma". (Ibíd; p.26).

Seguidamente, todo arroja a que las competencias vistas desde el ámbito laboral, se caracterizan por la posibilidad de ser evaluadas, gestionadas y desarrolladas, para facilitar la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo con la mayor eficiencia posible.

Basado en el libro Trabajadores Competentes (2007) las diferentes áreas de la gestión de Recursos Humanos se verán reformuladas al aplicar un enfoque de competencias, tal como se indica a continuación:

- En la planificación de Recursos Humanos se atenderá a que los integrantes de la planilla de una organización posean o puedan adquirir y desarrollar las competencias exigidas para cada puesto de trabajo

- En evaluación del rendimiento y del potencial, cobrarán especial relevancia las competencias que los trabajadores manifiesten en sus puestos de trabajo, así como su repertorio de competencias de carácter transversal que permitan determinar su potencial para el desarrollo profesional.

- Los procesos de reclutamiento y selección de personal partirán de un perfil de exigencias del puesto a cubrir en el que, junto con la formación y experiencia, cobrarán especial relevancia las competencias genéricas y técnicas que un candidato debe poseer.

- La formación y otros procesos de asesoramiento y desarrollo como el *mentoring* o el *coaching*, serán interpretados además de por su validez de desarrollo de conocimientos, por su utilidad para el desarrollo de aquellas competencias estratégicas o específicas demandadas por la organización para cada puesto de trabajo

- Del mismo modo, el repertorio y aplicación de las competencias de los trabajadores permite replantear los sistemas de recompensas de las organizaciones, pudiendo diseñarse distintos tipos de estructura

salarial, atendiendo a las competencias de los trabajadores y a los diferentes componentes de sus salarios.

2.2.1 TIPOS DE COMPETENCIAS

** En los datos recabados para este estudio, no se encontró una lista absoluta sobre la clasificación acertada de todas las competencias, por el contrario, cada autor de acuerdo a su enfoque y búsqueda de objetivos delimitó a su experiencia y observación, el sistema de competencias más idóneo.**

Asimismo, Blanco (2007) resumió 8 autores y sus clasificaciones, encontrando que algunos pensadores consideran necesario clasificarlas en dos grandes grupos:

1) (Boyatzis. 1992) Las competencias necesarias o umbral (propias de todos los trabajadores en un puesto de trabajo, adecuadas para lograr una actuación laboral media) y las competencias diferenciales (exclusivas de los trabajadores de alto rendimiento, les permite sobresalir del resto).

2) (Consultora HAY GROUP 2003) Una clasificación más amplia la proporciona esta consultora, que toma como referencia los trabajadores, haciendo hincapié a cinco grupos:

** Competencias de gestión personal (habilidades para desempeñar determinadas tareas).

** De gestión del equipo de trabajo (sensibilidad interpersonal, la empatía y preocupación por el desarrollo de personas y equipos).

** De influencia (vinculadas con la seguridad personal y la necesidad de proyectar decisiones e ideas sobre otras personas).

** Cognitivas (relacionadas con el conocimiento y la información que una persona ha asimilado a lo largo de su vida).

** De logros (directamente relacionada con la motivación y orientadoras del comportamiento hacia una meta o un objetivo).

3) (Mertens 1996) Otros autores clasifican las competencias según su relación directa con la estrategia de la organización o con el desempeño concreto de un puesto. Así, Mertens identifica tres bloques de competencias:

I.- Las genéricas y necesarias en todos los ámbitos de la organización (son transferibles a diferentes contextos laborales, ejemplo de ello, la identificación con la cultura corporativa, la planificación o capacidad para el trabajo en equipo).

II.- Las específicas de un puesto concreto (por ejemplo, la formulación de proyectos de infraestructura, operación de maquinarias especializadas, etc).

III. Las básicas para poder acceder a dicho puesto (como las habilidades de lectura y escritura que son indispensables para cualquier persona y son nociones aprendidas desde la escuela).

4) En España, Pereda y Berrocal (2001) clasifican las competencias en estratégicas (necesarias para conseguir los objetivos estratégicos de una

organización, como puede ser la innovación, trabajo en equipo, orientación del cliente, etc íntimamente ligadas con la cultura de la empresa) y específicas (propias de un puesto).

Estas últimas integrándose a su vez en dos grandes grupos, las comunes para todos los trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico (común para los que comparten un mismo nivel en el organigrama de la empresa, entre directivos, entre obreros, entre especialistas, entre los detalles del personal del área administrativa, independientemente de cuáles sean sus funciones) y las técnicas de un puesto determinado (conocimientos según contenido de un puesto de trabajo).

5) Aubrun y Orifiamma (2003), consideran las competencias de tercer nivel agrupadas en cuatro bloques; referidas a:

a) Los comportamientos profesionales y sociales (actuaciones cotidianas de los trabajadores, relacionadas con aspectos técnicos de gestión, toma de decisiones, etc).

b) Las actitudes (disposición de los trabajadores hacia sus compañeros, superiores, determinan la actuación laboral al afectar la motivación, el compromiso, relaciones interpersonales, adaptación, etc).

c) La capacidades creativas (formas en que las personas de manera muy particular abordan un trabajo, si buscan nuevas soluciones, caminos, si son proactivos, etc) y referidas a competencias existenciales y éticas (capacidad para analizar críticamente su desempeño, así como para trazar un proyecto personal y profesional).

6) Buscando la aplicación en el diseño de programas de formación de directivos, la Escuela de Negocios IESE (2003) diferencia cuatro tipos de competencias:

a) De tipo técnico o de conocimiento (desempeño correcto en puesto de trabajo).

b) Estratégicas (capacidad de establecer medios necesarios para lograr beneficios económicos)

c) Intratégicas (orientadas al liderazgo y desarrollo de personas que trabajan en el mismo entorno laboral).

d) Competencias de eficiencia personal (favorecen la adaptación de la persona a los diferentes niveles de su entorno).

A continuación el cuadro elaborado por el autor del libro: Trabajadores Competentes, abordado en los párrafos anteriores:

CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS SEGÚN AUTORES CITADOS		
Aubrun y Orifiamma (1990)	-. Competencias referidas a comportamientos profesionales y sociales. -. Competencias referidas a actitudes -. Referidas a capacidades creativas -. Referidas a actitudes existenciales y éticas	
Boyatzis (1992)	-. Competencias esenciales o umbral -. Competencias diferenciales o diferenciadoras	
Spencer y Spencer (1993)	-. De logro y Acción -. Ayuda y Servicio -. Influencia	-. Gerenciales -. Cognoscitivas -. De eficacia Personal
Bunk (1994)	-. Competencias Técnicas -. Sociales	-. Metodológicas -. Participativas
Mertens (1997)	-. Competencias Genéricas -. Competencias específicas -. Competencias Básicas	
Pereda y Berrocal (2001)	-. Competencias Estratégicas o Genéricas -. Competencias Específicas (Comunes y Técnicas)	
HayGroup (2003)	-. De Gestión Personal -. De Gestión del Equipo de Trabajo	-. De Influencia -. Cognitivas -. De Logro
Escuela de Negocios IESE (2003)	-. De tipo Técnico o de Conocimiento -. Competencias Estratégicas -. Competencias Intratégicas -. Competencias de Eficacia Personal	
FUENTE: Antonio Blanco Pietro – Trabajadores Competentes (2007;p70)		

Seguidamente, se muestra un LISTADO DE COMPETENCIAS de acuerdo a la investigación, que son a fines con la profesión de todo periodista.

LISTADO DE COMPETENCIAS DE LOS PERIODISTAS		
COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	COMPETENCIAS EN EL SECTOR PÚBLICO
** Utilizar correctamente el lenguaje oral y escrito y capacidad y habilidad para expresarse con fluidez y eficacia comunicativa en la comunicación verbal y no verbal. ** Capacidad para buscar, seleccionar, interpretar y analizar textos y documentos (capacidad analítica, sintética y crítica). ** Capacidad para explicar y relacionar conocimientos. ** Conocer los aspectos sociales, económicos y culturales del contexto nacional e internacional y las estructuras, características y configuraciones de las sociedades.	** Conocimiento de la Sociología y la Opinión Pública ** Publicar previa autorización, informaciones de interés público y regional de manera inmediata. ** Capacidad para aplicar adecuadamente los criterios de selección de hechos y asuntos para la información periodística según el enfoque del interés general y del interés público. ** Capacidad para saber presentar los hechos como hechos y las opiniones como opiniones, diferenciando claramente los unos de las otras. ** Conocer la organización de las tareas informativas, la producción de información en el seno de las unidades económicas de medios bajo los principios de calidad, eficiencia y rentabilidad.	1 Conciencia del deber social 2.- Vinculación con el entorno 3.- Orientación al Ciudadano 4.- Orientación a Resultados y Logros 5.- Compromiso Ético con el Servicio Público 6.- Iniciativa (Proactividad) 7.- Adaptabilidad y Flexibilidad 8.- Trabajo en Equipo y Cooperación 9.- Planificación y Gestión 10.-Conciencia y Compromiso Organizativo 11.- Relaciones Interpersonales 12.- Liderazgo de Equipos 13.- Compromiso con el Aprendizaje 14.- Pensamiento Analítico 15.- Comprensión del Entorno Organizativo 16.- Calidad de Trabajo 17.- Autocontrol 18.- Visión de Futuro 19.- Confianza en Sí Mismo 20.- Comunicación y Relaciones Públicas 22.- Temple 23.- Búsqueda de Información 24.- Habilidades Mediáticas

Ahora bien, una vez delimitada el área de las competencias, no está demás ahondar un poco en la Gestión por Competencias, que al fin y al cabo forma parte de la administración del talento humano actual en busca de la excelencia y una mayor productividad.

2.3 GESTIÓN POR COMPETENCIAS:

Algunos autores ven la gestión por competencias como una herramienta que se hace física a través de modelos gerenciales a seguir, otros lo definen como un medio de comunicación continuo, como es el caso de Cruz, Rojas y Vegas (2002) quienes la describen como una forma de "impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas, garantizando el desarrollo y administración del potencial de las personas, de lo que saben hacer o podrían hacer".

Del mismo modo, la gestión por competencias hace la diferencia entre lo que es un simple curso de capacitación en comparación con todo un plan de desarrollo formal, que encierra capacitación, entrenamiento y experiencia, elementos que necesariamente deben ser definidos para los requerimientos de un puesto o para identificar las capacidades de un trabajador o de un profesional. (ibídem)

Probablemente y de acuerdo a los autores Gonczi, Athanasou en 1996, citados por Cruz, Rojas y Vega, (2002), la principal característica de la capacitación por competencias es su orientación a la práctica, por una parte, y la posibilidad de una inserción casi natural y continúa en la vida productiva de la persona, porque al fin y al cabo el hecho de que la competencia signifique resolver un problema o alcanzar un resultado, convierte al currículo en una enseñanza integral, al mezclarse en el problema los conocimientos

generales, los conocimientos profesionales y la experiencia en el trabajo, áreas que tradicionalmente estaban separadas.

Entre tanto, en el ámbito laboral, la gestión por competencias permite la integración de las personas hacia objetivos comunes y el desarrollo de las potencialidades personales y profesionales, por ende el concepto termina haciendo referencia al comportamiento que una persona debe tener para ser exitoso en su puesto de trabajo y para que la Organización a la cual representa también sea exitosa.

Para ello, la misma Organización luego de definir las competencias que deben estar en sus empleados, puede adaptar y aplicar procesos como:

- Selección
- Evaluaciones(para detectar necesidades de formación, comparando el "perfil de exigencias" con el "perfil de competencias")
- Planes de carrera y sucesión
- Plan de jóvenes profesionales
- Análisis y descripción de puesto
- Capacitación y entrenamiento
- Desarrollo de recursos humanos
- Evaluación de desempeño
- Compensaciones a partir de los logros, etc.

Martha Alicia Alles[12], una de las escritoras más importantes del habla hispana sobre Recursos Humanos, ejecutiva y empresaria, quien ya previamente ha sido descrita en este TEG, presentó un bosquejo teórico de

[12]Del libro Desarrollo del talento humano. Basado en competencias (2005, y nueva edición revisada y ampliada 2008)

cómo implementar un esquema de gestión por competencias que basados en los tres pilares fundamentales de selección desempeño y desarrollo, que en resumidos pasos, es el siguiente:

1.-Definir visión y misión
2.-Definición de competencias por la máxima dirección de la compañía
3.-Prueba de las competencias en un grupo de ejecutivos de la organización
4.-Validación de las competencias
5.-Diseño de los procesos de recursos humanos por competencias

Esta reconocida autora defiende el modelo de gestión por competencias gracias a las ventajas que le puede ofrecer a cualquier empresa, tales como; favorecer a la productividad, porque se orienta a resultados, mejorar la precisión, al determinar el ajuste o potencialidad de una persona para diversos trabajos y que lo colaboradores conocen lo que se espera de ellos y mejoran en el logro de resultados.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Giarratana (2008) añade que para la implementación de un modelo de Gestión por Competencias, también es necesario adoptar algunas premisas básicas que sostendrán acciones gerenciales:

- ✓ Concientizarse de que cada tipo de negocio necesita personas con perfiles específicos y que cada puesto de trabajo existente en la empresa tiene características propias y debe ser ocupado por profesionales que posean un determinado perfil de competencias.

- ✓ Reconocer que aquéllos que ocupan puestos gerenciales, son responsables de ofrecer oportunidades que permitan el desarrollo y adquisición de nuevas competencias.

- ✓ Orientar las estrategias hacia el desarrollo de nuevas competencias, de manera agregar nuevos desafíos a los que se exigen como parámetros de buen desempeño de una tarea.

Queda claro que, aunque la aplicación de un Modelo de Gestión por Competencias implica un costo adicional para cualquiera Organización, es una inversión a futuro que si se implementa de manera estructural, organizada y en constante interrelación con la misión y visión de la empresa, puede arrojar resultados sorprendentes en el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo y esto es sinónimo de mejor servicio, mejor calidad, mejor satisfacción para las empresas sin fines de lucro y un importante incremento de la producción y hasta de ganancias a las demás empresas que les interesa mantenerse en el mercado.

Finalmente, una de las ideas que no pueden faltar en una investigación sobre gestión por competencias, es la que se desprende del proyecto internacional TUNING EUROPA Y AMÉRICA LATINA (Beneitone; 2013)[13]; que se basa en cuatro líneas específicas que se describen tal cual del texto original a continuación:

[13] En América Latina, el proyecto Tuning surge en el 2005 como una iniciativa de las universidades para las universidades, con el trabajo de las más de 180 instituciones de educación superior de los 18 países latinoamericanos participantes. Universidades politizadas que integran personal docente no calificado a escuelas y facultades, para el apoyo político de los Rectores de turno. Universidades que no investigan ni producen nuevos conocimientos. Universidades desactualizadas frente a las nuevas tecnologías de información y comunicación. Estas y otras, son las condiciones que provocan en las universidades latinoamericanas, un proceso de cuestionamientos, propuestas, balances y cambios. Un proceso que encauza los esfuerzos al diseño de estrategias y acciones que respondan a una sociedad global con nuevas exigencias laborales.

1) Competencias (genéricas y específicas de las áreas temáticas); existen ciertas competencias como la capacidad de aprender, la capacidad de análisis y síntesis, etc., que son comunes a todas o casi todas las titulaciones. En una sociedad en transformación donde las demandas se están reformulando constantemente, estas destrezas o competencias genéricas se vuelven muy importantes.

En esta primera línea, se analiza además de las competencias genéricas, aquellas competencias que se relacionan con cada área temática. Se conocen también como destrezas y competencias relacionadas con las disciplinas académicas y son las que confieren identidad y consistencia a cualquier programa. Las competencias difieren de disciplina a disciplina.

2) enfoques de enseñanza, aprendizaje y evaluación. En la segunda línea se propone preparar una serie de materiales que permita visualizar cuales serán los métodos de enseñanza, aprendizaje y evaluación más eficaces para el logro de los resultados del aprendizaje y las competencias identificadas.

Esto implica desarrollar una mezcla novedosa de enfoques de enseñanza para estimular –o permitir que se desarrollen- las competencias que se diseñan en el perfil como la independencia de criterio, la habilidad para comunicarse o el trabajo en equipo. Los cambios de enfoques y objetivos de enseñanza y aprendizaje implican también los cambios correspondientes en los métodos de evaluación y en los criterios para evaluar la realización.

3) créditos académicos; se inicia una reflexión sobre el impacto y la relación de este sistema de competencias con el trabajo del

estudiante, y su medida y conexión con el tiempo resultante medido en créditos académicos.

4) y 4) calidad de los programas. Finalmente la cuarta línea propuesta asume que la calidad es una parte integrante del diseño del currículo basado en competencias, lo que resulta fundamental para articular con las dos Líneas expuestas anteriormente. Si un grupo de académicos desean elaborar un programa de estudios o redefinirlo necesita un conjunto de elementos para brindar calidad a esos programas y titulaciones.

Es necesario pensar en cómo incorporar la calidad a los programas de estudio y como demostrar que dicha calidad ha sido alcanzada. La movilidad y el reconocimiento de estudios no sólo requieren un clima de confianza y de transparencia sino también una correspondencia entre los elementos básicos de la formación en los distintos sistemas de educación superior.

Aunque la propuesta del proyecto Tuning se basa en la Educación Superior, está muy cerca de lo que se necesita en las empresas, una se trata de la producción de riquezas o servicios y la otra, si se quiere, se trata de la producción de conocimientos para la preparación óptima del individuo, antes de ser lanzado al mundo laboral.

Por otro lado, las competencias no son simples formulaciones teóricas de especialistas en el área, sino que es un factor tan importante en la sociedad, que las leyes han abarcado un impresionante abanico de especificaciones por áreas y generalizadas dentro de cada país. Por ejemplo, las que contiene la República Bolivariana en la materia, se transcriben a continuación:

3.1 BASES LEGALES:

Ante nada, es importante mencionar lo contenido en el artículo 10 del capítulo IV de la Ley del estatuto de la función pública vigente desde el 2002, específicamente en cuanto a las obligaciones de los departamentos de Recursos Humanos; para con el personal y su capacitación.

Son atribuciones de las oficinas de recursos humanos de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional... (Solo se mencionan los de interés para esta investigación):

** Elaborar el plan de personal de conformidad con esta Ley, sus reglamentos y las normas y directrices que emanen del Ministerio de Planificación y Desarrollo, así como dirigir, coordinar, evaluar y controlar su ejecución.

** Remitir al Ministerio de Planificación y Desarrollo, en la oportunidad que se establezca en los reglamentos del Decreto Ley, los informes relacionados con la ejecución del Plan de Personal y cualquier otra información que le fuere solicitada.

** Dirigir la aplicación de las normas y de los procedimientos que en materia de administración de personal señale la presente Ley y su reglamento.

**. Dirigir y coordinar los programas de desarrollo y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca el Ministerio de Planificación y Desarrollo.

Por su parte, la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencias de Competencias al Poder Público 2003 (LODDT) estableció

en su capítulo IV el régimen de competencias concurrentes entre los niveles del poder público, a saber:

> Artículo 4°. En ejercicio de las competencias concurrentes que establece la Constitución(...),serán transferidos progresivamente a los estados los siguientes servicios que actualmente presta el poder nacional: (1)La planificación, coordinación y promoción de su propio desarrollo integral de conformidad con las leyes nacionales de la materia: (2)La protección de la familia, y en especial el menor; (3) Mejorar las condiciones de vida de la población campesina; (4) La protección de las comunidades indígenas, atendiendo a la preservación de su tradición cultural y la conservación de los derechos sobre sus territorios; (5) La educación, en los diversos niveles y modalidades del sistema educativo ,de conformidad con las directivas y bases que establezca el poder nacional; (6) La cultura en sus diferentes manifestaciones, la protección y conservación de las obras y monumentos de valor histórico artístico; (7) El deporte, la educación física y la recreación; (8) Los servicios de empleo; (9) La formación de recursos humanos, y en especial los programas de aprendizaje capacitación y perfeccionamiento profesional y de bienestar de los trabajadores....(Cap. IV)

La mencionada ley contiene las normas del régimen de los funcionarios públicos, el sistema de la función pública y la articulación de las carreras públicas; la dirección y gestión de la Función Pública; el sistema de administración de personal, la planificación de recursos humanos; los procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo; la planificación de las carreras, la evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencias, la valoración y clasificación de cargos; normas sobre el régimen de remuneraciones, permisos y licencias; régimen disciplinario; egreso, y régimen de garantías jurisdiccionales.

