



## + MUJERES DIRECTIVAS

### Entrevista a Marisa Herrera

**Directora de Formación  
Burke**

ENTREVISTA REALIZADA POR  
**Ricardo Cañizares**

FOTOS  
**María Notario**

**D**e Bilbao, aunque lleva en Madrid casi 20 años, es licenciada en Historia contemporánea. Siempre ha trabajado en consultoras tecnológicas y desde hace 12 años se ha especializado en adecuación de las NNTT para la Formación... pero NUNCA se ha considerado **TECNOLOGA...**

#### ¿Cuáles son sus principales funciones como Directora de Formación?

En el conjunto de soluciones TI que ofrece Burke, mi responsabilidad se refiere a los proyectos relacionados con poner la tecnología al servicio de la actividad de Formación de los Recursos Humanos de nuestros clientes.

Tengo especial interés en el término "poner al servicio de" porque Burke es una empresa de Consultoría Informática pero en mi departamento creemos que lo más importante de nuestra oferta se encuentra en que ponemos las personas y su capacitación como punto central de nuestra actividad. Todo lo demás: tecnología, innovación, etc., queda supeditado al objetivo fundamental



que no es otro que facilitar el desarrollo personal y profesional de los equipos humanos de nuestros clientes.

En definitiva creemos que las tecnologías y sobre todo "el saber aplicarlas con eficacia" pueden ayudar en el desarrollo de negocio y del capital humano de nuestros clientes.

Por otra parte, es evidentemente que nuestro departamento tiene un muy alto nivel tecnológico, puesto que precisamente en el ámbito de la formación siempre se mueven las últimas novedades tecnológicas, hemos de conocerlas, evaluarlas y establecer los criterios básicos para su implementación.

Otro aspecto muy significativo de nuestra Línea de Negocio es que ofrecemos nuestros servicios y soluciones como un proyecto cerrado. Se trata de poder aportar a nuestros clientes un proyecto integral o solución que integre una plataforma de formación (LMS) adecuada a sus necesidades, con contenidos formativos acordes con su detección

de necesidades y soporte de tutorías que den total cobertura a las necesidades concretas de la organización, reduciendo al máximo los costes de puesta en marcha tanto en infraestructuras como en recursos humanos.

Es una oferta más próxima al *outsourcing* que al clásico centro de formación con sus aulas y calendarios de actividades.

#### Desde su puesto de directora de formación, ¿cómo ve el mercado de profesionales TIC?

España sufre una grave carencia de profesionales cualificados que las Universidades no son capaces de reclutar y formar en el ritmo y volumen que demanda el mercado (aproximadamente 25.000).

Esta realidad está produciendo básicamente dos efectos muy negativos:

Por una parte, la alta rotación de profesionales que dificulta sobremedida el cumplimiento de



plazos en los proyectos y dificulta la puesta en marcha de nuevos proyectos e iniciativas.

Y otra consecuencia, no menos desfavorable, desde el punto de la competitividad del mercado español, es la continua inflación de salarios que induce esta carencia de profesionales.

Por no hablar de la cualificación de estos profesionales que no resulta adecuada ni a las tecnologías que se están utilizando en el mercado ni a las necesidades de gestión de las organizaciones.

Sin embargo, nuestra visión de este escenario es más positiva ya que consideramos que es una oportunidad para desarrollar y ofrecer a nuestros clientes soluciones verdaderamente innovadoras. Se trata de innovar tanto para desarrollar las capacidades de los equipos humanos actuales y retenerlos en la organización, como para atraer a nuevos candidatos.

**¿Cuáles son las mayores carencias en formación que usted percibe en los candidatos?**

El sector informático está cada vez más maduro e industrializado y exige a todos los implicados un grado mayor de profesionalización. Esta realidad se traduce para las empresas y los profesionales en la necesidad de obtener un respaldo (certificación) de los fabricantes o de las entidades acreditadas en determinadas áreas.

En Burke estamos realmente concienciados a este respecto y potenciamos e invertimos en la certificación de nuestros profesionales en aquellas tecnologías con las que trabajamos. Y a nivel de la propia empresa mantenemos un proceso de mejora continua que en el pasado nos ha llevado a obtener la certificación ISO 9000 y que actualmente se dirige en la línea de CMMI y la implantación de ITIL.

**¿Cuál es su opinión respecto a las "Certificaciones profesionales"?**  
**¿Existen diferencias entre las certificaciones de fabricantes, y las emitidas por otras asociaciones como ISACA e ISC2?**

Como he comentado las certificaciones vienen impuestas por la evolución del propio sector. En Burke estamos convencidos de la necesidad de formalizar todos aquellos conocimientos y buenas prácticas que se encuentran dentro de nuestra organización.

Es muy habitual encontrarnos que las organizaciones con un fuerte crecimiento en sus equipos humanos y en el número de proyectos que abordan, pierdan la ventaja competitiva que supone la capacidad de comunicación y transferencia de conocimientos y experiencias de organizaciones más reducidas.

