

Necesidades de formación de personal administrativo en una universidad de frontera

Needs of training of administrative staff in a border university

Necessidades de treinamento de funcionários administrativos em uma universidade de fronteira

Carlos Alberto Gómez*
José Joaquín Martínez Lozano **
Mawency Vergel Ortega ***

Universidad Francisco de Paula Santander

Resumen

El presente artículo presenta caracterización de perfiles y necesidades de cargo a partir del

Fecha de recepción del artículo: 15 de febrero de 2012

Fecha de aceptación del artículo: 5 de mayo de 2012

DOI: <http://dx.doi.org/10.22335/rict.v5i1.17>

*El artículo es resultado del proyecto de Reingeniería en la planeación de la Universidad Francisco de Paula Santander 2011.

* Ingeniero Mecánico. Especialista en Estadística (E). Filiación G.E. Latinoamérica. Email: donroge@gmail.com Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-0922-2596>

++ Licenciado en Biología y Química. Especialista en Biomatemática. Magister en gerencia educativa. Doctor en educación. Filiación. Universidad Francisco de Paula Santander. Email: checo.j.f@gmail.com

*** Licenciado en Matemáticas y Física. Especialista en Estadística aplicada. Magister en gerencia educativa. Doctor en educación. Filiación. Universidad Francisco de Paula Santander. Email: mawency@ufps.edu.co Orcid <http://orcid.org/000-0003-2937-616X>

análisis de metodología para identificar las necesidades de capacitación, fortalecimiento, entrenamiento y desarrollo de cada uno de los cargos durante el ciclo laboral en la institución de educación superior y facilitar las decisiones sobre formación del talento humano. Resultados: procesos administrativos, gestión de calidad son programas en los cuales se centran las necesidades de capacitación. Conclusión: Necesidades en formación y capacitación del personal administrativo de la institución de educación superior de frontera, se centra en la formulación y Gestión de proyectos, gestión administrativa y de talento humano,

Palabras Clave: plan, programa de formación, recuso humano, calidad.

Abstract

This article presents the characterization of profiles and load requirements from the analysis of methodology to identify the training needs, the strengthening, the training and the development of each of the positions during the work cycle in the institution of higher education and Facilitate decisions on the formation of human talent. Results: administrative processes, quality management are programs in which training needs are focused. Conclusion: Needs in training and training of administrative staff of higher education institutions, focus on project formulation and management, Microsoft project, Human Talent management, human talent management.

Keywords: Plan, training program, human resource, quality.

Resumo

Este artigo apresenta a caracterização de perfis e requisitos de carga a partir da análise de metodologia para identificar as necessidades de treinamento, fortalecimento, treinamento e desenvolvimento de cada uma das posições durante o ciclo de trabalho na instituição de ensino superior e Facilitar decisões sobre a formação de talento humano. Resultados: processos administrativos, gerenciamento de qualidade são programas em que as necessidades de treinamento são focadas. Conclusão: Necessidades em treinamento e treinamento de pessoal administrativo de instituições de ensino superior, foco em formulação e gerenciamento de projetos, projeto da Microsoft, gestão de talentos humanos, gerenciamento de talento humano.

Palavras-chave: Planeamento, programa de treinamento, recursos humanos, qualidade

Introducción

Elaboración del descriptivo para el diagnóstico por cargo

El Objetivo del Proyecto fue elaborar un Plan de Capacitación del Talento Humano administrativo

de la UFPS ubicada en la frontera, para ello la primera etapa consistió en describir las actividades del cargo, revisando el contexto dentro de la organización y su relación con la misión y visión, para determinar su agregación de valor al conjunto de la organización, así mismo como se diagnosticó el estado actual del entrenamiento y evaluación de necesidades.

Metodología

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, descriptivo (Gallardo, Vergel, 2005). Siguiendo metodología para elaboración de plan de capacitación de IES. Para diligenciar adecuadamente el formulario de descripción del cargo, se solicitó atender instrucciones y orientaciones formuladas en la guía de elaboración del plan, se presentan ejemplos como ilustración. El formulario consta de:

Identificación. Es el conjunto de datos que permiten ubicar el cargo dentro de la organización en el momento actual. Debe indicar: unidad a la que pertenece su cargo: por ejemplo, División de Recursos Humanos, Vicerrectoría Administrativa, entre otros.

Denominación del cargo: por ejemplo, Auxiliar de Nómina, Docente, Auxiliar Contable, Auxiliar de Laboratorio, entre otros.

Cargo en Nómina: Auxiliar Administrativo 09, Profesional 03, Docente tiempo completo.

Ocupante del cargo o empleado: es decir, su nombre.