Todo ello en función de lograr hacer efectivos los fines y propósitos del Estado Venezolano, expresados en la Constitución Venezolana.

Sucesivamente, en su Capítulo V indica todo el concepto que engloba la Capacitación y Desarrollo del Personal:

Artículo 63. El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario público.

Artículo 64. El Ministerio de Planificación y Desarrollo diseñará, impulsará, evaluará y efectuará el seguimiento de las políticas de formación, capacitación y desarrollo del personal al servicio de la Administración Pública Nacional y será responsable de la coordinación, vigilancia y control de los programas de los distintos órganos y entes con el fin de garantizar el cumplimiento de dichas políticas.

Artículo 65. Los programas de formación, capacitación y desarrollo podrán ser ejecutados directamente por los órganos o entes de la Administración Pública Nacional, o podrá recurrirse a la contratación de profesionales o instituciones acreditadas. El Ministerio de Planificación y Desarrollo velará por la calidad de los programas y propondrá los correctivos o mejoras que sean necesarios.

3.1.1 MANUAL DESCRIPTIVO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS PARA CARGOS DE CARRERA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA[14]:

En la reconstrucción del modelo Estado – Sociedad, por la necesidad de adaptar las tendencias actuales de cambio a las particularidades de cada institución, en el marco de mejorar la capacidad de gestión del Estado, tomando en cuenta la importancia del factor humano se crea este Manual de Competencias institucionales y funcionarios públicos calificados y constantemente capacitados, compatibles con las necesidades de la sociedad actual.

Este manual se ideó con el objetivo de servir de marco teórico y práctico para el diseño de un sistema integral de gestión por competencias e identificar las competencias genéricas básicas aplicadas a todo el sector público nacional, independientemente de la clase o nivel de ocupación que desempeña, prioritarias para desempeñar adecuadamente una actividad de trabajo.

Analiza cuáles son las competencias correspondientes a un determinado objetivo funcional, cuáles son las competencias propias de aquellos que tienen un desempeño satisfactorio, y se toman como modelo a ser desarrolladas por el resto del personal.

La gestión por competencias es un modelo que permite que las personas que trabajan en una organización sepan en qué dirección orientar sus comportamientos para cumplir con los objetivos de la organización.

[14] GACETA OFICIAL N°38924, 06 DE MAYO DEL 2008. MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO N° 042

Cuando las competencias son adecuadamente descritas se favorece la auto evaluación, la planificación del propio desarrollo, la auto capacitación y la regulación de las conductas.

Cada organismo público debe encontrar la mejor manera de hacer una contribución especial que le diferencie de otras públicas y privadas. En otros términos, cada organismo público debe definir desde sus objetivos cuáles son o deben ser sus competencias.

DEFINICIÓN LEGAL DE COMPETENCIA EN EL MARCO DE LA CITADA LEY VENEZOLANA:

Es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también y en gran medida, mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo...

No son sólo conocimientos, habilidades, etc ya que las competencias implican una experiencia y un dominio real de la tarea, gracias a conjuntos de conductas organizadas en la estructura mental de un sujeto relativamente estable y susceptible de ser aplicadas en los momentos en que sean necesarias...

Son producto de la educación formal y se aplican generalmente a comportamientos de tipo psicomotor, tampoco son aptitudes o rasgos personales, pero se adquieren con la condición en que estén presente esas cualidades, porque al fin y al cabo son características que diferencian a un individuo de otro y las competencias están estrechamente ligadas a las

actividades profesionales y más específicamente a las funciones que son desempeñadas por los cargos de carrera de la administración pública.

Por último, las competencias se identifican en el desempeño de los comportamientos observables, en el ejercicio de un cargo de carrera que conduce al éxito profesional en ese cargo. (Gaceta Oficial N° 38.924 - p25)

LA PROPUESTA EN GACETA SE BASA EN DOS TIPOS DE COMPETENCIAS DEFINIDAS A CONTINUACIÓN:

1.- Competencias Genéricas: son las comunes en toda la Administración Púbica Nacional, que permiten a la organización llevar adelante los procesos centrales, claves, sustantivos más relevantes, aquellos que lo diferencian de otras organizaciones y le permiten tener éxito.

2.- Competencias Específicas, Técnicas o Institucionales: son aquellas propias de los diferentes niveles de conducción, generales o de jefatura de las instituciones. En otras palabras estas competencias hacen referencia a aquellos comportamientos de índole técnico vinculado a la razón de ser de la organización y son requeridos por ésta para el cumplimiento de objetivos o metas institucionales.

Ahora bien, en la Administración Pública para hacer buen uso de la gestión por competencias, los perfiles de competencias de los ocupantes de los cargos deben incorporar aquellas cualidades, características o capacidades demostrables cuya posesión se presume como determinante de la idoneidad de la persona y el correspondiente éxito en el desempeño de la tarea.

3.1.2 A continuación se definen las **COMPETENCIAS ASOCIADAS A LAS FUNCIONES IDENTIFICADAS COMO COMUNES A TODO EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL**, de acuerdo a la Gaceta Oficial en uso:

1.- Conciencia del deber social:

Es la actitud permanente de servicio a la colectividad. Implica el trabajo voluntario, el desarrollo de iniciativas solidarias al trabajador, abocadas a luchar contra la exclusión y la experticia técnica existente en la organización puesta al servicio de la resolución de problemas.

2.- Vinculación con el entorno:

Es el desarrollo de capacidades institucionales y profesionales que faciliten la vinculación con los diferentes autores de la sociedad. Implica aportar sus experiencias y capacidades frente a las oportunidades y condiciones del contexto laboral, especialmente en situaciones de cambios, crisis e incertidumbre, que requiere de una mayor flexibilidad y efectividad.

3.- Orientación al Ciudadano:

Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.

4.- Orientación a Resultados y Logros:

Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las organizaciones.

5.- Compromiso Ético con el Servicio Público:

Actuar con profesionalidad y mostrar conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales respetando las políticas organizacionales del servicio público.

6.- Iniciativa (Proactividad):

Disposiciones para emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin la necesidad de un requerimiento externo.

7.- Adaptabilidad y Flexibilidad:

Capacidad para modificar la propia conducta a fin de alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el entorno. Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente.

8.- Desarrollo de los Recursos Humanos:

Implica esfuerzo por favorecer el aprendizaje y desarrollo de los demás, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las del equipo de trabajo y con la organización mediante acciones e instrumentos adecuados.

9.- Trabajo en Equipo y Cooperación:

Propósito por trabajar en colaboración con los demás, ser parte del equipo, trabajar juntos, como opuesto a trabajar separadamente y/o en una aptitud individualista.

10.- Planificación y Gestión:

Capacidad de establecer y conducir un proyecto, controlando el cumplimiento presupuestario, costos y tiempos. Implica determinar prioridades, tiempo y recursos de manera efectiva.

11.-Conciencia y Compromiso Organizacional:

Capacidad de conocer la estructura de la Organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.

12.- Relaciones Interpersonales

Actuar para construir y mantener relaciones o roles cordiales de contactos internos o externos a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos de la Organización.

13.- Liderazgo de Equipos

Significa asumir el rol de líder de un grupo o equipo de trabajo, utilizando su autoridad con justicia y promoviendo la efectividad del equipo. Implica el deseo de guiar a otros que no se muestran como una posición de autoridad.

14.- Compromiso con el Aprendizaje:

Aprendizaje continuo atendiendo los cambios que se producen en el entorno organizacional.

15.- Pensamiento Analítico:

Capacidad de entender una situación desglosándola en partes e identificando las relaciones causa – efecto.

16.- Comprensión del Entorno Organizacional:

Capacidad para entender la estructura Organizacional de la institución y su relación con el usuario de los servicios, con el objeto de contribuir con el desarrollo de la Organización.

17.- Innovación:

Capacidad para modificar las cosas e introducir cambios a fin de mejorar el rendimiento y productividad en su trabajo. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante situaciones requeridas por el propio cargo.

18.- Calidad de Trabajo:

Capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para el organismo, tanto en su propio beneficio como el de los usuarios y otros involucrados.

19.- Autocontrol:

Saber controlar las emociones y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés con el dominio de sí mismo.

20.- Visión de Futuro:

Visualización de las tendencias del medio con una actitud positiva y orientar su conducta a la consecución de metas y objetivos institucionales.

21.- Confianza en Sí Mismo:

Conocimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema: esto incluye asumir nuevos retos con una actitud de confianza en las propias decisiones.

22.- Comunicación:

Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito, saber escuchar al otro y comprender la dinámica de grupos. Incluye la capacidad de comunicación por escrito con claridad.

23.- Relaciones Públicas:

Habilidad para establecer relaciones con redes complejas de personas cuya cooperación es necesaria para tener influencia sobre los que atienden a otros entes u organismos, grupos de interés, proveedores y toda la comunidad. Esta competencia tiene vinculación con la comunicación.

24.- Temple:

Capacidad de justificar o explicar los problemas surgidos, los fracasos o los acontecimientos negativos. Es la fuerza para intentar tantas veces como sea necesaria la tarea propuesta para lograr el objetivo, más allá de los fracasos propios o ajenos.

25.- Búsqueda de Información:

Obtención y uso de la información relacionada a problemas, situaciones u oportunidades en el trabajo. Considera diferentes opiniones o informaciones, investiga puntos de vista de hechos o experiencias análogas antes de tomar una decisión.

26.- Responsabilidad Personal:

Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos institucionales.

Los integrantes de las Organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la auto dirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.

27.- Habilidades Mediáticas:

Asociadas a la asimilación de los nuevos y tradicionales medios de comunicación y su aplicación. Eficaz desenvoltura frente a los medios, en las conferencias de prensa, en las conferencias de sus pares o la comunidad, las reuniones extraordinarias, etc. Habilidad de comunicar lo que desea con claridad y sencillez.

En otro orden de idea, los signos, muestras y referencias son los elementos de evaluación para determinar las competencias de acuerdo a las funciones o capacidades de cada trabajador dentro de su cargo o lugar de trabajo.

Los signos porque permiten medir las aptitudes y describir la personalidad, especialmente el de la inteligencia general, vista entre otras cosas como la capacidad de identificar y resolver situaciones problemáticas.

Por su parte las muestras son las actividades, ejercicios o situaciones lo más parecido posible a la tarea desarrollada y las referencias parten de la observación del individuo y sostienen la idea de que las experiencias pasadas puede permitir describir acontecimientos futuros.

3.1.3 COMPETENCIAS GENERALES PERIODISTAS:

** Utilizar correctamente el lenguaje oral y escrito y capacidad y habilidad para expresarse con fluidez y eficacia comunicativa en la comunicación verbal y no verbal.

** Capacidad para buscar, seleccionar, interpretar y analizar textos y documentos (capacidad analítica, sintética y crítica).

** Capacidad para explicar y relacionar conocimientos.

** Conocer los aspectos sociales, económicos y culturales del contexto nacional e internacional y las estructuras, características y configuraciones de las sociedades.

3.1.4 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

** Conocimiento de la Sociología y la Opinión Pública

** Conocer los principios básicos del estado de derecho, ordenamiento constitucional y el conjunto de derechos y deberes fundamentales.

** Capacidad para aplicar adecuadamente los criterios de selección de hechos y asuntos para la información periodística según el enfoque del interés general y del interés público.

** Capacidad para saber presentar los hechos como hechos y las opiniones como opiniones, diferenciando claramente los unos de las otras.

** Conocer la organización de las tareas informativas, la producción de información en el seno de las unidades económicas de medios impresos, radiofónicos o audiovisuales bajo los principios de calidad, eficiencia, suficiencia y rentabilidad.

3.1.5 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PERIODISTA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –COMUNICADOR SOCIAL I CÓDIGO 31321GRADO 17-:

** Habilidad para tratar en forma cortés y efectiva con funcionarios y público en general.

** Apoyar en la ejecución de actos oficiales y/o conferencias de prensa participando de la misma para obtener notas informativas de carácter oficial, preparar material periodístico y fotográfico para su difusión, previa aprobación.

** Apoyar en la difusión de comunicados, utilizando el sistema de radiocomunicación interna.

** Analizar y seleccionar noticias periodísticas y preparar el resumen informativo para conocimiento del Secretario de Comunicación y tren directivo.

** Participar en la elaboración, edición de boletines, libros de gestión, folletos, entre otros.

** Difundir previa aprobación, aspectos de interés público, referentes a servicios que brinda la Gobernación y sus dependencias.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

4.1 LA EMPRESA: GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR

Es una institución pública encargada de promover y generar bienestar social y desarrollo económico, logrando satisfacer las necesidades de la comunidad bolivarense constituida por 11 municipios (Heres, Caroní, Piar, El Callao, Cedeño, Gran Sabana, Angostura, Roscio, Sifontes, Padre Pedro Chien y Sucre), implementando el fortalecimiento institucional como el elemento clave para alcanzar la idea del Plan de la Patria de democracia protagónica revolucionaria y avanzar hacia el modelo productivo socialista; por lo que su principal función se ha concentrado en elevar los niveles de equidad, eficiencia y calidad de la acción pública, y construir una nueva ética del servicio público.

ASPECTOS DE INTERÉS DE LA GEB – Tomado del portal oficial [http://www.e-bolivar.gov.ve/institucion.php] (2014)

- RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

En el año 1531, Don Diego de Ordaz se convierte en el primer conquistador europeo en llegar al territorio Guayanés. En el periodo de 1582 y 1597 se adquiere plena conciencia de Guayana como una provincia, integrada por

grandes ríos, desde Paulo y Pápamele, hasta el río Orinoco y de allí al Amazonas. Con la fundación de San José de Oruña Y Santo Tomé, se consolida la Gobernación de Guayana como unidad política territorial para la época de la conquista y colonización, la cual se ejerció por Antonio de Berrios, como herencia de su tío Don Gonzalo Jiménez de Quezada.

En 1595, la colonización de Guayana continúa con el descubrimiento de la Ciudad de Manoa, por parte del navegante Británico Walter Raleig. En 1676 el territorio Guayanés es invadido por los holandeses, pero son expulsados por José Solano en 1754.

Gran parte del territorio que actualmente conforma al estado Bolívar, perteneció a la Provincia de Nueva Andalucía hasta 1762, cuando se creó la Provincia de Guayana, con Capital en Puerto Tablas, más tarde cambiaría su nombre por el de San Félix de Guayana.

Durante el año 1777, Guayana pasa a formar parte de la Capitanía General de Venezuela. En el año 1821, formó parte del Departamento Orinoco de la República de Colombia hasta 1830, cuando nuevamente adquiere la condición de Provincia motivado a la separación de Venezuela de la Gran Colombia.

En 1846, la capital cambió a Santo Tomás de Guayana, también conocida como Santo Tomás de Angostura y que finalmente terminaría llamándose Ciudad Bolívar, en homenaje al Libertador Simón Bolívar.

Guayana fue ratificada como Provincia independiente, conformada por los cantones: Heres, Upata y Alto Orinoco (actual estado Amazonas). Según la

Ley de División Territorial promulgada en 1856, para 1864 pasa a llamarse Estado.

La casa que fue sede de la Gobernación se construye en el año 1864 por órdenes del gobernador Juan Bautista Dalla Costa, Esta construcción fue utilizada desde ese mismo año como Palacio de Gobierno, el edificio contaba con una sola planta, luego durante la gestión de gobierno del general Cipriano Castro, a comienzos del siglo XX le fue construido un piso superior que servía de asiento al despacho del Gobernador.

En la década de los cincuenta, es objeto de reformas con una ampliación hacia la calle Boyacá. Su fachada tiene un marcado estilo Neoclásico. El acceso central está limitado por columnas que soportan un frontón triangular. A los lados exteriores de las columnas, en el segundo nivel de la edificación, se ubican dos balcones con barandas de hierro forjado con motivos geométricos.

En 1989, El despacho del Gobernador fue mudado a la casa de Gobernadores, debido a las remodelaciones.

4.3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La Gobernación del estado Bolívar es una empresa de servicios destinada a satisfacer las necesidades actuales y futuras de la comunidad bolivarense. Promoviendo el desarrollo económico y bienestar social a través de una gestión eficiente y eficaz, orientada a la óptima prestación de los servicios a la comunidad, permitiendo así elevar su calidad de vida, lo cual garantiza el desarrollo integral del estado.

La Gobernación del estado, la conforman su Gabinete Ejecutivo y los diversos departamentos administrativos, empleados, docentes y obreros, que laboran con el Ejecutivo Regional. Buscando mejoras en los niveles económicos, sociales y culturales del estado.

4.4 MISIÓN DE LA GEB

Es una institución que promueve el desarrollo económico y bienestar social a través de una gestión eficiente y eficaz, orientada a la óptima prestación de los servicios a la comunidad, permitiendo así elevar su calidad de vida, lo cual garantiza el desarrollo integral del estado.

4.5 VISIÓN DE LA GEB

Ser la institución vanguardista en la promoción del desarrollo integral del estado, contrayéndolo, como el polo de desarrollo del país basándose en sus potenciales comerciales, turísticos, agropecuarios, forestales y en su gente; a los fines de contribuir con la diversificación y bienestar de la nación. Sitio Web Gobernación del Estado Bolívar (2014).

4.6 FILOSOFÍA DE GESTIÓN

Es política de calidad de la Gobernación del estado Bolívar promover y generar bienestar social y desarrollo económico, logrando satisfacer la necesidades de la comunidad, a través de la mejora continua del Sistemas de la Gestión de la Calidad con la participación de la comunidad y los trabajadores.

4.7.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA GEB:

1. Promover el desarrollo económico del estado.
2. Generar bienestar social en el estado.

3. Medir continuamente la satisfacción de los ciudadanos con la finalidad de tomar acciones orientadas a elevar los niveles obtenidos en la referida revisión.
4. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Fortalecer de forma permanentemente el desarrollo del recurso humano.

Seguidamente se da enfoque al departamento donde se realizó el estudio con la muestra seleccionada, para dar respuesta a las interrogantes sobre las competencias de acuerdo a los grupos generacionales detectados.

4.8 SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR:

Forma parte de las 13 Secretarías dependientes de la Gobernación del estado Bolívar; entre ellas:

General de Gobierno
Despacho
Administración y Finanzas
Seguridad Ciudadana
Cultura
Planificación y Territorio Productivo Comunal
Política y Participación Popular
Empresas Socialistas Regionales
Educación
Turismo y Ambiente
Mantenimiento y Servicios Generales
Recursos Humanos

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, que se encarga de planificar y ejecutar estrategias de comunicación pública, divulgando las actividades en el estado Bolívar respecto a la política, gestión y administración del gobierno regional, representado hasta la fecha y con 9 años de gestión, por el ciudadano Francisco Rangel Gómez.

