

**DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO
EN REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE
PAMPLONA**

**ANDRES YESID JOYA BONILLA
COD 1094270287**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
2017**

**DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO
EN REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE
PAMPLONA**

**ANDRES YESID JOYA BONILLA
COD 1094270287**

Proyecto de grado para optar el título de Administrador de Empresas

**Magister
LUIS MANUEL PALOMINO GELVEZ
Director de Trabajo de Grado**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
2017**

PAGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

AGRADECIMIENTOS

Como primera medida, daré gracias a Dios por permitirme realizar el proyecto de vida que me he propuesto.

A mis padres les agradezco por ser el motor que me impulsa a mejorar cada día.

A mi director de tesis Mg Luis Manuel Palomino Gelvez por su profesionalismo y enseñanzas.

A la Universidad de Pamplona por contribuir en mi formación profesional.

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCION.....	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	10
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACION	14
3. OBJETIVOS.....	15
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
4. MARCO REFEERENCIAL.....	16
4.1. MARCO TEORICO	16
4.1.1 Administracion de recursos humanos y proceso global de la administración de recursos humanos.....	20
4.1.2. Especificamente humano es el trabajo y su actividad.....	29
4.1.3. Es necesario humanizar una empresa humana	29
4.1.4. El centro: no es el cliente, sino el trabajador	32
4.1.5. Las políticas educativas en Colombia en el marco del neoliberalismo.....	33
4.1. 6. Las políticas educativas del emprendimiento en el contexto colombiano.....	36
5. MARCO LEGAL.....	38
5.1. La Constitución política colombiana de 1991	38
5.2. Ley 30 de 1992.....	38
5.3. Ley 30 de 1992. De educación Superior, basada en la constitución Política y ley General de Educación.....	39

5.4. Ley 749 de julio 19 de 2002.	41
5.5. Ley 962 del 08 julio de 2005(modificación a la Ley 749 de julio 19 de 2002)	42
MARCO METODOLOGICO	43
6.1. Tipo de Investigación	43
6.1.1. Muestra	45
6.1.2. Diseño Metodológico.....	47
6.1.3. Fase Preparatoria.....	47
6.1.4. Fase Trabajo de Campo.....	48
6.1.5. Análisis e Interpretación de la Información	48
6.1.6. Técnicas de Recolección de la Información	49
6.1.7. Resultados de la Encuesta de satisfacción al Cliente	49
7.TRIANGULACION DE LOS RESULTADOS- PROCESO DE TEMATIZACION.....	58
8. CONCLUSIONES	60
9. RECOMENDACIONES	61
➤ BIBLIOGRAFIA.....	62
➤ ANEXOS.....	63

INTRODUCCIÓN

Podemos determinar que el siguiente trabajo es realizado a modo de investigación en el que se propone un diagnóstico organizacional del desarrollo estratégico, talento humano y mejora a la atención al cliente de la oficina de Registro y control de la Universidad de Pamplona, junto con los procesos de mejoramiento de evaluación en la atención y la calidad de servicios a los estudiantes docentes, administrativos, egresados, y sector público, con el fin de valorar la ejecución y el desarrollo de los procesos y funciones garantizando la efectividad y calidad de entrega de la información solicitada.

En materia de seguimiento se definirán y buscará clarificar las diferentes políticas administrativas, manejo del personal, control académico, de los diferentes programas, igualmente los procesos de matrícula e inscripciones y buscar evaluar todas las funciones que desde la oficina de registro y control son ejecutadas.

Con la elaboración de este diagnóstico y con la práctica realizada durante 5 meses se obtuvo un primer contacto laboral para realizar una observación referente a las principales funciones y servicios que presenta dicha oficina identificando las principales debilidades.

Se aplicó una encuesta cuyos resultados muestran una debilidad organizacional y poco competitiva frente a las demás oficinas de la Universidad de Pamplona, al

profundizar en el análisis de los objetivos que busca verificar las técnicas empleadas y proponer nuevas estrategias de mejora.