Cargo del Jefe inmediato: es decir, el cargo de su jefe. Nombre del Jefe inmediato Fecha: se refiere a la fecha de hoy. Firmas: es un espacio que debe quedar en blanco, hasta el día en que termine la validación de la información.

Misión del cargo. Indica la razón de ser principal del cargo, considerado en forma global (López, 2012; DNP, 2009). Es una síntesis de todo el trabajo realizado en una sola frase. La forma de redactarla es respondiendo a preguntas como: ¿Qué se hace? ¿Dónde se hace? ¿De acuerdo con qué? ¿Para qué se hace?

Caso: El Gerente Financiero de una entidad cualquiera, redactará su misión de la siguiente manera: Impulsar, dirigir y coordinar los procesos financieros, contables, tributarios y de sistemas de la Compañía, de acuerdo con las políticas y directrices establecidas por el Grupo dentro del marco legal vigente, para disponer de una información económica-financiera fiable y exacta, la generación de valor de forma eficiente y los objetivos de rentabilidad y financiación previstos.

De acuerdo con el ejemplo, la primera parte está conformada por el verbo o verbos que reflejan la acción principal del cargo sobre la función encomendada. Los cargos estratégicos, escribirán verbos como Planificar, Orientar, etc. Los cargos directivos, verbos como Dirigir, Organizar, Controlar, etc. Los cargos de jefatura, verbos como Programar, Coordinar, Supervisar, etc. Los cargos técnicos, verbos como Elaborar, Realizar, Verificar.

La segunda parte está conformada por la función encomendada, es decir, la actividad o área especializada sobre la cual se ejerce la acción principal y que está orientada a conseguir los objetivos principales. Debe ser definida en forma global y delimitada claramente de las misiones de otros cargos.

La tercera parte se refiere a la guía o marco de acción, es decir, la orientación principal que recibe el cargo para el desarrollo de su misión, por ejemplo, las políticas de la universidad, normas, acuerdos, etc.

Por último, la cuarta parte se refiere al resultado más significativo que el cargo aporta a la institución (Alarcón, 2012). Estos resultados son permanentes y genéricos.

Responsabilidades de los puestos subordinados teniendo en cuenta que:

1. Se escriben los nombres de los cargos subordinados
2. Se escribe la misión de cada cargo, siguiendo las directrices del punto anterior. Debe ser la misma que aparecerá como misión en los descriptivos de cargo de los subordinados.

Responsabilidades del cargo

Consta de listado de actividades deliberado con colaboradores en su mismo cargo. Utilice su lista de la siguiente manera: El procedimiento que siguió fue

1. Enumere según el orden de importancia todas las actividades que se realizan.
2. Si tiene más de cinco (5) actividades, trate de agrupar las actividades similares y vuelva a numerar.
3. Diligencie el formulario con las cinco actividades más importantes de su cargo, redactándolas de tal forma que responda a las preguntas que se plantean en el formato.

Participación institucional

En este punto se ve la actividad de cada cargo en los diferentes comités, Consejos, reuniones u otro que existen dentro de la organización. Si no participa en ningún comité, pase al siguiente punto. Si participa en 1 o más comités, tenga en cuenta los siguientes puntos:

Comité. Se refiere al nombre del comité, por ejemplo, Comité Curricular, Consejo Académico.

Propósito. Objetivo del funcionamiento del comité, por ejemplo, aprobación de cursos para cada período académico.

Rol: Se refiere a la función por la que su cargo se encuentra en dicho comité, por ejemplo, divulgar las decisiones sobre la aprobación de cursos por cada período académico.

Frecuencia reuniones. Periodicidad con la que dicho comité se reúne, por ejemplo, semanalmente.

Educación, formación, experiencia y habilidades

En esta parte se describió el carácter y los requisitos para desempeñar con excelencia su cargo, se pide que se escriban los requisitos ideales y no sólo los requisitos que actualmente se cumplen, es decir, si el cargo requiere que sea

ejercido por un profesional y es ejercido por un bachiller, se pide que se escriba "profesional"

Carácter de las funciones del cargo. Se refiere al tipo de actividades que se realizan, si son directiva/gerenciales, profesionales, asesoría, técnicas o de otro tipo.

Requisitos de educación. Se refiere al nivel de educación necesaria para el desempeño exitoso en el cargo, por ejemplo, profesional.

Área de formación específica. Se refiere al área de conocimientos necesario para el desempeño exitoso en el cargo, por ejemplo, Contabilidad.