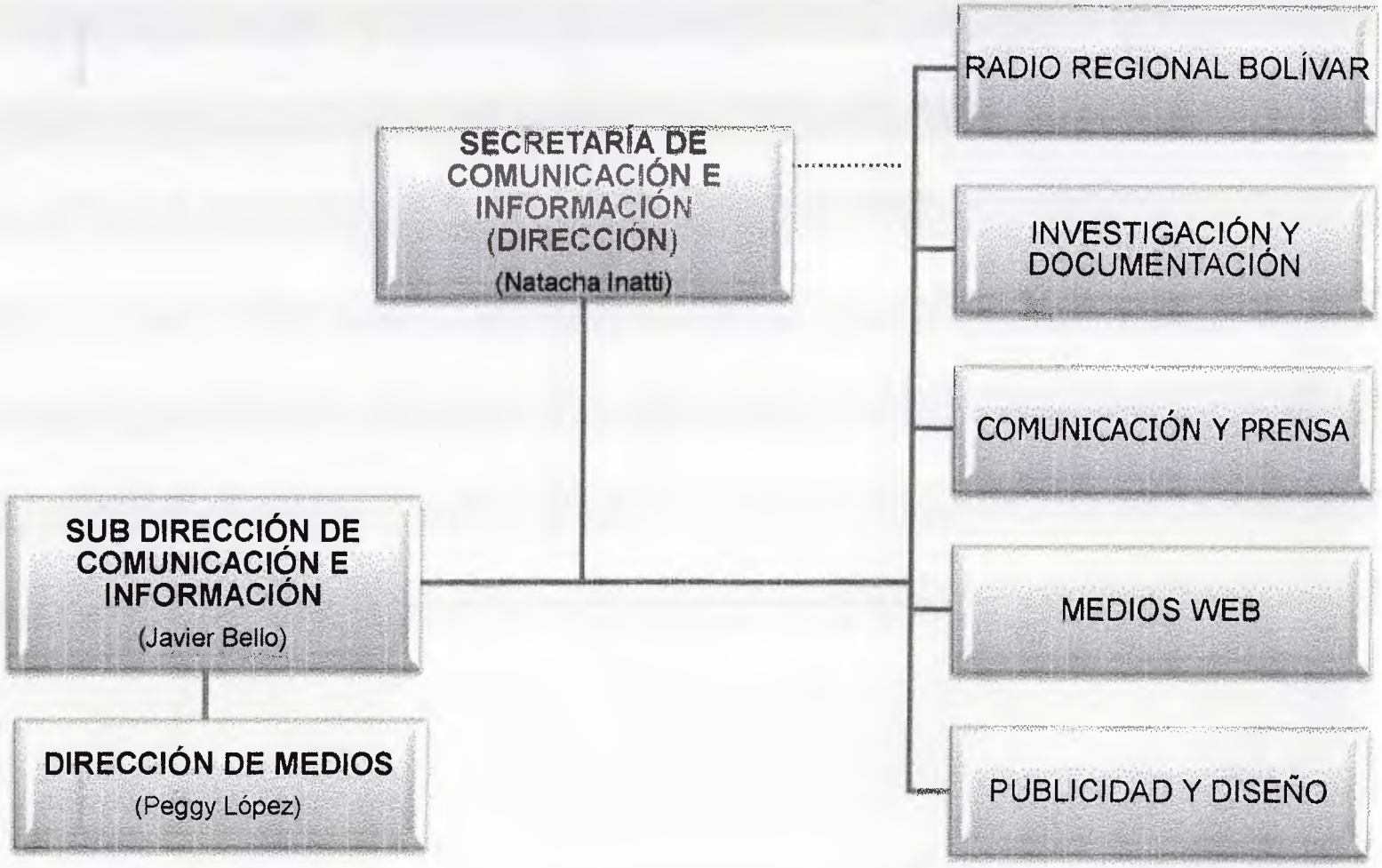
También es responsable del acceso al conocimiento de los actos de gobierno, imprescindible para todos los bolivarenses y finalmente, administra la información institucional a los medios de difusión regional y nacional de manera oportuna.

- ✓ Tiene además a su cargo la supervisión de la gestión comunicacional de la radio (Circuito RRB 101.1FM Ciudad Bolívar y 88.5 Ciudad Guayana) y del proyecto de televisión, además de la agencia estatal de noticias, mediante la cual planifica y ejecuta la publicidad oficial de los actos del ciudadano Gobernador.

- ✓ Debe diagnosticar en forma permanente el escenario comunicacional y generar líneas de acción para el mejor desempeño de la comunicación de gobierno, a fin de difundir de manera ágil, centralizada y unificada la gestión de las distintas dependencias que maneja el ejecutivo regional, muchas de ellas creadas bajo el marco socialista y sustentable que propone el Gobierno Nacional, entre ellas; Granitos Bolívar, Asfaltos Bolívar, Hidrobolívar, Inviobras, entre las otras 8 empresas regionales.

- ✓ A través de su departamento de Recursos Humanos tiene a su cargo la planificación y elaboración del proyecto de presupuesto de la Secretaría y de sus coordinaciones dependientes, así como la administración de sus bienes y servicios de sus recursos informáticos.

4.8.1 ORGANIGRAMA SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN 2014



CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Ya delimitado el contexto dentro del cual se ubica esta investigación que abarca los tópicos de: comunicación, competencias, funcionario público, periodistas y los grupos generacionales, se prosigue con la conceptualización del tipo de estudio propuesto y las especificaciones sobre las herramientas utilizadas para el abordaje de los datos recabados. Todo con la finalidad de que los resultados generados por este estudio, puedan ser comprobables y avalados dentro de los métodos aceptados por el campo de las ciencias sociales.

Además, determinar el tipo y diseño de investigación es importante en cuanto indica al lector el alcance que tiene la información que se presenta. Asimismo, se hace referencia a que por la cantidad de periodistas en observación, sólo se hablará de una población homogénea de estudio, clasificada por edades, también se define la técnica e instrumento de recolección que se aplicarán para conocer las opiniones de la mencionada población.

En este capítulo además se muestra la operacionalización de variables que identifica a la variable principal de estudio.

En este contexto, Balestrini (2003), explica que el marco metodológico:

> Está referido al momento que elude al conjunto de procedimientos lógicos implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizado (p. 25).

5.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de Investigación

Para racionalizar coherentemente cómo determinar las competencias en los grupos generacionales de los periodistas en la Gobernación del estado Bolívar, se estipuló una investigación de tipo descriptiva que según Tamayo y Tamayo (2008), comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 58).

Añadido a este concepto, Méndez (2003), amplía que este tipo de investigaciones utiliza criterios sistemáticos para identificar características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

En otras palabras, las investigaciones descriptivas pueden partir de hecho, de hipótesis afirmativas cuyos resultados, a su vez pudiesen dar pie a elaborar hipótesis de relación causa-efecto entre variables; esto es posible

en tanto que de "estas se han demostrado sus relaciones a través de la indagación descriptiva" (Bavaresco, A. 2005: 52).

No obstante, en esta investigación no se planteó hipótesis, sino el interés de hacer un diagnóstico que se especifica en su objetivo general, de allí el interés de interpretar la realidad de la situación en la que se encuentran los periodistas de la Gobernación del Estado Bolívar en cuanto al tema de las competencias genéricas, específicas y las comprendidas por cualquier funcionario público, por lo que se utiliza la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición y procesos de este fenómeno, para luego compilar los resultados y dar respuesta a los objetivos de la investigación.

En cuanto a la utilidad o finalidad que persiguen las investigaciones descriptivas, Bavaresco (2005) considera que los estudios descriptivos persiguen el conocimiento de las características de una situación dada, plantea objetivos y formula hipótesis sin usar laboratorios (Pág. 19).

5.1.1 Diseño de la investigación

Ahora, corresponde definir la forma en que se recolectará la información necesaria, para dar sentido al planteamiento del problema. Por consiguiente, Palella y Martins (2004: 80), expresan que el diseño de la investigación "se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio".

Entonces, en relación al concepto referido, esta investigación se basó en un diseño no experimental, donde según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2006), las variables independientes ocurren y no es posible

manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Específicamente, es una investigación no experimental transeccional o transversal debido a que los datos serán recolectados en un solo momento y en un tiempo único, y será de tipo correlacional – causal ya que según Sampieri (2006) estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

Asimismo, se trabaja sobre las realidades del hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Por lo tanto, el diseño de esta investigación también es documental y de campo que según el manual de la UPEL (2005):

> Se entiende por investigación documental, el estudio de los problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. (Pág. 13).

En primer lugar, es así como inicialmente se consultaron varios autores, leyes y estatutos para profundizar los conocimientos en materia de competencias, grupos generacionales, funcionarios públicos, gestión por competencias en Venezuela, entre otras informaciones provenientes de fuentes bibliográficas y diferentes tesis relacionadas con este caso.

En segundo lugar, cuando se especifica que esta investigación es de campo, es porque indiscutiblemente es necesaria la implementación de un

método científico de medición y observación, que permita entender la realidad social del grupo en estudio (licenciados en comunicación de la gobernación del estado Bolívar).

Todo esto para llegar al verdadero razonamiento del asunto, que es determinar si existen o no, necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos, como puede ser la implementación o mejora de gestión por competencias, sólo por mencionar lo que pudiera ser una recomendación en caso de que los datos así lo indiquen y el investigador así lo considere.

Por su parte, el manual de la UPEL (2005) indica que la investigación de campo "es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos". (Pág. 15)

Los trabajos que se realizan basados en diseños de campo comprenden datos de interés, ya que se extraen directamente de la realidad, mediante el trabajo de quien realiza la investigación. Estos datos, obtenidos de la experiencia empírica, en el argot metodológico son llamados primarios, denominación que responde al hecho de ser datos de primera mano, sin intermediación de otras fuentes.

5.2 Población

Generalmente los elementos de estudio son una fuente de información bastante amplia, pero en este caso la población es bien delimitada por la cantidad de periodistas existentes en la Institución Pública, razón suficiente

por la que no es necesaria tomar una muestra a parte, sino involucrar a todos los actores del hecho observable.

Atendiendo consideraciones como la planteada en el párrafo anterior, (Rodríguez T. 1999), citado por Ramírez (2009; p83)[15] definen un tipo de población conocida como finita, y es "aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre la cantidad total", o sea que esta cualidad se cumple cuando el investigador cuenta con el registro de todos los actores que conforman la población en estudio e incluye un número limitado de observaciones.

En el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones (Pág. 174). Para la definición de la población es importante delimitar las diferencias que pueden hacer que unos elementos correspondan o no a la unidad de análisis central.

Es así como las unidades de análisis de este trabajo son parte constitutivas de la población, sobre la cual es posible generalizar los resultados, en este caso representadas por los 41 periodistas adscritos a la Gobernación del Estado Bolívar, una población determinada por sus características homogéneas, como el hecho de que todos son funcionarios públicos que deben cumplir con los lineamientos legales estipulados en los estatutos y normativas tanto nacionales, como las especificadas en el perfil del cargo interno del Ente Regional.

[15] Ramírez T. (2009). Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad Nacional Experimental del Táchira, para optar al título de pregrado para la licenciatura en Relaciones Industriales. Disponible en la Biblioteca Virtual:unet.edu.ve. Capitulo3 en PDF.

Considerando a (González y Salazar 2008: p.13) citado por Arraiz N. (2014: p.79) en su trabajo especial de grado, indican que previo a la selección de la población, deben tomarse en cuenta los siguientes criterios:

- Homogeneidad: que todos los miembros de la población tengan las mismas características, según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.
- Tiempo: se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás.
- Espacio: se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.
- Cantidad: se refiere al tamaño de la población. Este es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se va a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también limita la extensión de la población que se vaya a investigar. (Pág. 13)

Tomando en cuenta los criterios antes citados, se procede a una clasificación real de la población de estudio por edad, sexo y nivel organizacional dentro de la institución pública.

DISTRIBUCIÓN POR EDADES DE LOS COMUNICADORES SOCIALES ADSCRITOS A LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN INMERSA EN GEB			
	SEXO	**EDAD**	**NIVEL ORGANIZACIONAL**
SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	PERSONAL FEMENINO: **26**	DE 45 A 60 AÑOS: **6 PERIODISTAS** DE 30 A 44 AÑOS: **27 PERIODISTAS** DE 21 A 29 AÑOS: **8 PERIODISTAS**	PERIODISTAS TIPO I: **39** PERIODISTAS TIPO II: **2**
	PERSONAL MASCULINO: **15**		COORDINADORES DE ÁREA: **6** PUESTOS DIRECTIVOS: **3**

Respetando la particularidad de este trabajo especial de grado, el cual no posee muestra por el pequeño grupo de estudio abordado, igual se puede definir bajo el tipo de población no probabilística por su carácter intencionado con los elementos elegidos para la participación en la observación e interpretación de sus percepciones.

Es así como en concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010) se describe a la población, aplicando el concepto referencial a las muestras no probabilísticas, pero que de igual forma se adaptan a este tipo de objetos de estudio:

> En las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra.

> Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Pág. 176).

El concepto entonces aplica al hecho de que en esta investigación se seleccionó a sujetos representativos del caso determinado y bajo criterios subjetivos, donde sólo los empleados femeninos y masculinos en el área comunicacional que se encuentran en diferentes niveles jerárquicos de la organización, brindaron aportes para este estudio.

5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En obediencia a las exigencias de un estudio de modalidad descriptivo y de campo, aplicado a la iniciativa de diagnosticar competencias a funcionarios públicos de la Gobernación del estado Bolívar, específicamente a los periodistas, divididos por grupos generacionales, se utilizaron técnicas e instrumentos orientados a una captación aceptable de información por percepciones, para dar conclusiones lo más acertadas posibles, a la realidad actual detectada.

En este sentido, La técnica empleada en esta investigación es un cuestionario que se aplicó al personal de periodistas que laboran en la Secretaría de Comunicación e Información de la gobernación del estado Bolívar, que según Sabino (2003), es exclusiva en las ciencias sociales y se basa en el acopio de datos obtenidos de forma escrita, mediante una herramienta o formato en papel contentivo de una serie de preguntas abiertas y cerradas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Añadido a esto, se especifica que el cuestionario se diseñó con ítems cerrados, con capacidad de discriminación en categorías, por ello se aplicó una escala de estilo Likert mejorada (no se incluye la opción del término NEUTRAL o lo que es lo mismo, el "no sé"), con cuatro categorías: TOTALMENTE DE ACUERDO (4), DE ACUERDO (3), EN DESACUERDO (2), TOTALMENTE EN DESACUERDO,(1) las cuales se elaboraran considerando los objetivos planteados para posteriormente aplicarlo a la población de estudio seleccionada, tomando en cuenta que por la baja cantidad de periodistas, no se escoge a parte una muestra, sino que se trabaja con las percepciones de todos los involucrados en el estudio.

En cuanto al contenido, este se queda expresado en la especificación de los datos que se necesitan conseguir, se concreta por lo tanto, una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores que permiten medir las variables, pero que asumen ahora la forma de preguntar, puntos a observar, elementos a registrar.

5.4 Procesamiento estadístico de los datos

Para procesar la información que arroje el instrumento del cuestionario, se eligió como herramienta para extraer los resultados el programa de Excel 2010 para Windows, el cual tiene la capacidad de mostrar análisis estadísticos, resultados ágiles y fácilmente entendibles desde diversos escenarios. El estudio se basará en el análisis estadístico de tipo descriptivo e inferencial, estudiando el comportamiento de la muestra, y haciendo deducciones lógicas.

4.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: COMPETENCIAS GENERALES

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO ESTADÍSTICO	ÍTEMS
Identificar las competencias generales presentes y requeridas por cada grupo generacional de periodistas en estudio.	1.- Grupos Generacionales	Una generación vista como un grupo de personas que nace cada 20 años, dadas sus condiciones de vida social y familiar, tienen características comunes. Para Reyes (2009)[16] es una división que se opera en función de una edad social: definida por una serie de derechos, privilegios, deberes, formas de actuar... Delimitada por una serie de momentos de transición que difieren históricamente. A su vez, cada grupo social establece una serie de normas de acceso en forma de "ritos de paso"- de una clase de edad a otra.	Edad Intereses Particulares en el área laboral	ESCALA DE LIKERT MODIFICADA 1.- Totalmente en Desacuerdo 2.- En Desacuerdo 3.- De Acuerdo 4.- Totalmente de Acuerdo	Fecha de Nacimiento 1,3,4

[16]Reyes, R. (Dir): Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Terminología Científico-Social, Tomo 1/2/3/4, Ed. Plaza y Valdés, Madrid-México 2009

COMPETENCIAS GENERALES

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO ESTADÍSTICO	ÍTEMS
Identificar las competencias generales presentes y requeridas por cada grupo generacional de periodistas en estudio	2.Competencias Generales	Todas aquellas capacidades que bien pueden ser aprendidas u obtenidas por prácticas y preparación académica. Obligatoriamente las debe tener el trabajador para poder desempeñarse dentro de la empresa. Son características que no solo la posee una sola persona, sino que pueden aplicar a un conglomerado, a todos aquellos que pertenezcan a una empresa, un ejemplo de esto, sería los conocimientos que deben poseer para desempeñar un cargo.	Multifuncionalidad Periodística con el uso correcto de las tecnologías actuales.	ESCALA DE LIKERT MODIFICADA 1.- Totalmente en Desacuerdo 2.- En Desacuerdo 3.- De Acuerdo	5,6,7,8,9,10, 11
			Capacidades individuales para cumplir con las responsabilidades laborales	4.- Totalmente de Acuerdo	12,13,14,15

COMPETENCIAS ASOCIADAS AL FUNCIONARIO PÚBLICO

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO ESTADÍSTICO	ÍTEMS
Evidenciar las competencias presentes y requeridas en la muestra de estudio, asociadas a la función pública	Competencias asociadas al funcionario Público	Son todas aquellas características asociadas con el comportamiento, del funcionario público en servicio de un conglomerado social, como mediador entre los requerimientos de la población vista como el Cliente y el Gobierno. Igualmente corresponden al deber ser y a las particularidades inherentes a una persona que representa una empresa del Estado, en acato a los deberes y la construcción social del trabajador público, establecidas en la Ley del Estatuto de la Función Pública y por el Ministerio del Poder Popular Para La Planificación y Desarrollo.	Puesta en Práctica de las competencias Genéricas establecidas en el manual descriptivo de competencias para cargos de carrera de la administración pública.	ESCALA DE LIKERT MODIFICADA 1.- Totalmente en Desacuerdo 2.- En Desacuerdo 3.- De Acuerdo 4.- Totalmente de Acuerdo	2, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS - PERIODISTAS DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO ESTADÍSTICO	ÍTEMS
Delimitar las competencias específicas presentes y requeridas en cada grupo generacional del Departamento de Comunicaciones GEB	1.Competencias Específicas	Se describen como un conjunto de actitudes y conocimientos favorables a la imagen del Ejecutivo Regional, frente a los actos comunicacionales y protocolares que cumplan con los programas de información y divulgación de gestión transitoria, para el Estado Bolívar y el resto del país.	Perfil profesional del comunicador social I en la GEB.	ESCALA DE LIKERT MODIFICADA 1.- Totalmente en Desacuerdo	24, 25, 26,27
			Actualización Profesional	2.- En Desacuerdo 3.- De Acuerdo	28, 29
			Función Comunicadora	4.- Totalmente de Acuerdo	30,31,32,33

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS - GESTIÓN POR COMPETENCIAS

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Delimitar las competencias específicas presentes y requeridas en cada grupo generacional del Departamento de Comunicaciones GEB	2. Gestión por Competencias	Incluyen dos ramos del saber, practicada para el éxito y la producción empresarial. El primer ramo referido a las habilidades técnicas que son fundamentales para el buen funcionamiento en un puesto de trabajo, aprendidas por el individuo. El otro aspecto tiene que ver con las actitudes del comportamiento, fundamentales para el éxito y crecimiento. La gestión por Competencias supone entonces una metodología de entrenamiento no impositiva y no agresiva, respetando tanto los intereses del individuo como los de la empresa. Es en esta conjunción de intereses, donde se puede lograr los mejores resultados.	Percepción de los proyectos de la Empresa Pública en pro del desarrollo del capital humano Implementación de cursos de capacitación, de innovación y/o formación para la eficiencia profesional de acuerdo al grupo generacional Incentivo por desempeño a través de Competencias específicas y estratégicas.	**34.** ¿Periódicamente tu Organización realiza cursos para actualizar tus conocimientos en el área comunicacional y tareas afines? **35.-** ¿Sientes que cada vez aprendes cosas nuevas y refuerzas conocimientos en tu trabajo? **36.-** ¿La GEB toma en cuenta tu experiencia para trabajos específicos? **37.-** ¿La GEB toma en cuenta tu nivel educativo para el reclutamiento a capacitaciones específicas?. **38.-** ¿Tu Organización evalúa y premia el correcto desempeño del trabajador de manera particular? **39.-** ¿Has recibido méritos por cumplir con una meta establecida por tu superior?.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Para procesar los datos arrojados por la encuesta presentada a los periodistas de la entidad pública, se utilizó el programa Excel 2010 de Office para Windows, y se escogió el modelo de barras para la elaboración de las gráficas porcentuales.