Las oficinas viven un momento de profundos cambios en la sociedad que las rodea y en las condiciones que les corresponden desenvolverse. Las empresas con visión de futuro deben estar a la vanguardia con nuevas prácticas de gestión que les permita profundizar su relación con la sociedad.

Podemos concluir que se hace imperativo trabajar de forma conjunta entre todos los funcionarios para hacer de un clima institucional y organizacional de mayor efectividad de la oficina de Registro y Control de la Universidad de Pamplona.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (OARCA) de la Universidad de Pamplona, con su equipo de trabajo, prestando sus servicios bajo criterios de eficiencia y eficacia, tiene como función coordinar y legalizar la vinculación de los estudiantes a la institución en las modalidades de pregrado y posgrado, así como su acompañamiento en los procesos de gestión académica, en cumplimiento a la normatividad vigente. La Oficina tiene además la responsabilidad de actualizar, archivar, custodiar y certificar la información académica.

Durante los primeros acercamientos a los trabajadores de la institución, estos manifestaron distintas necesidades, pero la que más resaltaba, tenía que ver con la motivación de parte de la institución. Ellos resaltaban que la institución tiene un alto número de estudiantes para un grupo pequeño que trabaja con información personal y académica de estudiantes.

En un acercamiento, basado en las conversaciones con el director y trabajadores de la OARCA de la Universidad de Pamplona la observación y las opiniones de trabajadores de la Oficina de talento humano, se observó que, hasta el momento, la OARCA no ha logrado un trato humanitario con los propios trabajadores y en este caso con los alumnos de la institución educativa.

Es importante aclarar, en cuanto a este tema no hemos encontrado un estudio que nos hable al respecto. Por tanto, para lograr el objetivo del presente proyecto de investigación: *Diagnóstico organizacional del posicionamiento estratégico en registro y control académico de la Universidad de Pamplona*, se propone recolectar información a través de la encuesta; el proyecto se enfocará en el área de Desarrollo Organizacional, utilizando un enfoque de investigación-acción.

Situación Actual:

Ausencia del trato humano de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico de la Universidad de Pamplona.

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En cuanto a la pertinencia existente entre los conocimientos en el área de recursos humanos en oficinas de admisiones de estudiantes en universidades actualmente no se conocen estudios acerca de las políticas de administración de personal utilizados por la gerencia de la misma, que permitan identificar falencias y/o errores en la administración del talento humano.

Por lo tanto, se infiere que la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (OARCA) de la Universidad de Pamplona está disipando la oportunidad de implementar herramientas que les faciliten ser más productiva y competitiva para enfrentarse al mundo globalizado de hoy, por la carencia o no utilización de herramientas adecuadas de gestión de desarrollo humano.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En cuanto al trato, y buen uso del servicio nos lleva en este caso al área de recursos humanos que se establece cuando en su proceso normal de crecimiento, los gerentes y administradores de la Universidad de Pamplona abordan la necesidad de contar con un área especialista en funciones que se van haciendo gradualmente complicadas.

La oficina de talento humano (recursos humanos) dirige y organiza las funciones de los trabajadores en cada dependencia de la Universidad. Por tanto, verifica el cumplimiento de los requisitos legales y, en algunos casos colaborar en la detección de candidatos a ser seleccionados.

La Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (OARCA) identifica los siguientes factores en cuanto a la administración de recursos humanos:

- **Capacidad potencial de sus trabajadores:** es importante resaltar en este aspecto que las universidades en el área de talento humano se enfrentan a dificultades como el no conocer con exactitud la capacidad potencial de sus trabajadores (OPS, NOMBRADOS, BECA TRABAJO) de que dispone, lo que puede suponer una condición limitante para el desarrollo y crecimiento de la misma.

- **Políticas de gobierno:** La legislación es aceptada, acatada como una limitación a la actividad empresarial (universidades).