Habilidades funcionales. Se refiere a las habilidades que debe tener cualquier persona que trabaje en el área en la cual se ubica funcionalmente el cargo, por ejemplo, capacidad de organización, Planificación, Comunicación, Orientación al logro.

Habilidades técnicas. Se refiere a las habilidades específicas que debe tener una persona que desempeñe su cargo, por ejemplo, manejo de paquetes de computación, liderazgo, etc.

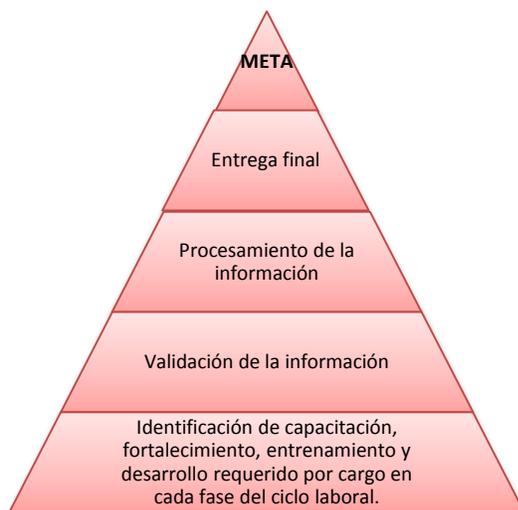


Figura 1. Proceso Diagnóstico de capacitación por cargo

Requisitos de experiencia. Se refiere a la experiencia con la que es necesario llegar a ocupar el cargo actual. Por ejemplo, para el cargo de Auxiliar de Nómina, se podría requerir dos años de experiencia en áreas relacionadas con el cargo, o en trabajos similares en contabilidad. Pueden existir cargos que no requieran experiencia previa.

Habilidades organizacionales. Se refieren a las habilidades generales que debe tener cualquier persona que trabaje en, por ejemplo, vocación de servicio, Compromiso, Responsabilidad, Competencia, Liderazgo, Solidaridad, Trabajo en equipo, etc.

Tipos de formación requerido en instituciones de educación superior por parte de personal administrativo se ubica en instrucción y entrenamiento, inducción y reinducción, capacitación formal y formación en pregrados y postgrados.

Los siguientes aspectos se pueden tener en cuenta para que la capacitación tenga el impacto deseado:

Concretar el grupo al que se dirigirá la capacitación. Lo aconsejable es tener en los mismos grupos niveles iguales organizacionales, así se atenderán los propósitos del programa o curso que se realice.

Definir el presupuesto que será utilizado para realizarla (Unikel, 2004). Así se podrán unificar en toda la Universidad los dineros que se utilizarán en temas de capacitación y desarrollo.

Saber el tiempo con el que se dispondrá para realizarla y difundir en la organización cuál será su duración con el objeto de establecer un orden en las tareas que se están desarrollando.

Para definir el estado actual de necesidades de capacitación en la Universidad (Roncancio & Espinoza, 2010), se hicieron 9 reuniones con el personal de planta de la Universidad en donde se explicó la metodología de trabajo y se establecieron los parámetros de evaluación de las habilidades organizacionales, funcionales y técnicas de cada uno (Cuadro 1. Formato de

elaboración del diagnóstico de capacitación por cargo), para establecer perfiles del trabajo que realizan y construir el plan de capacitación.

Resultados

La población del personal administrativo de planta vinculada a la Universidad Francisco de Paula Santander hasta la vigencia 2011 consta de 86 personas para el primer semestre académico y tienen dedicación de tiempo completo el 100% del personal, de los cuales el 53 % son mujeres y el 47 % son hombres

Tabla 2. Matriz de Prioridades

Los niveles de estudio en formación académica del personal administrativo de contrato en el año 2010 primer semestre están representados así: 1% del personal tiene título de Maestría, 14% tienen título de especialista, 27% tienen título universitario, 15% tienen formación técnica y el 43% tienen otros tipos de formación.

CAPACITACIÓN	PRIORIDAD							SIN PRIORIDAD
	1	2	3	4	5	6	7	
Capacitaciones que en mayor promedio se requieren								
Manejo archivo								
Relaciones humanas								
Normatividad vigente								
Actualización manejo de herramientas específicas para cada cargo								
Normas ICONTEC								
Sistemas (office, sistemas operativos, otro software dependiendo del cargo)								
Gestión calidad								
Servicio al cliente								
Trabajo en equipo								
Liderazgo								
Gestión documental								
Integración Organización de eventos								
Capacitaciones requeridas sin tan alto número de demanda								
Orientación								
Compromiso institucional								
Motivación								
Cooperativismo								
Planificación								
Evaluación de desempeño								
Redes informática								
Contabilidad								
Almacén								
Manejo base de datos								
Sistemas de información								
Derecho laboral								
Derecho								
Ingles								
Bibliotecología								
Presupuestos								
Reforma pensional								
Tributaria								