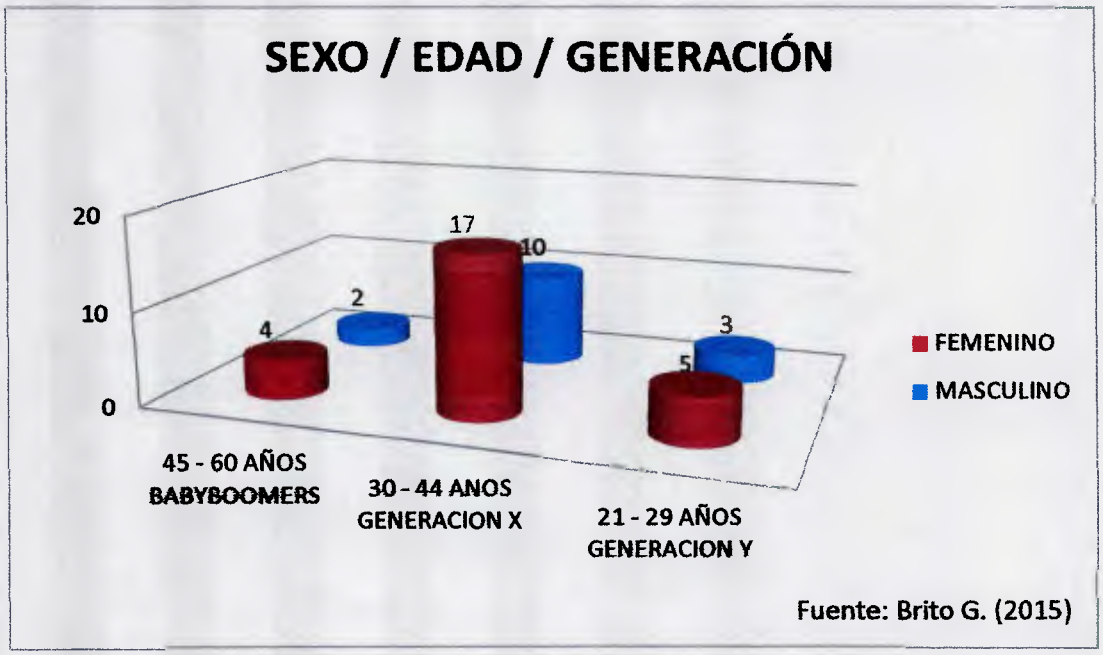
En primer lugar se tipifican los resultados de acuerdo a las variables evaluadas en la Encuesta dirigida a los PERIODISTAS ADSCRITOS A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR, quienes conforman la población completa de estudio para esta investigación.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con las variables demográficas, asociadas con la clasificación de grupos generacionales:

5.1.1 SEXO - EDAD

SEXO EDAD GENERACIÓN	FEMENINO Frecuencia	MASCULINO Frecuencia	TOTAL Frecuencia	%
45-60 AÑOS BABYBOOMERS	4	2	6	15 %
30-44 AÑOS GENERACIÓN X	17	10	27	66 %
21-29 AÑOS GENERACIÓN Y	5	3	8	19 %
TOTAL	26	15	41	100%
%	63 %	37 %		

Gráfico N°1



Fuente: Brito G. (2015)

En esta gráfica se evidencia la composición simultánea por sexo y edad de los periodistas que conforman la muestra de esta investigación, destacándose la mayoría femenina del 63% sobre los caballeros, quienes representan un 37% del total.

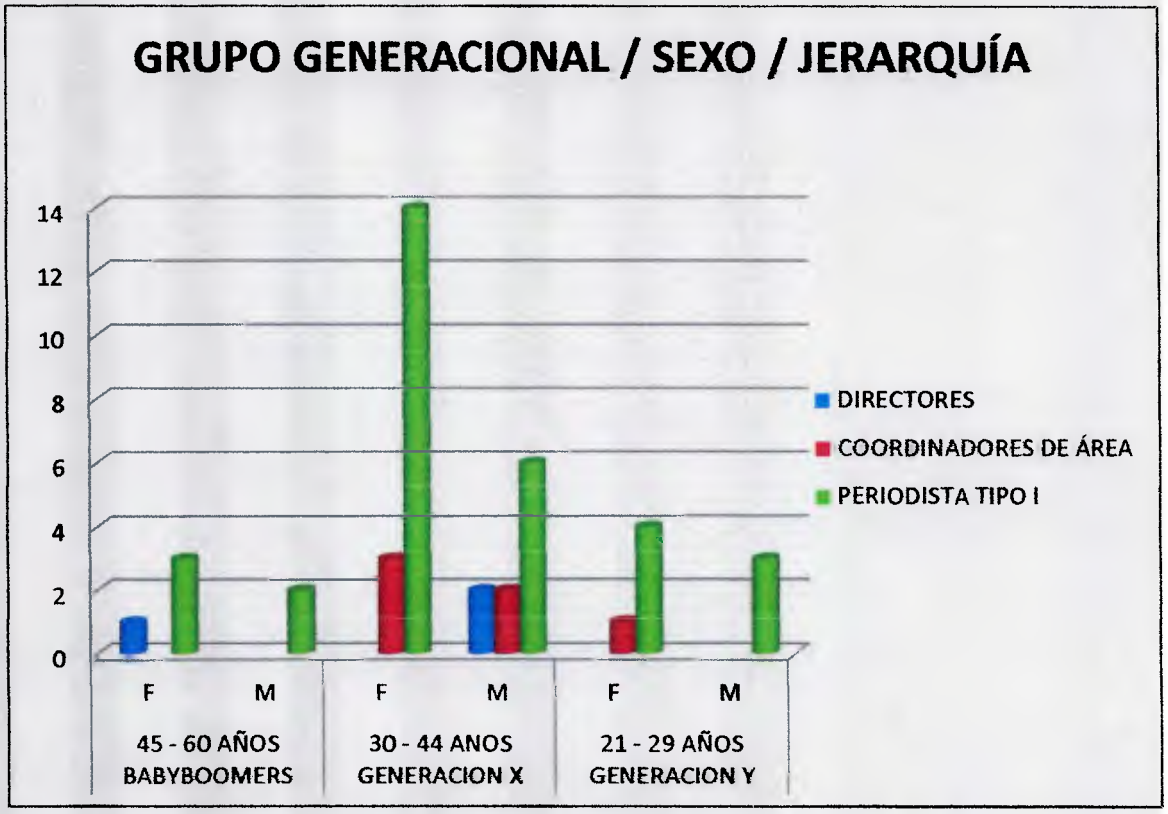
Asimismo, se observa que el mayor grupo de periodistas activos, exactamente el 66%, tienen una edad comprendida entre los 30 – 44 años, lo que indica que pertenecen de acuerdo a la clasificación de los grupos generacionales, a la Generación X.

Sólo un 15% de la muestra pertenece al grupo de los Babyboomers, que son todos aquellos en edad comprendida entre los 45 y 60 años.

5.1.2 GRUPO GENERACIONAL – SEXO – JERARQUÍA

GENERACIÓN	SEXO	JERARQUÍA		
		DIRECTORES Frec.	COORDINADORES DE ÁREA Frec	PERIODISTA TIPO I Frec.
45-60 AÑOS BABYBOOMER	F	1	-	3
	M	-	-	2
30-44 AÑOS GENERACIÓN X	F	-	3	14
	M	2	2	6
21-29 AÑOS GENERACIÓN Y	F	-	1	4
	M	-	-	3
TOTAL PERIODISTAS	41	3	6	32
%	100%	7 %	15 %	78 %

Gráfico N°2



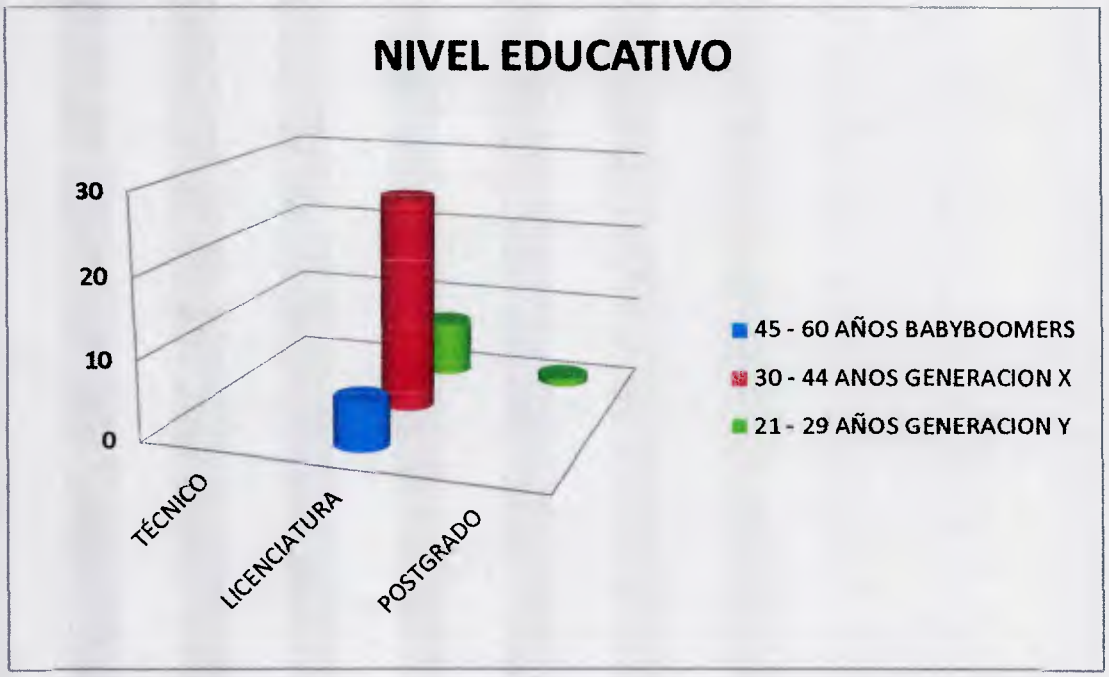
Fuente: Brito G. (2015)

Este anexo refleja lo que es común en cualquier empresa pública o privada; los altos cargos directivos son ocupados por personas igual o mayores a los 30 años, pues suele representar mayor experiencia laboral y conocimiento profesional en el área de desempeño. En la misma línea de lo común, la mayoría de los profesionales evaluados, el 78% de esta muestra ocupan un cargo subordinado del perfil de periodista para el diarismo, por lo que sólo el otro 22% de la muestra se encarga de tareas de coordinación y dirección para la planificación de tareas.

5.1.3 NIVEL EDUCATIVO

GENERACIÓN	NIVEL EDUICATIVO		
	TÉCNICO Frecuencia .	LICENCIATURA Frecuencia	POSTGRADOS Frecuencia
45-60 AÑOS BABYBOOMER	–	6	–
30-44 AÑOS GENERACIÓN X	–	27	–
21-29 AÑOS GENERACIÓN Y	–	7	1
TOTAL	–	40	1
TOTAL %	–	98%	2%

Gráfico N°3



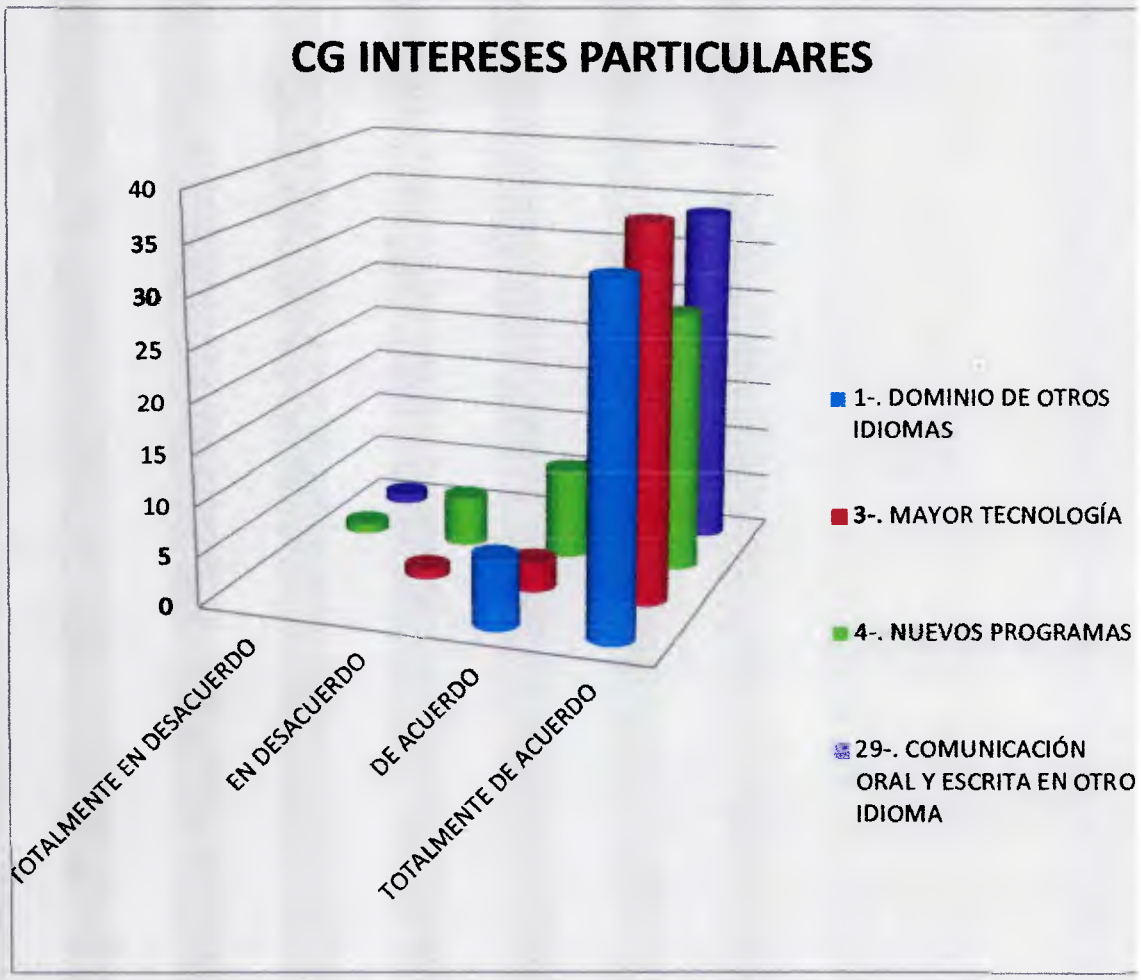
Fuente: Brito G. (2015)

En este cuadro es llamativo el hecho de que, aún cuando las competencias impliquen en gran medida de estudios continuos que den herramientas innovadoras al estudiante o profesional de carrera, en toda la muestra sólo un 2% de los periodistas continuaron con estudios posteriores a la licenciatura. De esta última, el 98% tiene las nociones básicas y generales, necesarias para desempeñarse en la carrera informativa, pero no para áreas específicas o para implementación de proyectos.

5.2- **COMPETENCIAS GENERALES – INTERESES PARTICULARES**

ITEMS	RESPUESTAS				TOTAL
	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 DE ACUERDO	4 TOTALMENTE DE ACUERDO	
1.- DOMINIO DE OTROS IDIOMAS (5.2.1)	–	–	7	34	41
3.- MAYOR TECNOLOGÍA (5.2.2)	–	1	3	37	41
4.- NUEVOS PROGRAMAS (5.2.3)	1	5	9	26	41
29.- COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN OTRO IDIOMA (5.2.4)	1	–	6	34	41
FREC.	2	6	25	131	**164**
TOTAL %	**1%**	**4%**	**15%**	**80%**	**100%**

Gráfico N°4:



Fuente: Brito G. (2015)

En los ítems 1, 3, 4 y 29 respectivamente, se mide la percepción del periodista frente a sus intereses particulares a competencias generales o herramientas que no tienen, pero que consideran necesarias para hacer un mejor trabajo y un mejor profesional.

5.2.1 Siento Interés por dominar otros idiomas:

Por ejemplo, la gráfica 4 muestra el primer ítem que corresponde al interés por dominar otros idiomas como el inglés, al cual el 83% de la muestra estuvo totalmente de acuerdo y el 17% de acuerdo.

5.2.2- Quisiera poder disponer de aparatos con mayor tecnología para cumplir mis funciones:

El 90% de los periodistas cree que disponer de aparatos con mayor tecnología le para cumplir con sus funciones mientras que un 2% muestra estar en desacuerdo con este requerimiento, pues no piensan que aparatos tecnológicos mejoren o empeoren sus funciones laborales.

5.2.3 Creo poder incrementar mi desenvolvimiento profesional con la implementación de nuevos programas:

Con respecto a la implementación de nuevos programas para el desenvolvimiento profesional, un 12% está en desacuerdo con la repercusión que pueda tener y un 2% en total desacuerdo, mientras que un 63% de la muestra opina que con la aplicación de nuevos programas podría rendir aún más en sus tareas.

5.2.4 Creo importante aprender la comunicación oral y escrita en una lengua extranjera:

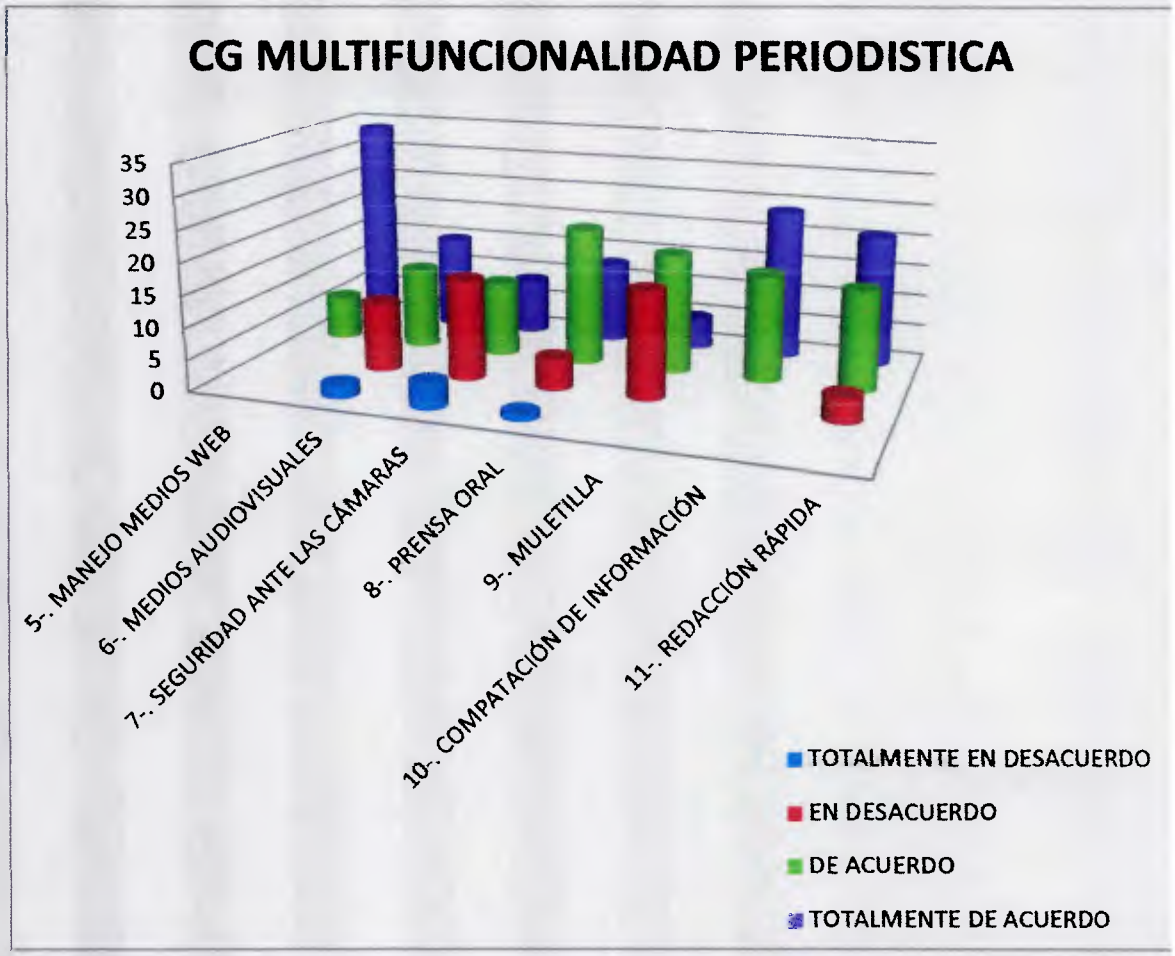
Este ítem guarda relación con el primero, puesto que aborda la importancia de idiomas como el inglés y el interés de la población en estudio por aprenderlo y aplicarlo correctamente, tanto así que sólo un 2% estuvo totalmente en desacuerdo con este interés, mientras que un 83% estuvo totalmente de acuerdo y un 15% sólo de acuerdo.