Conscientes de este desafío (crecer y mantener la transferencia de conocimientos) en Burke hemos puesto en marcha un sistema de Centros de Competencias o Comunidades de Interés que nos permita recoger los conocimientos (y buenas prácticas) que existen en nuestra organización (los que tienen las personas que la componen), generalmente inarticulados y tácitos, y



convertirlos en conocimientos explícitos y a disposición de toda la compañía.

### ¿Cuál es su opinión sobre la utilización del e-learning en la formación continua dentro de la empresa?

El concepto de e-learning ha evolucionado mucho en estos últimos años gracias a las facilidades que proporcionan las nuevas tecnologías en particular la Web 2.0.

La mayoría de nuestros proyectos de formación son demandados por las Administraciones Públicas que buscan en la formación online la forma de dar cobertura a la mejora y calidad de los servicios aportados por los profesionales de la Administración, y que estas soluciones "convivan" con las infraestructuras tecnológicas existentes.

La Administración Pública elige este tipo de formación por su carácter eminentemente práctico en consonancia con los tiempos actuales; porque se adapta a las necesidades personales de cada alumno, se ajusta a su disponibilidad de tiempo y en todo momento ofrece la posibilidad de elegir el ritmo de aprendizaje, horarios, contacto con los tutores, etc.

Al amparo de la Ley 11 van a ser necesarias muchas iniciativas para poner sobre el terreno ayudas para todos: ciudadanos, funcionarios, organismos, empresas; todos los participantes han de recibir formación en numerosos ámbitos y nadie es ajeno a las dificultades que ello conlleva.

Estamos trabajando en iniciativas entorno a la Ley de Contratos del Sector Público para apoyar la puesta en funcionamiento de un aspecto importante en la gestión de los organismos públicos, esta experiencia nos está convenciendo aún más de la necesidad de la formación e-learning en concreto en la Administración Pública.

**Desde hace un tiempo circula mucha información sobre lo que se denomina e-learning 2.0: una segunda generación de e-learning, basada en comunidades de usuarios que utilizan una serie de servicios como las redes sociales, los blogs, los wikis, etc. y que fomentan la colaboración y el intercambio de información, ¿cree que el uso de e-learning 2.0, favorecerá un mayor acceso y éxito la formación on-line?**

Por supuesto que sí, hay que tener en cuenta que se están incorporando al mercado laboral los integrantes de la e-generación, (jóvenes que han crecido con juegos, simuladores e Internet).

Es lógico que las empresas seamos capaces de proporcionarles un entorno educativo/formativo que les sea familiar, y a la vez que sea un fiel reflejo de la realidad en la que viven.

Los servicios que incorpora el e-learning 2.0 suponen la evolución de alumno consumidor de Información a alumno productor y consumidor de información. Esto requiere un cambio de actitud ante el nuevo medio, tanto en el alumno como en el experto.

No se trata únicamente de implantar un sistema de e-learning 2.0 y ya está. Debemos canalizar las ventajas que proporciona la Web 2.0 en posibilitar una participación directa e inmediata del alumno en su proceso de aprendizaje.

Su ventaja es, ante todo, la que sugiere la propia definición de la Web 2.0: colaborativa, participativa.

BURKE ha diseñado un "Espacio 2.0" en el que el usuario es el centro, el punto clave, en el que se pueden realizar recorridos formativos formales (aprendizaje formal = curso con apoyo/seguimiento de tutor), un



aprendizaje informal (a través enlaces, artículos, el contenido aportado por los expertos y los propios usuarios), y un trabajo colaborativo con otros participantes mediante la utilización de comunidades, grupos de prácticas.

Este nuevo entorno, debe de propiciar la participación, tanto de alumnos, como de expertos, en los diferentes "espacios de conocimientos" habilitados al efecto: en unos casos será "postear en un blog", consultar una wiki, compartir enlaces personales, o realizar un informe entre varios.

Aprovechar el conocimiento ajeno, aprender a compartir el conocimiento propio, aunar esfuerzos entre varios, utilizar adecuada y correctamente

estos recursos, son unos valores trasladables a cualquier ámbito profesional.

#### **Eres madre, ¿concilias?**

Ufff!!!, más que "conciliar" hago "encaje de bolillos"... pero sí, con el portátil, el móvil, la ADSL, una buena organización y sobre todo un buen "equipo 2.0", tanto en casa como en la oficina, es posible llegar a todo... sin ser *superwoman* ni morir en el intento...

#### **Y para terminar, ¿dónde te gustaría estar dentro de 4-5 años?**

¿5 años? Yo, Marisa, en la playa, y mi avatar, Koipe Zurbano, en la sede

de BURKE en algún mundo virtual y "evaluando el e-learning 7.0"...

Ahora en serio, adicionalmente a lo reseñado anteriormente, estamos trabajando en la consideración de que la utilización de los Mundos Virtuales 3D con fines educativos, tiene que ser una línea de trabajo fuerte en los próximos años.

En concreto, Burke patrocina el Seminario de "Educación en Mundos Virtuales 3D", que tendrá lugar en el IX Encuentro Internacional VIRTUAL EDUCA en Zaragoza en el mes de julio, en el que Burke expondrá diferentes iniciativas en este ámbito de sus clientes y entidades colaboradoras.

Por supuesto estáis todos invitados.  
<http://www.virtualeduca.org/zaragoza2008.htm> ♦