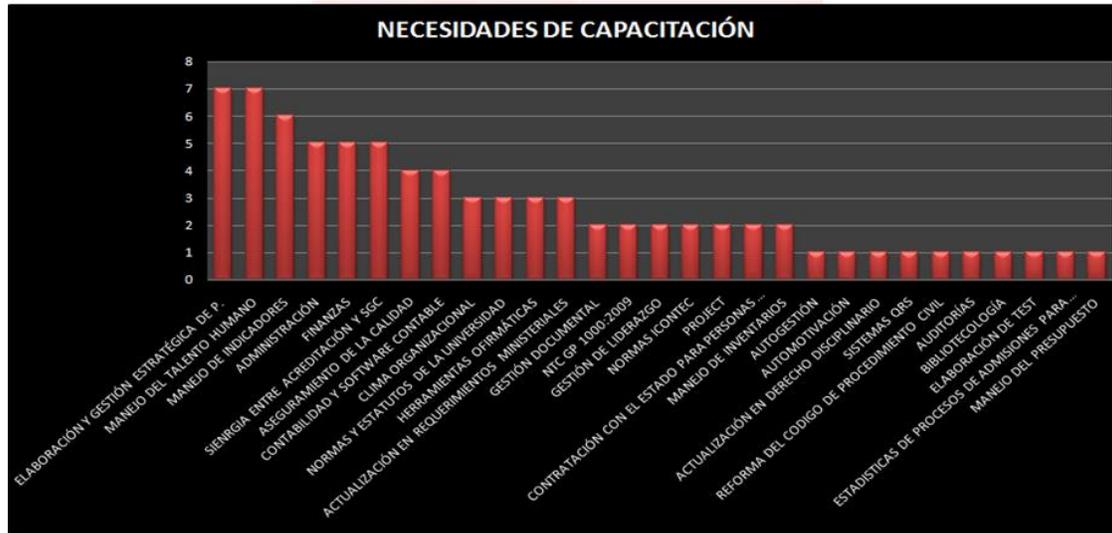


Figura 2. Necesidades de Capacitación. Fuente: Autores

Tabla 3. Necesidad institucional frente a Proceso

Necesidad Institucional	Procesos	Dependencia, División u oficina	Necesidad de Capacitación			Población objetivo por nivel jerárquico					Temas	Métodos o estr capacitación		
			Saber	Hacer	Ser	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial		Interno	Externo	
Elaboración y gestión estratégica de proyectos	Direccionamiento Estratégico, Gestión Financiera, Docencia	Unidad de cursos Preuniversitarios División Postgrados División de sistemas Vicerrectoría asistente de investigación y extensión Vicerrectoría Administrativa Facultad de Ciencias Básicas Facultad de Ciencias Agrarias Facultad de Ciencias Empresariales	¿Qué es la gestión estratégica de proyectos?	¿Cómo se formula un proyecto?	¿Cuál debe ser el comportamiento de un gestor de proyectos?	Vicerrectores Decanos		Jefes de División Jefes de Unidad Profesional universitario			Auxiliar administrativo	Formulación y Gestión de proyectos Software en administración de proyectos: Microsoft Project		Curso Seminar Taller
Manejo del talento humano	Todos los procesos	Unidad de cursos Preuniversitarios División de postgrados División de recursos humanos División de servicios generales División de sistemas Facultad de Ciencias Básicas	¿Cuáles son las teorías que ayudan a explicar la gestión del talento humano?	¿Cómo puedo mejorar el clima laboral y las relaciones humanas en mi lugar de trabajo?	¿Cuál debe ser el perfil de un líder? ¿Cómo hago para ser un líder?	Vicerrectores Decanos	Jefe de Planeación	Jefes de División Jefes de Unidad Profesional Universitario			Auxiliar administrativo Secretarías	Gestión del Talento Humano Administración del talento humano Clima Organizacional Liderazgo Cómo trabajar en equipo Técnicas de evaluación: elaboración de test		Curso Seminari Tallere Diplomad Conferen s

Tabla 4. Cronograma de inicio de capacitaciones del plan administrativo de capacitación