5.3- COMPETENCIAS GENERALES – MULTIFUNCIONALIDAD PERIODÍSTICA

En la Tabla de Competencias Generales, basadas en la multifuncionalidad periodística, se tabularon las respuestas de la población de la siguiente manera:

ITEMS	RESPUESTAS				TOTAL
	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 DE ACUERDO	4 TOTALMENTE DE ACUERDO	
5 MANEJO MEDIOS WEB (5.3.1)	–	–	7	34	41
TOTAL %	–	–	**17%**	**83%**	**100%**
6 MEDIOS AUDIOVISUALES (5.3.2)	2	11	13	15	41
TOTAL %	**5%**	**27%**	**31%**	**37%**	**100%**
7 SEGURIDAD ANTE LAS CÁMARAS (5.3.3)	4	16	12	9	41
TOTAL %	**10%**	**39%**	**29%**	**22%**	**100%**
8 PRENSA ORAL (5.3.4)	1	5	22	13	41
TOTAL	**2%**	**12%**	**54%**	**32%**	**100%**
9. MULETILLAS (5.3.5)	–	17	19	5	41
TOTAL %	–	**41%**	**47%**	**12%**	**100%**
10. (5.3.6) COMPACTACIÓN DE INFORMACIÓN	–	–	17	24	41
TOTAL %	–	–	**41%**	**59%**	**100%**
11. REDACCIÓN RÁPIDA (5.3.7)	–	4	16	21	41
TOTAL %	–	**10%**	**39%**	**51%**	**100%**

Gráfico N°5:



Fuente: Brito G. (2015)

5.3.1 **Manejo de herramientas para el uso de medios web:** los resultados concuerdan con el hecho de que la muestra tiene los conocimientos prácticos que le permite manejar e interactuar con los medios web, pues el 83% de los periodistas se mostraron totalmente de acuerdo con este hecho.

5.3.2 **Trabajo frente medios audiovisuales:** sobre sus conocimientos para trabajar frente a medios audiovisuales como la radio y la televisión, un 27%

está en desacuerdo sobre su preparación para trabajar en estos medios, mientras que un 37% afirmó estar totalmente de acuerdo con su capacidad para trabajar en estos medios.

5.3.3 **Fluidez y seguridad ante las cámaras:** en este ítem, las respuestas fueron variadas, los periodistas se inclinaron hacia la opción de estar 39% en desacuerdo sobre su seguridad para enfrentar las cámaras de televisión, y un 10% en total desacuerdo, es decir, sin preparación para esta tarea.

Por su parte, 29% de los periodistas si está de acuerdo en que tiene la preparación necesaria para reportar a través de la televisión y un 22% totalmente de acuerdo.

5.3.4 **Expresión correcta para la prensa oral:** en esta característica, más de la mitad de la muestra, es decir un 54%, considera estar de acuerdo en que tiene la habilidad para reportar desde la radio, frente a un 12% que siente estar en desacuerdo con su correcta formación para reportar a través de los micrófonos.

5.3.5 **Muletillas al momento de hablar:** sobre las muletillas, un error que se corrige con práctica, experiencia y buena dicción, a pesar de que en el ítem anterior más del 54% de la muestra considera que tiene la seguridad necesaria de poder hablar y transmitir la idea en la prensa oral, un 47% y 12% reconoció tener fallas por el uso de muletillas, mientras que sólo un 41% aseguró tener una buena dicción y evitar las muletillas.

5.3.6 **Compactación rápida de información**: para estar en el trabajo de diarismo en los medios, es necesario que cualquier periodista sea capaz de saber descartar y elegir rápidamente los datos necesarios para darle

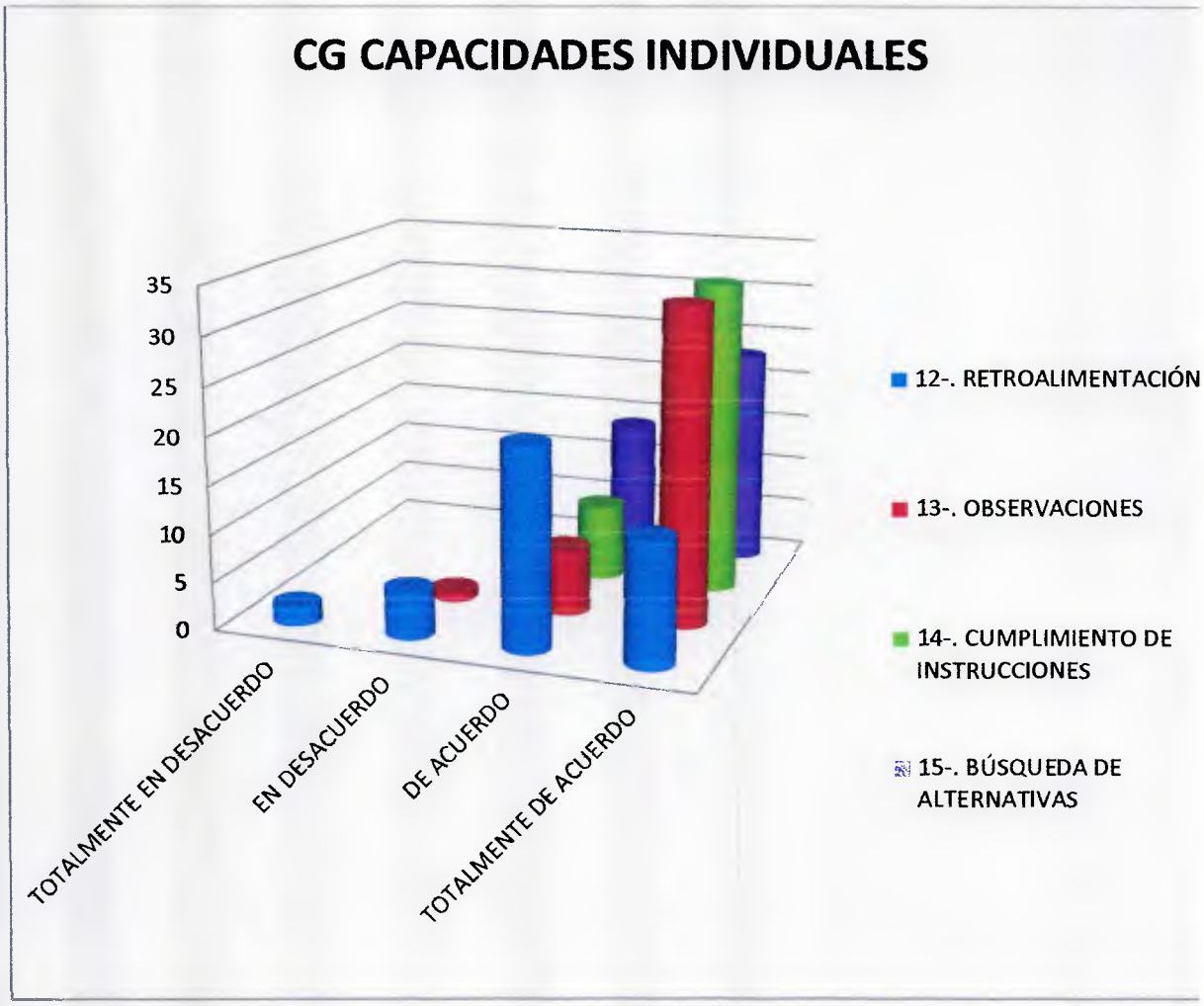
orientación y peso a su nota, y en esta destreza todos estuvieron inclinados a responder que cuentan con ella, dando como resultado que un 41% estuviera de acuerdo y un 59 % totalmente de acuerdo en su seguridad para resumir y redactar la nota de manera rápida.

5.3.7 **Redacción de noticia en poco tiempo**: este ítem está asociado al anterior, por ende los resultados fueron de acuerdo a lo esperado, de generar cuantas notas sean necesarias en cuanto al número de pautas al cual deba asistir el periodista y en este caso, el 51% confía totalmente en su habilidad, mientras que sólo un 10% está en desacuerdo con tener esta rapidez necesaria.

5.4- COMPETENCIAS GENERALES – CAPACIDADES INDIVIDUALES PARA CONCLUIR TAREAS

ITEMS	RESPUESTAS				TOTAL
	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 DE ACUERDO	4 TOTALMENTE DE ACUERDO	
12. RETROALIMENTACIÓN (5.4.1)	2	5	21	13	41
TOTAL %	**5%**	**12%**	**51%**	**32%**	**100%**
13. OBSERVACIONES (5.4.2)	_	1	7	33	41
TOTAL %	_	**2%**	**17%**	**80%**	**100%**
14. CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES (5.4.3)	_	_	8	33	41
TOTAL %	_	_	**20%**	**80%**	**100%**
15. BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS (5.4.4)	_	4	14	23	41
TOTAL	_	**10%**	**34%**	**56%**	**100%**

Gráfico N°6:



Fuente: Brito G. (2015)

En la Tabla de Competencias Generales, basadas en capacidades individuales para concluir tareas, se dividieron los siguientes ítems:

5.4.1.- **Recibo retroalimentación por mi trabajo:** un 5% y 12% estuvo en desacuerdo sobre el hecho de que su trabajo sea comentado constantemente como una manera de discutir fallas y atributos, no obstante

un 51% y 32% respectivamente, estuvo totalmente de acuerdo es que si recibe retroalimentación por su trabajo.

5.4.2.- **Considero las observaciones de mi superior para trabajos futuros:** Mientras que un 80% se mostró totalmente de acuerdo en considerar las observaciones de un superior, solo un 2% respondió lo contrario.

5.4.3.- **Cumplo con las instrucciones de mi superior:** aunque todas las respuestas fueron positivas, un 20% afirmó estar sólo de acuerdo y el otro 80% totalmente de acuerdo.

5.4.4.- **Busco nuevas alternativas en caso de no poder avanzar en una asignación de la manera regular:** suele suceder que en la ejecución de una tarea, como en la vida misma, se presenten obstáculos que por momentos imposibilitan continuar, pero en el caso de los periodistas de la secretaría de Información y Comunicación, del total de la muestra se ubicó un 10% en desacuerdo de solventar problemas, un 34% se mostró de acuerdo en tratar de buscar otras vías y un 56% totalmente decidido a buscar siempre otros caminos para cumplir con su meta.

5.5- COMPETENCIAS ASOCIADAS AL FUNCIONARIO PÚBLICO VENEZOLANO

ITEMS	RESPUESTAS				TOTAL
	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 DE ACUERDO	4 TOTALMENTE DE ACUERDO	
2. INCLINACIÓN AL SERVICIO SOCIAL (5.5.1)	5	11	12	13	41
TOTAL %	**12%**	**27%**	**29%**	**32%**	**100%**
16. CONTROL DE EMOCIONES (5.5.2)	1	6	22	12	41
TOTAL %	**2%**	**15%**	**54%**	**29%**	**100%**
17. REACCIONES NEGATIVAS (5.5.3)	1	3	20	17	41
TOTAL %	**2%**	**7%**	**49%**	**41%**	
18. SENSIBILIDAD (5.5.4)	_	3	18	20	41
TOTAL	_	**7%**	**44%**	**49%**	**100%**
19. ANTICIPACIÓN ANTE EXPECTATIVAS (5.5.5)	_	10	24	7	41
TOTAL	_	**24%**	**59%**	**17%**	**100%**
20. RENDIMIENTO (5.5.6)	1	1	23	16	41
TOTAL %	**2%**	**2%**	**56%**	**39%**	**100%**
21. METAS (5.5.7)	_	_	15	26	41
TOTAL	_	_	**37%**	**63%**	**100%**
22. APRENDIZAJE CONTINUO (5.5.8)	_	_	19	22	41
TOTAL %	_	_	**46%**	**54%**	**100%**
23. TEMPLE (5.5.9)	_	6	13	22	41
TOTAL	_	**15%**	**32%**	**54%**	**100%**

Estos ítems fueron adaptados a este Trabajo, del manual descriptivo de competencias para cargos de carrera de la administración pública y por ende a la población en estudio se le realizó este compendio de normativas a manera de posibles afirmaciones que deberían cumplir por Ley, pero que no están obligados a sentir o tener como propios. Estos fueron los resultados:

Gráfico N°7

Fuente: Brito G. (2015)

5.5.1 **INCLINACIÓN AL SERVICIO SOCIAL:**

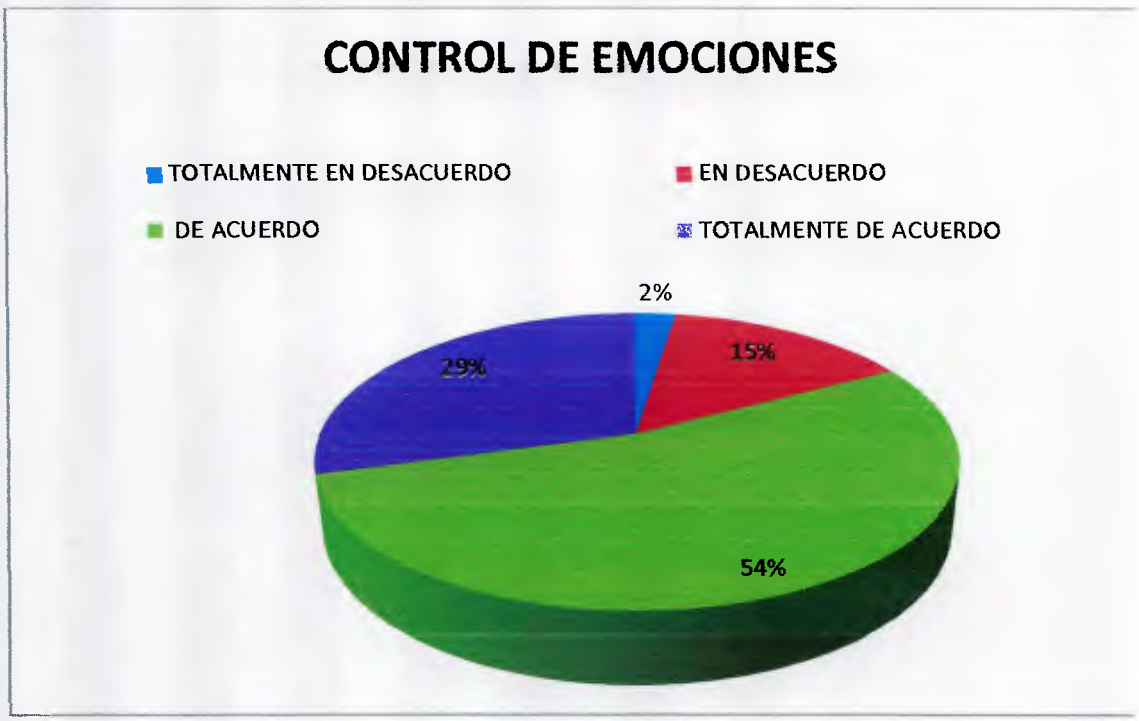
En este apartado, llamó la atención el hecho de que cuando el encuestado se enfrentó a la pregunta sobre su gusto por realizar labores al servicio social, las respuestas fueron dispersas, de manera tal que un 12% estuvo totalmente en desacuerdo con esta premisa, y en la misma línea un 27% en desacuerdo.

Por su parte, un 29% estuvo de acuerdo con su inclinación hacia el servicio social y un 32% totalmente de acuerdo, es decir, las opiniones estuvieron casi a un 50 y 50 en cuanto al gusto por desempeñarse en el servicio social.

5.5.2 **CONTROL DE EMOCIONES:**

La afirmación dada fue: Sé controlar mis emociones, a lo que un 2% estuvo totalmente en desacuerdo y un 15% en desacuerdo con tener esta cualidad, mientras que un 54% se autocalificó seguro del manejo de sus respuestas emocionales y un 29% totalmente de acuerdo.

Gráfico N°8



Fuente: Brito G. (2015)

5.5.3 **REACCIONES NEGATIVAS:**

Bajo la misma línea del ítem anterior; sobre el autocontrol para evitar reacciones negativas por la oposición de ideas propias ante la de los demás,

la mayoría se ubicó dentro de lo positivo, es decir, entre un 49% de los que están de acuerdo y 41% totalmente de acuerdo para evitar reacciones negativas, ante sólo un 2% y 7% respectivamente, de los que están totalmente en desacuerdo o sólo desacuerdo con poder mantener estas actitudes frente a los demás.

Gráfico N°9

Fuente: Brito G. (2015)

5.5.4 **SENSIBILIDAD:**

Bajo la misma línea de actitudes frente a la labor social, se le indujo al periodista a autocalificar su demostración de sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos y aunque ninguno se mostró en total

desacuerdo con la opción, un 7% respondió estar en desacuerdo con este sentimiento.

Entretanto, la mayor parte, o sea, un 49% estuvo totalmente de acuerdo y un 44% de acuerdo con esta realidad en su percepción laboral y de vida.

Gráfico N°10:

Fuente: Brito G. (2015)

5.5.5 **ANTICIPACIÓN ANTE EXPECTATIVAS:**

Frente a la afirmación de ser capaz de anticiparse ante las expectativas de los demás, un 24% estuvo en desacuerdo, o en otras palabras, no vislumbran lo que terceros esperan, mientras que un 59% si estuvo de acuerdo, y sólo un 17% creyó estar totalmente de acuerdo. Tal como se muestra en el gráfico.

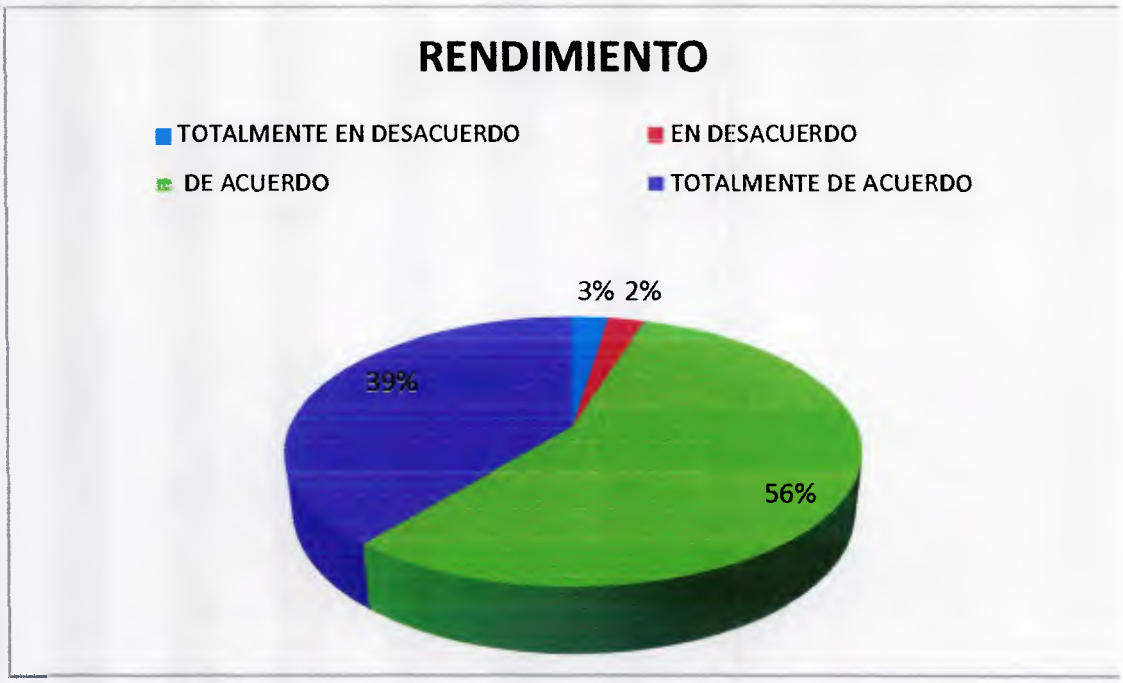
Gráfico N°11:

Fuente: Brito G. (2015)

5.5.6 **RENDIMIENTO:**

Sobre tomar la iniciativa para hacer cambios en el área de laboral a fin de mejorar su rendimiento en el trabajo, un 2% estuvo totalmente en desacuerdo e igualmente otro 2% estuvo en desacuerdo, mientras que un 56% si estuvo de acuerdo y por ende trabaja con este tipo de iniciativas. Finalmente, un 39% estuvo totalmente de acuerdo y seguro de realizar cambios con el objetivo de mejorar constantemente su rendimiento.

Gráfico N°12

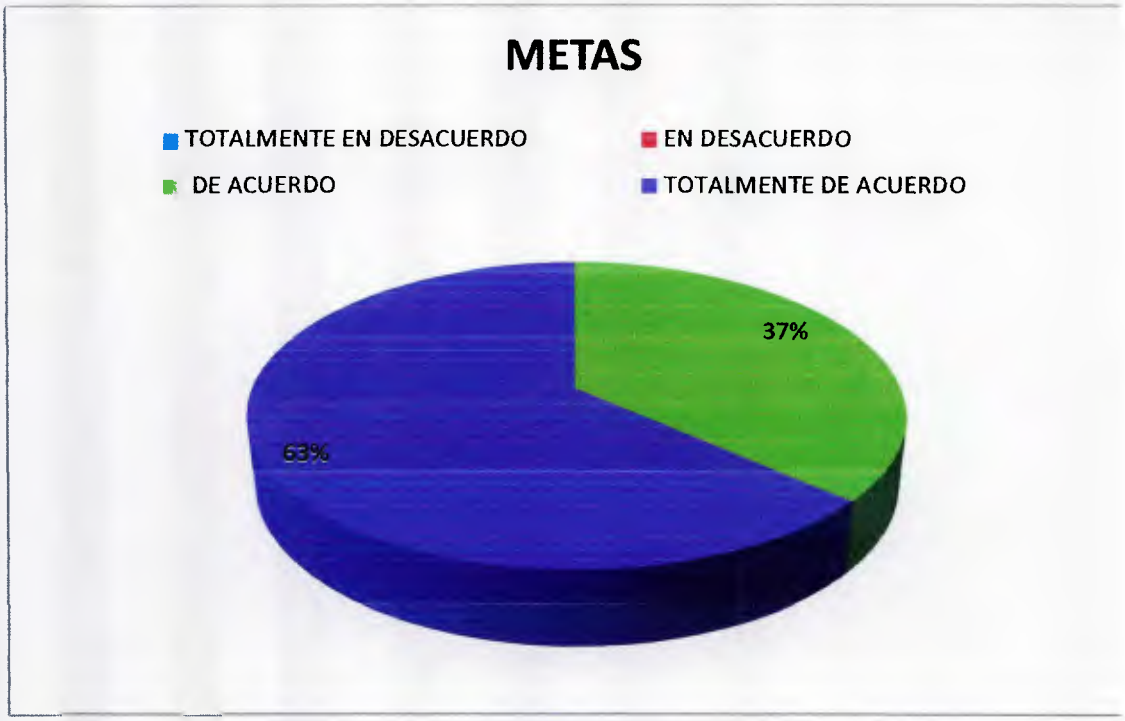


Fuente: Brito G. (2015)

5.5.7 **METAS:**

El ítem 21 sólo obtuvo respuestas positivas, en cuanto a estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En este caso, la opción fue: - Me trazo metas en relación a mis objetivos, y las respuestas: 37% de acuerdo y 63% totalmente de acuerdo, lo cual implica una proactividad personal alta para lograr objetivos propuestos dentro, fuera o durante su jornada laboral.

Gráfico N°13

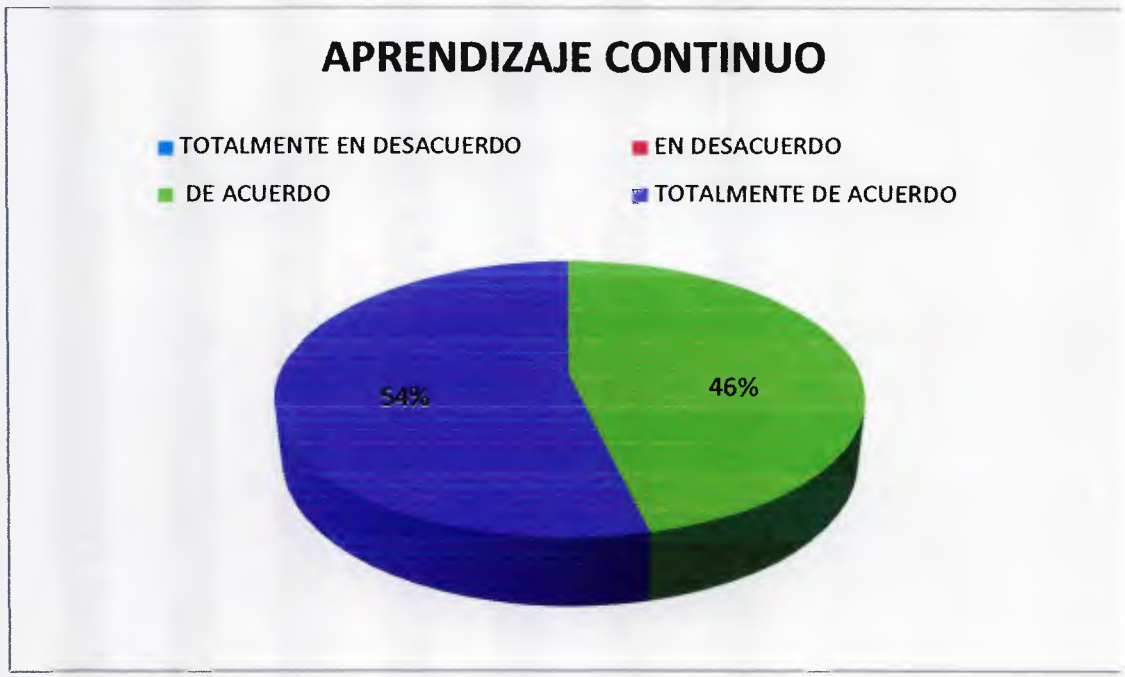


Fuente: Brito G. (2015)

5.5.8 **APRENDIZAJE CONTINUO**:

En vista de que en el ítem anterior, la mayoría estuvo de acuerdo en trazarse metas de acuerdo a sus objetivos, como era d esperarse, al preguntar si como periodista se orienta al aprendizaje continuo, tampoco se encontraron respuestas negativas, todo lo contrario, un 46% confesó estar de acuerdo y un 54% totalmente de acuerdo.

Gráfico N°14:



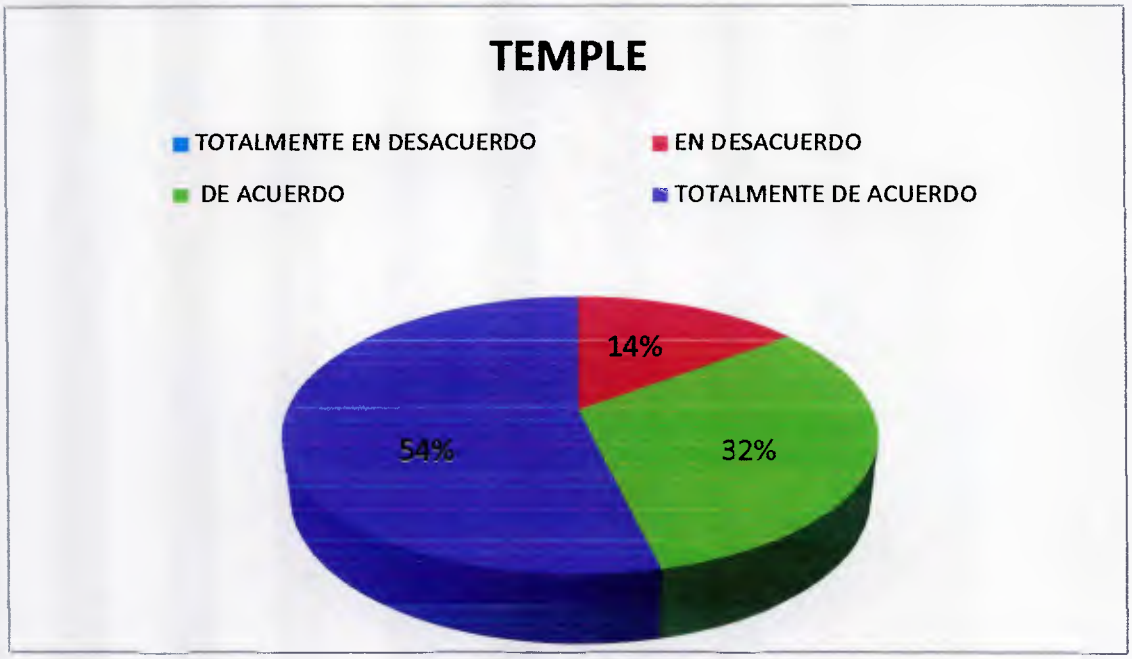
Fuente: Brito G. (2015)

5.5. 9 **TEMPLE**

El ítem número 23 es el último que evalúa las habilidades que debe tener un funcionario público, de acuerdo a las competencias que explícitamente la Ley da a conocer en su estatuto de la función pública y tiene que ver con el temple demostrado en el área laboral para intentar tantas veces como sea necesaria la tarea propuesta.

Las respuestas, aunque no necesariamente fueron totalmente negativas, un 15% estuvo en desacuerdo, mientras que un 32% estuvo de acuerdo y más del 50%, específicamente un 54% estuvo totalmente de acuerdo.

Gráfico N°15



Fuente: Brito G. (2015)

5.6- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ASOCIADAS AL PERIODISTA EN LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BOLÍVAR. (GEB)

ITEMS	RESPUESTAS				TOTAL
	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 DE ACUERDO	4 TOTALMENTE DE ACUERDO	
24. CAMPAÑAS INFORMATIVAS (5.6.1)	1	14	12	14	41
TOTAL %	**2%**	**34%**	**29%**	**34%**	**100%**
25. REDACCIÓN (5.6.2)	5	4	8	24	41
TOTAL %	**12%**	**10%**	**20%**	**59%**	**100%**
26. HEMEROTECAS (5.6.3)	21	6	7	7	41

TOTAL %	**51%**	**15%**	**17%**	**17%**	**100%**
27. PRODUCCIÓN DE PROGRAMAS (5.6.4)	1	5	17	18	41
TOTAL	**2%**	**12%**	**41%**	**44%**	**100%**
28. ACTUALIZACIONES (5.6.5)	_	_	13	28	41
TOTAL %	_	_	**32%**	**68%**	
30. CUENTAS COORPORATIVAS (5.6.6)	3	8	7	23	41
TOTAL	**7%**	**20%**	**17%**	**56%**	**100%**
31. MATRIZ DE OPINIÓN (5.6.7)	3	2	21	15	41
TOTAL %	**7%**	**5%**	**51%**	**37%**	**100%**
32. ADAPTACIÓN DE ESTILO (5.6.8)	1	2	18	20	41
TOTAL	**2%**	**5%**	**44%**	**49%**	**100%**
33. OPINIÓN PÚBLICA (5.6.9)	_	2	12	27	41
TOTAL	_	**5%**	**29%**	**66%**	**100%**

Cuando se trata de la puesta en marcha de una empresa, sea pública o privada, ambas están concebidas para cumplir con ciertos objetivos y por ende, cada persona que forma parte de la entidad tiene responsabilidades especificadas en su perfil de cargo.

En el caso de la Gobernación del estado Bolívar, los perfiles de cargo y actividades cotidianas dentro del departamento y población en estudio fueron analizados, con la finalidad de especificar las competencias inmediatas descritas y evaluadas a continuación:

5.6.1 **Coordino campañas informativas sobre la GEB:**

Ante esta tarea, un 2% se mostró totalmente en desacuerdo y un 34% en desacuerdo, es decir que sus funciones no guardan relación con este tipo de funciones. Por otro lado, un 29% estuvo de acuerdo y un 34% totalmente de acuerdo.

Gráfico N°16:

Fuente: Brito G. (2015)

5.6.2 **Redacto notas de prensa, artículos periodísticos y reportajes para publicaciones internas y/o externas:**

Esta es una de las funciones que no sólo debe saber hacer todo periodista, sino que por lo general todos la cumplen de acuerdo a las pautas a las que asiste, no obstante un 12% estuvo totalmente en desacuerdo, un 10% en desacuerdo y ambos porcentajes seguramente lo comprenden aquellos periodistas que se desempeñan en el ramo de la radio, mientras que un 20%

si estuvo de acuerdo y más de la mitad, o sea un 59% estuvo totalmente de acuerdo con el hecho de que cumplen a cabalidad con esta asignación como parte de su diarismo en la Gobernación del Estado Bolívar, tal como se muestra en la gráfica.

Gráfica N°17:

Fuente: Brito G. (2015)

5.6.3 **Coordino hemerotecas:**

El ítem 26 describe una función mucho más específica para aquellos periodistas dentro de la Secretaría, que están en el área de investigación y documentación, por ello es que no es una casualidad que más del 50% de la población respondió estar totalmente en desacuerdo 51% y en desacuerdo 15%. Al mismo tiempo un 17% más otro 17% estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con este hecho.

Gráfica N°18:

Fuente: Brito G. (2015)

5.6.4 **Soy capaz de producir programas comunicacionales:**

Una afirmación abierta para la autoevaluación del periodista encuestado, para la cual un 2% se calificó en total desacuerdo, un 12% en desacuerdo y un 41% de acuerdo, más un 44% totalmente de acuerdo es tener los conocimientos suficientes para producir programas comunicacionales.

Gráfica N°19

Fuente: Brito G. (2015)

5.6.5 **Tengo iniciativa para estar actualizado(a) a partir de las innovaciones en torno a mi profesión:**

Toda la población se manifestó positivamente a la cualidad de iniciativas para estar en constante innovación en el tramo de la profesión, dando un total de 32% de acuerdo y 68% totalmente de acuerdo.

Gráfica N°20

Fuente: Brito G. (2015)

5.6.6 **Sé administrar eficazmente cuentas corporativas institucionales:** Aunque un poco más de la mitad de los periodistas en estudio afirmaron estar totalmente de acuerdo (56%) y tener la capacidad para administrar cuentas corporativas institucionales para incrementar la popularidad del ciudadano Gobernador, un 20% está en desacuerdo con esta posibilidad y un mínimo 7% totalmente en desacuerdo, es decir, no es capaz de hacer este tipo de tareas satisfactoriamente.

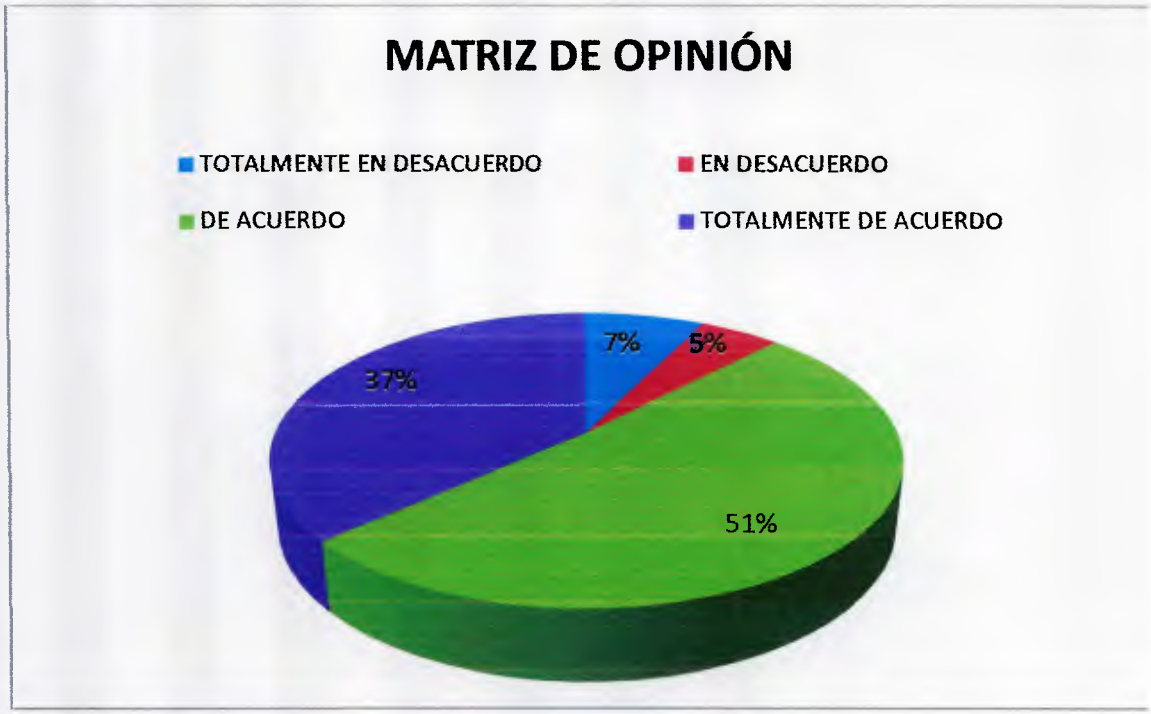
Gráfica N°21

Fuente: Brito G. (2015)

5.6.7 **Uso técnicas para crear una matriz de opinión en los medios:**

Las matrices de opinión parten de un hecho actual con un punto de vista bien estudiado y convincente para una comunidad, en este caso los periodistas que crean matrices de opinión se ve reflejado en un 51% y un 37% totalmente de acuerdo, ante un 7% en total desacuerdo con su habilidad para crear y mantener una idea mediática polémica y sólo un 5% en desacuerdo, o sea que están abiertos a poder hacerlo de conocer la técnica.

Gráfica N°22:

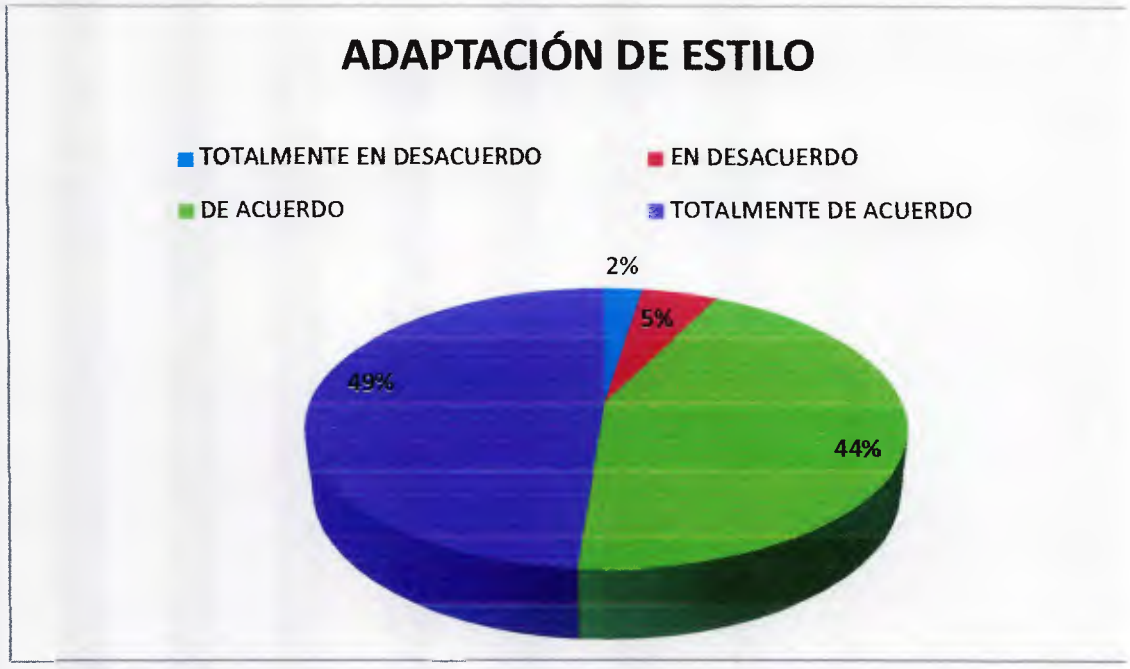


Fuente: Brito G. (2015)

5.6.8 **Adapto mi estilo comunicacional en función de la persona, con la finalidad de hacer comprensible mis ideas:**

2% en total desacuerdo, añadido a un 5% de la población en desacuerdo a esta opción, frente a un 44% de los periodistas que practican adaptar su estilo comunicacional de acuerdo al público al cual van dirigidas sus noticias y un 49% totalmente de acuerdo, es decir sin margen a errores y una forma normal de proceder al momento de redactar una nota.