AÑO	2011												2012											
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Formulación y Gestión de proyectos Project																								
Gestión y Administración del Talento Humano																								
Clima Organizacional																								
Liderazgo																								
Técnicas de evaluación: elaboración de test																								
Gestión, manejo y control de los Indicadores																								
Administración financiera																								
Finanzas para no financieros																								
Actualización contable y tributaria																								
Manejo del presupuesto																								
Actualización de NTC GP 1000:2009 ISO 9001																								
armonización con el MECI: 2005																								
Lineamientos acreditación programas																								
Auditoría Interna																								
Atención al cliente y manejo que quejas, reclamos y sugerencias																								
Actualización de normas y estatutos																								
Actualización en los requerimientos ministeriales																								
Manejo de herramientas ofimáticas																								
Normas Icontec para la presentación de trabajos (NTC 1486, 5613, 4490)																								
Gestión Documental Archivistica																								
Bibliotecología																								
Contratación pública y privada																								
Novedades contratación del sector público																								
Actualización Derecho Disciplinario																								
Reforma del código de procedimiento civil																								
Manejo y control de inventarios																								
Desarrollo personal e interpersonal para la autogestión efectiva																								
Motivación laboral																								
Compromiso Institucional																								
Sistemas de Información																								
Técnicas de redacción																								

Conclusiones

Necesidades en formación y capacitación del personal administrativo de las instituciones de educación superior, se centran en la formulación y Gestión de proyectos, Microsoft Project, gestión del Talento Humano, Administración del talento humano, Clima Organizacional, Liderazgo, Técnicas de evaluación: elaboración de test, Gestión, manejo y control de los Indicadores de Gestión, Administración financiera, Finanzas para no financieros, actualización contable y tributaria, manejo del presupuesto, actualización de NTC GP 1000; armonización con el MECI: 2005, lineamientos para acreditación de programas del CNA, auditoría Interna, atención al cliente y manejo que solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, actualización de normas y estatutos de la universidad, actualización en los requerimientos ministeriales, manejo de herramientas ofimáticas, Normas Icontec para la presentación de trabajos (NTC 1486, 5613, 4490), gestión documental, gestión archivística, bibliotecología, contratación pública y privada, novedades en la contratación del sector público, actualización Derecho Disciplinario, reforma del código de procedimiento civil, manejo y control de inventarios, desarrollo personal e interpersonal para la autogestión efectiva, motivación laboral, compromiso institucional, sistemas de Información, técnicas de redacción.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, P., Wenger, L., Chesta, S., & Salvo, S. (2012). Predictive validity at the instrument risk and resources (fer-r) for intervention assessment with young offenders: Preliminary study. *Universitas Psychologica*, 11(4), 1183-1195.
- Gallardo, H., & Vergel, M. (2005). De una Experiencia en Formación de Orientadores y Diseñadores a la Proyección Social del Museo Interactivo. IX reunión de la Red-Pop, Río de Janeiro
- García Cívico, J. (2010). La integración social de la persona inmigrante en España: Norma y realidad. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 2(1), 25-39. doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v2i1.65>
- Departamento administrativo de la función pública. Guía para la formulación del Plan de Capacitación. Escuela Superior de Administración Pública. Departamento de capacitación. Bogotá: - PIC 2008, 49 p.
- López, F. H. (2012). Thinking philosophically from within a global mindset: The dialogue between discourse ethics (apel) and the ethics of liberation (dussel). [Pensar filosóficamente desde un horizonte mundial: El diálogo entre la ética del discurso (APEL) y la ética de la liberación (Dussel)] *Pensamiento*, 68(257), 477-500.
- Parra-Cabrera, H., Vergel, M. (2011). Imaginario de nación en estudiantes universitarios de la ciudad de San José de Cúcuta. *Ecomatematico*. 2(1). 47-59.
- Reyes Ruiz, L., Castañeda Carranza, E., & Pabón Castro, D. (2012). "Causas psicosociales de la deserción universitaria". *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 4(1), 164-168. doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v4i1.179>
- Rodríguez-Molina, J. M., Asenjo-Araque, N., Lucio-Pérez, M. J., & Becerra-Fernández, A. (2011). Elaboración de un instrumento de diagnóstico y diagnóstico diferencial en transexualidad. *Semergen*, 37(2), 61-68. doi:[10.1016/j.semereg.2010.10.005](http://dx.doi.org/10.1016/j.semereg.2010.10.005)
- Roncancio Parra, N., & Espinosa, H. (2010). Un breve acercamiento a la formación de los semilleros de investigación. Precisiones acerca de algunas diferencias entre la formación investigativa y la investigación formativa. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 2(1), 152-157. doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v2i1.75>
- Unikel, C., & Gómez-Peresmitré, G. (2004). Validez de constructo de un instrumento para la detección de factores de riesgo en los trastornos de la conducta alimentaria en mujeres mexicanas. *Salud Mental*, 27(1), 38-49.