Gráfico N°23:



Fuente: Brito G. (2015)

5.6.9 **Me mantengo informado de la opinión pública para manejarme en el área laboral:**

Aunque parezca una competencia general, el mantenerse actualizado y en fiel conocimiento de las noticias que hacen mecha día a día, es una habilidad específica, que se determina en todos los perfiles de cargo de la Gobernación del Estado Bolívar, tanto así que un 66% está totalmente de acuerdo con esta forma de hacer las cosas y un 29% de acuerdo, mientras que sólo un 5% no necesita estar empapado de las noticias circundantes para cumplir con sus funciones de cargo.

Gráfica N°24:

Fuente: Brito G. (2015)

5.7 GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Cuando en una empresa existen fallas en la implementación de la Gestión por competencias, esto incide directamente en la correcta puesta en práctica de las competencias del funcionario público. Además, este tipo de Gestión para el Talento Humano está contemplado en el estatuto de la Función Pública y de acuerdo a los deberes descritos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

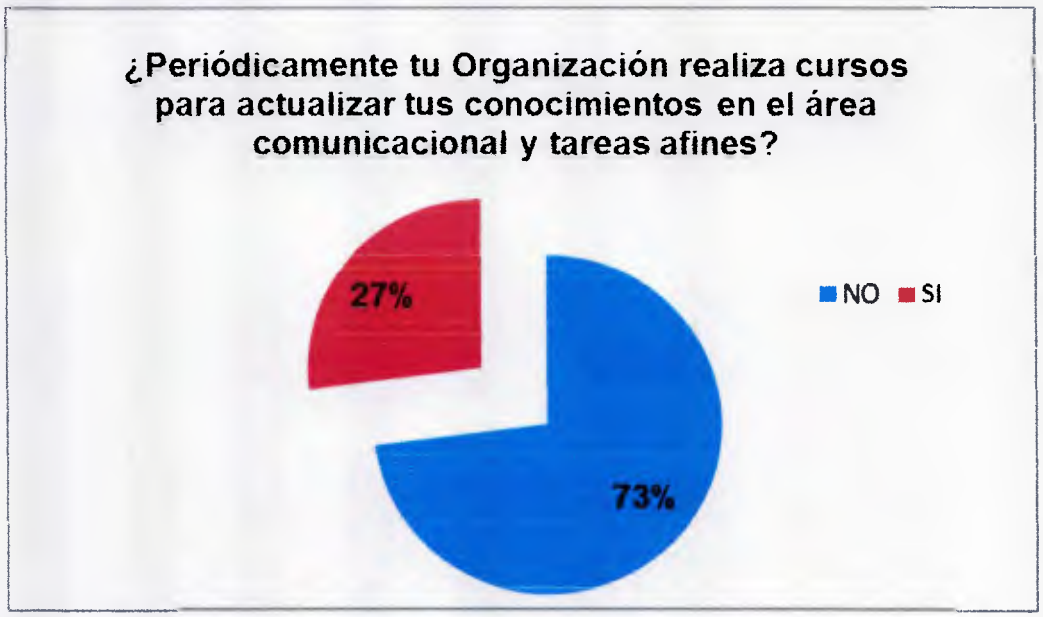
Ante este hecho, el siguiente cuadro muestra las opiniones de la población en estudio, con respecto a su perspectiva de posibilidades que le brinda la empresa para su crecimiento profesional y funcional. Estos fueron los resultados de la evaluación indirecta que le hicieron los periodistas a la Gobernación, para detectar la forma en que trabaja la Gestión por competencias:

PREGUNTAS	SI.	NO	TOTAL
34.- ¿Periódicamente tu Organización realiza cursos para actualizar tus conocimientos en el área comunicacional y tareas afines?.	11	30	41
PORCENTAJE	27%	73%	100%
35.- ¿Sientes que cada vez aprendes cosas nuevas y refuerzas conocimientos en tu trabajo?	30	11	41
PORCENTAJE	73%	27%	100%
36.- ¿La GEB toma en cuenta tu experiencia para trabajos específicos?	36	5	41
PORCENTAJE	88%	12%	100%
37.- ¿La GEB toma en cuenta tu nivel educativo para el reclutamiento a capacitaciones específicas?.	13	28	41
PORCENTAJE	32%	68%	100%
38. ¿Tu Organización evalúa y premia el correcto desempeño del trabajador de manera particular?	16	25	41
PORCENTAJE	39%	61%	100%
39. ¿Has recibido méritos por cumplir con una meta establecida por tu superior?.	21	20	41
PORCENTAJE	51%	49%	100%

Fuente: Brito G. (2015)

34.- Cursos de Actualización

73% de la población considera que no se beneficia de cursos para promovidos por la empresa para adquirir nuevos conocimientos o actualizar los que ya tiene. Un 27% por el contrario, afirma haber asistido a cursos organizados por la Gobernación.



Gráfica N°25

35.- Refuerzo de Conocimientos

A pesar de que en el ítem anterior, la mayor parte de la población afirmó no beneficiarse de cursos promovidos por la misma GEB, en este caso un 73% consideró que sí aprende cosas nuevas en su trabajo diario y un 27% negó obtener nuevos conocimientos en su área laboral.

Gráfica N°26

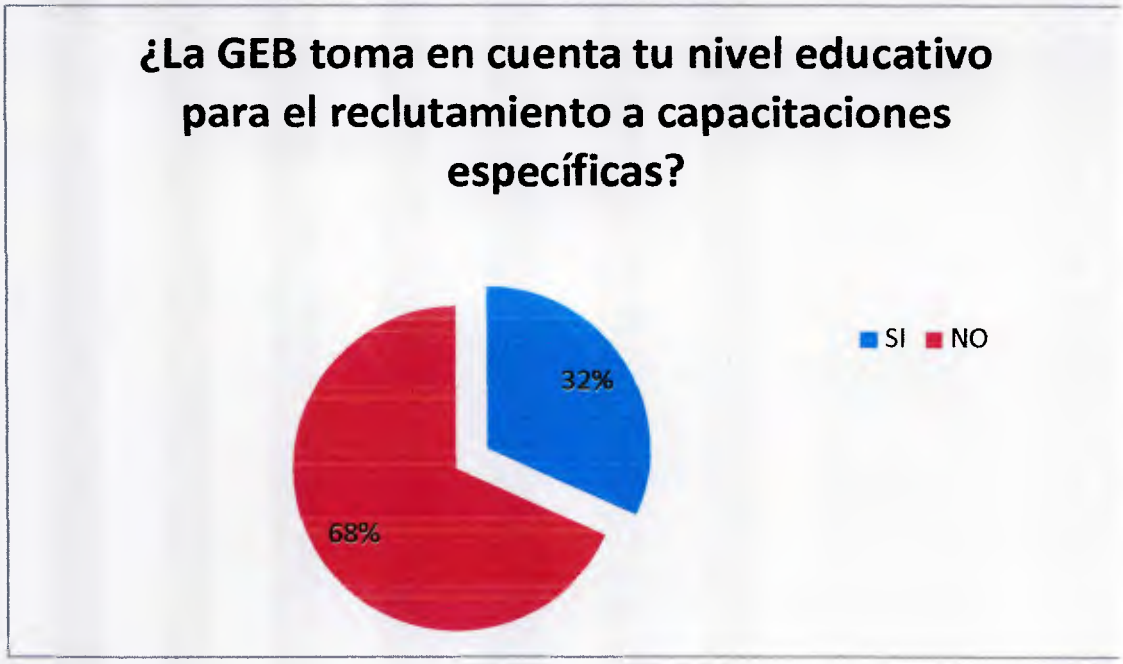
36.- Experiencia

88% reconoció que la GEB sabe de sus experiencias en su rama del saber para asignarle trabajos específicos, ante un 12% de los periodistas que negaron ser reconocidos por sus posibles aportes de acuerdo a sus conocimientos adquiridos fuera de la GEB.

Gráfica N°27

37.- ¿La GEB toma en cuenta tu nivel educativo para el reclutamiento a capacitaciones específicas?.

68% de la población no percibe que la GEB tome en cuenta su nivel educativo para reclutarlo en capacitaciones específicas que le sean de utilidad para su área de trabajo o para su crecimiento profesional. No obstante, un 32% estuvo de acuerdo en que se le ha tomado en cuenta para cursos de acuerdo a su nivel educativo.



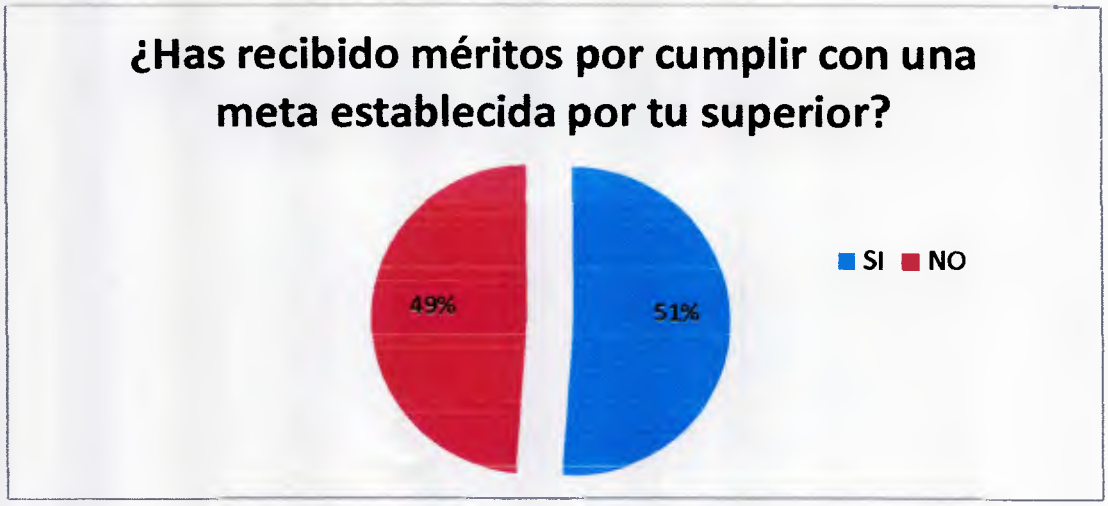
Gráfica N°28

38. ¿Tu Organización evalúa y premia el correcto desempeño del trabajador de manera particular?

El 61% parece no tener conocimiento de una evaluación particular dentro de su organización y un 39% si, ahora el por qué de esta diferenciación es lo interesante del caso, pues mientras unos aseguran recibir premiaciones por su correcto servir, la mayoría desconoce que se le evalúe o premie a él o a los demás de su entorno.

Gráfica N°29

39. ¿Has recibido méritos por cumplir con una meta establecida por tu superior?. Los méritos o felicitaciones por un trabajo bien hecho si parece ser percibido con mayor claridad por la población, pues un 51% acepta esta realidad y un 49% concretó no recibir méritos por una meta cumplida.



Gráfica N°30

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Los datos procesados en el capítulo anterior, permitieron dar un enfoque práctico y contabilizado a las competencias existentes o faltantes entre los grupos generacionales detectados en la Secretaría de Comunicación e Información de la Gobernación del Estado Bolívar.

A continuación, se resumen los aspectos más importantes obtenidos de los resultados que dan respuesta a los objetivos planteados por este TEG.

6.1.1 COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA DE COMUNICADORES SOCIALES EN ESTUDIO- DIVISIÓN EN GRUPOS GENERACIONALES:

En un primer punto, dando respuesta al objetivo de explorar la composición demográfica del grupo generacional de comunicadores sociales en estudio se encontró:

- ✓ El departamento de Comunicaciones de la Gobernación del estado Bolívar, lo conforman periodistas de tres grupos generacionales

relacionados en una línea de tiempo ordenada por edades continuas que se muestran en el siguiente orden decreciente:

* **BABYBOOMERS** (45-60 AÑOS _ 6 periodistas _ 15% de la población)
Es el grupo generacional de personas mayores a los 45 años y con menor número de participantes dentro de la Secretaría de Comunicación.
* **GENERACIÓN X** (30-44 AÑOS _ 27 periodistas _ 66% de la población)
Esto lo hace el grupo generacional dominante.
* **GENERACIÓN Y** (21-29 AÑOS _ 8 periodistas_ 19% de la población)
Es el segundo grupo generacional con mayor talento humano en el área.
* **GENERACIÓN Z** (DEL AÑO 94 – 2004).
Esta es una generación nula dentro de área de personal fijo de Comunicaciones, no obstante, se encontró evidencias de que pasantes y tesistas con edad de 20 años pueden ser entrenados en esta entidad por periodo de tiempo determinado en contratos específicos.

- ✓ Actualmente, el grupo generacional que contiene a la mayor parte de la población de la Secretaría de Comunicación e Información en la entidad pública, es el de la generación X (66%), que incluye a todos los periodistas con edades comprendidas entre los 30 y 44 años de edad, de los cuales, el 99,9% no tiene formación de postgrados o especializaciones en ningún área.

En vista de que la las generaciones X y Y, son las de mayor peso dentro del área en estudio, se podría decir que por sus características generales, son no sólo jóvenes, sino considerados por el concepto matriz de su grupo generacional, los de más preparación académica y experiencia internacional en la historia, que se resisten a seguir la pauta

social de sus padres, y ha retrasado las edades de matrimonio y procreación.

Otro hecho interesante que va acorde con la realidad descrita en el concepto de estas dos generaciones, es que las proporciones de mujeres cualificadas que acceden a puestos profesionales suponen el inicio de otro cambio en las percepciones del entorno laboral.

- ✓ Y tal cual es lo que sucede en el grupo de estudio, donde más allá de las generaciones, se evidencia que un 63% son mayoría femenina sobre los caballeros, quienes representan un 37% del total de la población.

- ✓ Además, de la Generación X, 5 periodistas ocupan respectivamente, 5 de los 6 cargos existentes con jerarquía alta de coordinaciones, dando a entender que las especializaciones no son un factor importante ni determinante para cumplir con las funciones que ameritan los cargos en cada área.

En este sentido, uno de los puntos a favor, de que exista mayor cantidad de periodistas de la Generación X para el desarrollo de competencias, es que según Roupenikian (2013), estos periodistas se sienten exitosos en el ámbito profesional cuando aumentan sus conocimientos y pueden aplicarlos en su trabajo generando cambio.

El autor también afirma que consideran importante la educación formal, y que una maestría, un postgrado los ayuda a ser exitosos. Esto implica que si

la Gobernación del estado Bolívar decide invertir en ellos para la adquisición o reforzamiento de nuevos conocimientos, sería provechoso y bien recibido.

6.1.2 COMPETENCIAS GENERALES PRESENTES Y REQUERIDAS POR LOS PERIODISTAS

De las competencias Generales presentes, las que más dominan en la población son: la redacción rápida en un 80%, al igual que la compactación de información en un 69% y el manejo de medios audiovisuales en un 58%. Lo cual son características esenciales de cualquier periodista.

Seguidamente, se diagnosticaron los intereses particulares dentro de las competencias generales de los 41 comunicadores sociales clasificados en grupos generacionales del departamento de Comunicaciones de la Gobernación del estado Bolívar, utilizando el método estimativo de la escala de Likert, con el cual se determinó los siguientes niveles de acuerdo o en desacuerdo de los periodistas:

1.- 80% de la población demostró su completo interés con la intención de querer dominar otros idiomas, principalmente el inglés, una competencia que como bien se demostró en capítulos anteriores, está siendo exigida o evaluada con créditos extras al momento de optar como competidor en agencias de trabajo.

2.- Igualmente, este mismo porcentaje de periodistas dejó clara su convicción en la importancia que tiene hacer uso de herramientas que vayan a la par con la tecnología para agilizar los trabajos, evidenciando que estas herramientas implican una preparación. Por ejemplo; para

entender los nuevos programas de propagación de información, así como sus actualizaciones.

Pues no es un secreto que programas como el twitter tienen sus técnicas, actualizaciones y opciones que pueden ser primordiales para alcanzar un objetivo grande en el mundo de la prensa.

3.- Aunque estos dos elementos (manejo de otros idiomas y uso de la tecnología) representan un alto interés y aceptación entre la población de estudio, no involucra la realidad de la práctica o el aprendizaje continuo en esta área, según los datos que arrojó la misma encuesta, la cual refleja que un 73% de los periodistas no gozan de cursos para actualizar sus conocimientos en el área comunicacional y tareas afines, patrocinados periódicamente por la Organización (GEB).

4.- Por otro lado, con la modalidad de respuestas cerradas y sobre el mismo tema de aprovechar los intereses de los periodistas para el desarrollo de competencias, el 68% respondió que la GEB no toma en cuenta su nivel educativo para el reclutamiento a capacitaciones específicas, lo cual es una desventaja teniendo en cuenta que se desaprovecha una oportunidad de preparación para personal potencial.

En las Competencias Generales asociadas a la multifuncionalidad periodística surgen 2 hechos curiosos tales como:

- Sobre las muletillas, un error que se corrige con práctica, experiencia y buena dicción, a pesar de que más del 54% de la población considera que tiene la seguridad necesaria de poder hablar y transmitir ideas en

la prensa oral, un 47% y 12% reconoció tener fallas por el uso de muletillas, mientras que sólo un 41% aseguró tener una excelente dicción.

- Otras de las brechas encontradas fue referente a la fluidez y seguridad para hablar frente a las cámaras, declaración a la que un 39% de los periodistas se encuentra en desacuerdo y un 10% en total desacuerdo. Esto quiere decir que existen deficiencias en las habilidades de los periodistas para asumir nuevas tareas frente a las cámaras por la falta de preparación.

Claro está, que la fluidez y seguridad de hablar ante las cámaras, también puede ser vista como una competencia específica de un área de trabajo y como no representa el diarismo de toda la masa laboral, es normal que exista esta diatriba.

6.1.3 COMPETENCIAS PRESENTES Y REQUERIDAS EN EL LA MUESTRA DE ESTUDIO, ASOCIADAS A LA FUNCIÓN PÚBLICA:

En cuanto a las competencias que por deber social y legal supone la diferenciación entre un funcionario público con uno privado, se definieron las cualidades o competencias presentes en los periodistas de la población en estudio y que además cumple con el manual descriptivo de competencias para cargos de carrera de la administración pública venezolana.

Ante esta premisa, se evidenció las competencias presentes, pero también se detectó cuáles tienen fallas o se requiere un refuerzo, para cumplir con las

normativas que hacen a estos 41 periodistas, funcionarios públicos. A continuación las observaciones:

1.- Sobre lo agradable que representa para el encuestado realizar labores al servicio social, un elemento primordial de cualquier funcionario público, las respuestas estuvieron entre un 50% y 50% a favor y en contra respectivamente, mostrando que un 12% estuvo en total desacuerdo con esta cualidad y un 27% en desacuerdo, o sea que, aunque se desenvuelven en organismos al servicio de la comunidad, no les place servir a los ciudadanos.

Pero, a pesar de este hecho, un 54% se autocalificó seguro del manejo de sus respuestas emocionales y un 29% totalmente de acuerdo, es decir, que aun cuando no comparten los mismos ideales, intereses o estados emocionales con las personas del medio y de la comunidad y a pesar de que un porcentaje considerable tampoco le guste el servicio social que el diarismo de su profesión conlleva, eso no es impedimento para considerar que saben manejar a las personas de su entorno.

2.- Bajo la misma línea de actitudes frente a la labor social, se le indujo al periodista a autocalificar su demostración de sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos y aunque ninguno se mostró en total desacuerdo con la opción, un 7% respondió estar en desacuerdo con este sentimiento. Entretanto, la mayor parte, o sea, un 49% estuvo totalmente de acuerdo.

Esto quiere decir que el problema no está en entender las necesidades de los demás, sino en el servicio social constante sin altas remuneraciones por el servicio prestado.

3.- Algo realmente positivo, con respecto al rendimiento de la población en estudio, es que un poco más del 55% se torna hacia lo proactivo, de manera tal que tienen la competencia de tomar la iniciativa para hacer cambios en el área de laboral a fin de mejorar su eficiencia en el trabajo, por lo que, como era de esperarse, al indagar si como periodistas se orientan al aprendizaje continuo, no hubo respuestas negativas, todo lo contrario, un 46% confesó estar de acuerdo y un 54% totalmente de acuerdo.

6.1.4 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PRESENTES Y REQUERIDAS EN CADA GRUPO GENERACIONAL:

Ahora bien, durante la delimitación de las competencias específicas, presentes y requeridas entre los periodistas de la Gobernación del estado Bolívar, dentro de los aspectos más relevantes, de acuerdo a las responsabilidades especificadas en cada perfil de cargo se encontró:

a) En cuanto a la tarea de creación y manejo de campañas informativas, tanto un 34% estuvo en desacuerdo, como un 34% totalmente de acuerdo y esto sólo da a entender que existen áreas donde no se requiere crear campañas informativas y por ende no implica que una parte de la población no sepa cómo llevar a cabo o mantener una campaña sobre la GEB, sino que simplemente no es algo que hace en la cotidianidad de sus obligaciones, o por lo menos no de manera directa, porque al fin y al cabo, todos constantemente forman una parte importante de esta función.

b) Un 12% y un 2%, aunque no es ni la mitad de la población, son porcentajes visibles de un grupo de periodistas que se declaró en

desacuerdo con sus capacidades para producir programas comunicacionales, mientras un 44% si conoce bien el procedimiento y lo aplica en su día a día.

c) Todo periodista, sea o no parte de sus funciones, debe tener al menos el conocimiento de cómo generar una matriz de opinión. Las matrices de opinión parten de un hecho actual con un punto de vista bien estudiado y convincente para una comunidad, en este caso los periodistas que crean matrices de opinión se ve reflejado en un 51% y un 37% totalmente de acuerdo, frente a un 12% que se manifestó sin habilidades para hacer frente a este tipo de periodismo.

d) Para la poder manipular la competencia descrita en el párrafo anterior, es necesario además, estar empapados de la opinión pública, por lo que en concordancia con los resultados anteriores, más del 80% de la población manifestó estar a la altura de esta responsabilidad, que más que una orden directa y diaria de un coordinador, es la fórmula cotidiana de cómo empezar el día.

En un resumen, de todos los elementos evaluados de las competencias específicas, se observó que la mayoría de las respuestas fueron positivas, con lo que se deduce que, aunque existan diferentes áreas (Investigación y Documentación, Medios Web, Radio, y otros) las funciones no son tan distintas unas de las otras, pues en todas debes aplicar competencias a fines con lo aprendido en la casa de estudio matriz, a diferencia de algunos comunicadores sociales del Organismo en cuestión, que representan porcentajes bastante bajos (no pasan del 30%) que se mostraron negativos hacia algunos ítems por estar en desacuerdo con desarrollar tareas fuera de su área específica.

Finalmente, aunque este Trabajo Especial de Grado no abarque un complejo estudio de Gestión por competencias, indiscutiblemente este proceso es inherente y necesario para el desarrollo, la producción y las ganancias de una empresa. En este caso, lo que se hizo fue determinar las competencias presentes y faltantes en grupos generacionales de una Secretaría de Comunicación, perteneciente a un importante sector Público del País.

Para ello, se evaluó la percepción de los periodistas sobre los incentivos al desarrollo productivo, profesional, competente y actualizado, recibidos por parte de su Organización, de acuerdo a lo que contempla la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Estatuto de la Función Pública, que concuerdan en que todo ente público debe trabajar en la gestión por competencias de todos sus empleados en las dependencias, secretarías, empresas, para hacer de la vida útil del trabajador más eficiente.

De esta manera, salió a relucir lo siguiente:

- No se realizan cursos constantes de actualización o para adquisición de nuevos conocimientos, para nuevas tareas, ya que el 73% no se beneficia o desconoce de una política por parte del Organismo Público para estos estudios. Aunque también un 27% parece si ser tomados en cuenta para ser introducidos en cursos para su mejora y aprendizaje.

Igualmente, se debe considerar el hecho de que las capacitaciones y cursos requieren de una importante inversión y por ende se debe determinar dónde verdaderamente están las fallas, para saber qué es lo que se debe reforzar con nuevos conocimientos, de manera tal que no represente una pérdida

innecesaria para la Organización y mucho menos cuando se está hablando de la utilización del capital del Estado.

- A pesar de que la mayor parte de los periodistas afirmó no beneficiarse de cursos promovidos por la misma GEB, un 73% consideró que sí aprende cosas nuevas en su trabajo diario. Esta situación quizás se debe al hecho de que las experiencias constantes obtenidas por el diarismo y la práctica profesional con personas que llevan años en el medio, repercuten positivamente en obtener parte de sus conocimientos y hacer cada vez mejor el trabajo pautado.

- Con respecto a la percepción sobre la premisa de que la Organización Pública toma en cuenta el nivel educativo de cada comunicador social para el reclutamiento a capacitaciones específicas, 68% concretó no estar de acuerdo con esta posibilidad para incorporarlos en determinados estudios que le sean de utilidad para su área de trabajo o para su crecimiento profesional. En otras palabras, no es una realidad visible para más de la mitad de la población.

- Uno de los factores que determina la existencia de una gestión por competencias en las organizaciones, son las evaluaciones premiadas (a manera de incentivos) al correcto desempeño del trabajador de forma particular. Ante esta premisa, la consulta reveló que un 61% de los periodistas desconoce que se le evalúe o premie a él o a los demás de su entorno. Aunque, un 39% aseguró que sí recibe incentivos de manera particular por el destacado cumplimiento de sus funciones dentro de su área de trabajo.

Esta diferenciación de respuestas implica dos cosas; la primera, que la mayor parte de la población desconoce lo que es el correcto funcionamiento y aplicación de una gestión por competencias y lo que implica una evaluación individual por la misma rama de trabajo durante todo un año.

La segunda, es que parte de los periodistas confundan los méritos o felicitaciones recibidas por un trabajo en específico en un día ordinario, con un mérito otorgado por un período de evaluación constante, que es lo propio de la verdadera gestión por competencias.

Ante la aclaratoria, es probable que lo que ocurre responde a que no hay carencia de felicitaciones, presentes y demás incentivos en momentos determinados, como el día del periodista, una felicitación pública por el logro obtenido en un buen día de trabajo, pero no por una evaluación periódica y constante, lo que explicaría el por qué más del 60% de la población desconoce completamente la aplicación de una política de Gestión por Competencias interna.

6.2 RECOMENDACIONES

Ante las fallas encontradas, los altos intereses revelados en áreas específicas, y el grupo generacional dominante, se recomienda:

1.- Como organización perteneciente al sector público, aunque no es algo vital, es importante profundizar en el desarrollo e involucramiento del talento humano para un mejor cumplimiento con la gestión del ente, sobre todo, cuando, sólo por nombrar un ejemplo, el análisis arrojó que un 27% más un 12% está en desacuerdo con su inclinación al servicio social, que es la práctica integral comprometida con la sociedad para impulsar su desarrollo.

Entonces, si el interés por el servicio social es bajo, se deben buscar los medios para incrementar los valores de esta competencia en los periodistas de la gobernación del estado Bolívar.

Por ende, se propone valorar aún más el conocimiento; captarlo, seleccionarlo, organizarlo, distinguirlo y presentarlo, sin quitarle importancia a aprender de experiencia propias, pero focalizándose en adquirir, almacenar y utilizar el conocimiento para resolver problemas y aumentar la inteligencia y adaptabilidad en la organización.

Para ello, se recomienda primero:

** Identificar los problemas estratégicos de la empresa asociados con el talento humano que puedan ser tratados con cursos, prácticas y aprendizaje en puntos de vital importancia para la organización.
** Identificar los Objetivos de la Gobernación del estado Bolívar.
** Analizar la Misión y Visión.

** Alinear la Estrategia Organizacional con la Gestión por Competencias.

Como se trata de una entidad pública que se maneja por un presupuesto que ha sido previamente aprobado por la Asamblea Nacional para dirigir toda la actividad gubernamental en un año administrativo, se debe planificar y describir correctamente por qué y para qué son las inversiones que se deben hacer en el activo social de la empresa, en este caso, los periodistas.

¿Cuántos? ¿Quiénes? ¿Por qué? ¿Beneficios a la gestión de la entidad Pública? ¿Tiempo estimado de aprendizaje? ¿Costos estimados?, y de esta manera justificar los gastos, en vista de que se está invirtiendo es el capital público en función de orientar los procesos sociales y servir a los intereses de la sociedad.

2.- Es llamativo que, aunque en la Gobernación del estado Bolívar se generan trabajos digitales e impresos, tales como revistas, medios web, volantes, etc para campañas nacionales e internacionales, como es el caso de la más actual: Expo Feria Internacional Bolívar Potencia 2015, donde se exponen las bondades de las posibles empresas productivas de Ciudad Guayana para crear alianzas económicas para el mercado nacional e internacional con Brasil, más del 90% de los periodistas no manejen el idioma inglés, aun cuando el 83% tiene un alto interés por otros idiomas y le gustaría poder aprenderlo por considerarlo útil para su vida personal y profesional.

En este caso, si bien es cierto que muchos de los trabajos que genera la Gobernación del Estado Bolívar tienen que ser expuestos en el exterior, bien sea para buscar inversionistas en negocios lucrativos para el estado regional o simplemente para dar a conocer la gestión, es importante entonces que al

menos un 10% de sus periodistas tengan un conocimiento básico de idiomas como el inglés para realizar traducciones coherentes al momento de presentar esos trabajos que irán al exterior.

3.- En cuanto a los grupos generacionales, no se encontraron diferenciaciones considerables, en cuanto a intereses o competencias, puesto que la mayoría representa a una población relativamente joven comprendida entre los 21 y 41 años de edad, que a su vez abarcan las generaciones X y Y.

No obstante, los Babyboomers de 45 a 60 años, que abarcan apenas el 15% de la población y son los que podrían representar la generación más adulta dentro de la entidad pública, tampoco puede considerarse a este grupo un "loro viejo que no aprende a hablar" como reza el refrán, pues comparten características similares con el resto de los grupos, tomando en cuenta que convivieron con un medio audiovisual que les generó una accesibilidad inusitada a noticias y eventos procedentes de todas partes del mundo; y los medios de comunicación no fueron ningún boom para ellos.

Ante este hecho, resulta positivo pensar que no se requiere de preparación o aprendizaje especial para ningún grupo generacional presente en la GEB, por lo que todo para todos es válido, es decir, no se necesita requerimientos extras para cierto grupo de periodistas por estar en igualdad para el proceso de nuevos aprendizajes o correcciones.

4.- Las actualizaciones en cuanto a las herramientas de trabajo es algo que siempre debería estar en boga al momento de renovar las competencias de los trabajadores, con la finalidad de ir a la par con los cambios del mundo exterior, que indiscutiblemente repercuten en cualquier gestión o

funcionamiento de una empresa, pues de manera externa puede influir positiva o negativamente en su desarrollo.

En el caso de los periodistas, constantemente hay estrategias que aprender en los distintos medios de comunicación que existen actualmente como el instagram, faceboock, twitter, blogs, etc. Aunque estas redes sociales son el día a día de cualquier persona, el cómo llegarle al público sin ser tediosos es algo que requiere de paciencia, inteligencia y pensamiento de vendedor, hace falta ser más que un periodista y adentrarse a los manejos de un publicista.

Finalmente, es pertinente y recomendable que aprovechando el alto interés que manifestaron los integrantes de la población en estudio en estar actualizados para el uso profesional, tomar en cuenta a parte de esta población para nuevas o mejores tareas dentro de su campo de trabajo, dándole la oportunidad de ser partícipe en un curso que le pueda servir para despejar dudas y tener un mejor desempeño.

BIBLIOGRAFÍA

Almaguer M. (2014) *Estrategia de capacitación para desarrollar competencias laborales en los Recursos Humanos de la empresa Agropecuaria Batalla de Guisa*. Trabajo de grado de Especialización no publicado. Centro Universitario Municipal Guisa. Provincia de Guisa, Cuba.

Alles, M. (2013, agosto 10). Competencias Laborales y Gestión por Competencias. Qué son y para qué sirven. *Revista Técnica Digital X Competencias*. Nº 74. Consultada el 05 de septiembre, 2014. Disponible en: [http://www.xcompetencias.com/gestion-asi-eligen-las-empresas-a-su-personal]

Arraiz, N. (2014). *Enfoque Comparativo de Grupos Generacionales respecto a la Motivación bajo el enfoque de la Teoría de Mcclelland y el Compromiso Organizacional De Mayer Y Allen. Caso: Estar Seguros, S.A.* Trabajo Especial de Grado no publicado, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Balestrini, M. (2003). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. (3ª ed.). Editorial Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.

Bavaresco de P., Aura, M. (2005). *Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un diseño de investigación*. Editorial Ediluz. (4ª ed.). Venezuela.

Beneitone, P. (2013). *El proyecto tuning américa latina: progresos, alcances, implicaciones y perspectivas.* Seminario taller centroamericano sobre desarrollo curricular basado en competencias y evaluación de calidad de

la educación superior. Aula 20. Universidad de Deusto, España. 1-4 febrero (en papel).

Benjamín, P. (2006). *Gestión Por competencias: Una Mirada Global.* Trabajo especial de grado para optar al título de Especialista en Gestión Empresarial no publicado, Universidad Nacional de Colombia - Facultad de Minas.

Blanco, A. (2007). *Trabajadores Competentes: Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias.* (2ª ed.). ESIC Editorial Libros Profesionales de Empresa. España.

Cruz, Rojas, Vera y Villegas, (2002). *Web Gestiopolis.* El capital humano y la Gestión por Competencias. Recuperado en julio 13, 2014. Disponible en: [http://www.gestiopolis.com/recursos/docrrhh/caphumygescomp.htm]

Dolors, R. (2013). *Web Gestiópolis.* Los 10 superpoderes de la Generación Z. Recuperado en julio 20, 2014. Disponible en: [http://www.dreig.eu/caparazon/2013/11/14/generacion-z/]

González, R (2008). *La Pieza Olvidada de las Reformas: La Gestión de los Recursos Humanos en el Sector Público.* (3ª ed.). Caracas. Universidad Católica Andrés Bello: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales.

González, R. (2009). *Diseño de un Modelo Integral de Gestión por Competencias para el área de "Service Solution Operation" dentro del departamento de Servicios de outsourcing de la empresa IBM de Venezuela.* Trabajo Especial de Grado no publicado, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

González, N. (2011) *Impacto en las prácticas tradicionales de recursos humanos por la incorporación de la Generación Y. El caso de una entidad financiera de la ciudad de Resistencia. MBA en Recursos Humanos.* Trabajo Especial de Grado no publicado, Universidad de Palermo- Buenos Aires, Argentina.

Giarratana, M. (2009). *Modelo de Gestión por Competencias de los RRHH.* RedGiga. Recuperado en abril 25, 2014. Disponible en [http://winred.com/management/modelo-de-gestion-por-competencias-de-los-rrhh/gmx-niv116-con10980.htm]

Hernández, Fernández y Baptista (2006). *Metodología de la Investigación.* (4ª ed.). México. Editorial: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadísticas. *Población de 15 años y más, ocupada según sector empleador y rama de actividad económica, 1º Semestre 1989-1º Semestre 2014.* Series Semestrales. Ministerio del Poder Popular de Planificación de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: [http://www.ine.gov.ve]

Joaquín, J. (2014). *Grandes Demandas y Expectativas.* [Boletín Informativo Digital]. Barcelona, España: Universidad Abad Oliva CEU. Firma de Consultoría y Auditoría Deloitte. Disponible en: [http://blog.uao.es/economicas-empresariales/2014/02/25/la-generacion-de-los-millennials-y-la-empresa-del-futuro/]

Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Cap. IV. N° 37.402 (Extraordinario). Marzo 12, 2002.

Manual Descriptivo de Competencias Genéricas para cargos de carrera de la Administración Pública (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°38924 (Extraordinario). Mayo 06, 2008. Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo N° 042.

Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2005). Caracas, Venezuela. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Marín, N. (2006) *Factibilidad de un Plan Estratégico de Capacitación basado en Competencias Laborales dirigido a los trabajadores de la Empresa Industrial Regal C.A. Ubicada en Carrizal, Estado Miranda.* Trabajo especial de grado para optar al título de Especialista en Gestión Empresarial no publicado. Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta". Venezuela.

Méndez, C. (2003). Metodología. *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Palella, S. y Martins, F. (2004). *Metodología de la Investigación Cuantitativa.* (2ª ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.

Prieto, A (2007). *Trabajadores Competentes, Introducción y Reflexiones sobre la gestión de Recursos Humanos por Competencias.* (3ª e.d). Madrid, España. Editorial Esic.

Ramírez, M. (2006). *Competencias basadas en la Gestión del Conocimiento del Capital Humano de la Empresa Sistema Hidraulico Yacambú Quibor San Felipe, Edo. Lara.* Trabajo Especial de Grado no publicado para optar al título Bachelor in Business Administration. EEUU –Tecana American University – TAU.

Ramírez, M. (2009). Manual de Normas, Procedimientos y Manual de Descripción de Cargos para la Alcaldía del Municipio Guásimos. Trabajo Especial de Grado, presentado en la Universidad Nacional Experimental del Táchira. [http:biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2009/pregrado/Industrial/RamirezA_MayrubiL/Capitulo3.pdf]

Rubiano, F. (2006). Revista Administrativa de la Función Pública N°9. *Códigos de Buen Gobierno, transparencia y Ética Pública.* República de Colombia, Bogotá.

Sabino, C (2003). *El Proceso de Investigación.* (2ª e.d). Caracas. Venezuela. Edición. Editorial Anapo.

Salazar, C. (2012). *La Generación Z y el mundo laboral.* Congreso de la IX Feria Educacional Windsor School. (8º. 2012. Universidad Austral de Chile). Colegio Windsor Valdivia. Agosto 23, 2012.

Schwab, K. (2013 -2014). Centro de Divulgación del Conocimiento Económico para la Verdad. *Informe de Competitividad Global 2013-2014: Foro Económico Mundial.* Recuperado en abril 30, 2014. Disponible en: [http://cedice.org.ve/?portfolio=informe-de-competitividad-global-2013-2014]

Simón, C. (2007). *Generación "Y" y mercado laboral: Modelos de gestión de Recursos Humanos para los jóvenes profesionales.* Instituto de Empresa Business School. Recuperado en junio 22, 2014. Disponible en: [http://www.hrcenter.org/img_comunes/investigacion/investigacion_esp/10.pdf]

Tamayo y Tamayo (2008). *El Proceso de la Investigación Científica.* (4ª ed.). México: Editorial Limusa.

Venezuela rompió récord mundial con la mayor cantidad de ministerios. (2014, julio 02). Recuperado en noviembre 10, 2014. Agencia Mundial de Noticias NTN24. Reportaje en línea con cifras del Instituto Nacional de Estadísticas. Disponible en: [http://www.guia.com.ve/noti/115445/la-burocracia-se-aduena-de-venezuela-es-el-pais-con-mayor-cantidad-de-ministerios-en-el-mundo]

Villegas, M. (2012). *Gestión por competencias en Socialismo.* [Investigación Publicada julio 30, 2012]. Tomado de Medio de Comunicación Digital Aporrea.org. Disponible en [http://www.aporrea.org/ideologia/a147627.html]

Waissbluth, M. y Larraín, F. (2010). *Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado.* [Libro en

línea]. [Consultado 21, mayo, 2014]. Disponible en: [http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/clases/LDH453/mgp.pdf]

Zurita, A. y Licelot, C. (2012). *Gestión por competencias del capital humano en Empresas Socialistas. Caso: Agropatria de San Fernando de Apure.* Tesis de Maestría No Publicada, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora – UNELLEZ. Barinas, Venezuela.