- **Falta de planeación:** Otro de los problemas latentes en la empresa (universidades), es la falta de planeación de los Recursos Humanos; es decir, falta: centralizar el poder, este es una debilidad en cuanto a las decisiones en asignar de acuerdo a las capacidades del trabajador su verdadera función.

- **Desconocimiento de los procesos y estructuras de las Políticas de Administración de Personal:** Es un tema que este estudio se ha limitado a indagar en la universidad de Pamplona arrojándonos información como situación complicada en materia de recursos humanos es que no existe un "procedimiento claro de planeación, selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño del personal".

- **Apatía:** Ciertamente desvelan una falta y menoscabo de en la OARCA de parte de algunos trabajadores la no fijación de objetivos y políticas en materia de personal, provocando un desinterés y bajo rendimiento de parte de los empleados en su atención al cliente, asimismo se genera en ocasiones con algunos trabajadores un mal clima laboral.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el entorno laboral en la oficina de Admisiones, Registro y Control Académico de la Universidad de Pamplona y la relación con su trato a funcionarios, alumnos y profesores?

2. JUSTIFICACION

El paradigma de la globalización de las economías y de la cultura en general abocan a las empresas a contar con personal calificado en términos de productividad y competitividad; con base en ello surge en la Universidad de Pamplona la preocupación por indagar y conocer sobre los conocimientos en administración de personal actualmente utilizados en lo que llamaremos el trato humano (empleados, estudiantes y visitantes), para responder a datos académicos y selección de alumnos en sus respectivas carreras.

La investigación está encaminada al mejoramiento del servicio y de la calidad en la ejecución de los procesos administrativos y académicos de esta dependencia.

La Universidad de Pamplona dentro de sus misionales adelanta procesos para otorgar la Alta Calidad, es conveniente que la Oficina de Registro y Control Académico participe activamente en este proceso generando propuestas que permitan optimizar la eficiencia y calidad en todos los procesos de atención.

Debido al gran número de estudiantes es importante que se adopten mecanismos efectivos para efectuar los procesos de Inscripción, Admisión, matrícula, registros grados, certificaciones etc.

La idea surge de la necesidad de conocer la pertinencia existente entre los conocimientos en el área de Recursos Humanos.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Definir cuáles son las políticas de administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar el estado de las políticas de Administración del Talento Humano en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona.
- ✓ Definir las políticas de Administración del Talento Humano (atención al estudiante, dar información pertinente a los casos presentados) más apropiadas para la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona.
- ✓ Elaborar una propuesta de gestión de desarrollo humano para la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado, se abordarán aspectos teóricos hacia una empresa más humana en los cuales se fundamenta el desarrollo del estudio, se halla una reflexión sobre la necesidad de conocer y entender el entorno laboral en la Oficina de Admisiones de Registro y Control Académico (OARCA) basados en una educación que permita a los trabajadores responder a las tendencias actuales de la globalización; de igual manera se trata el concepto de competencia en el ámbito laboral para resaltar la importancia de estos procesos en el seguimiento de los trabajadores, profesores y estudiantes; posteriormente se ilustra sobre la OARCA y sus campos de desempeño.

Hoy en día en plena pos-modernidad en las universidades se utilizan términos tales como desarrollo del potencial o talento humano, siendo ésta una visión más dinámica y humana, es así que el concepto de recursos humanos se muestra un tanto inadecuado pues podría prestarse a ver al hombre como un simple instrumento productivo. En esta investigación utilizamos el recurso inteligente, o simplemente trabajador.

Para un lenguaje con diferentes actores sociales y estudiantes utilizamos el término desarrollo de recursos humanos, explicando que en él se piensa en un hombre que además de aportar su capacidad productiva, contribuye a la construcción del desarrollo humano sostenible en diferentes frentes de una manera activa, participativa y creativa.

El término “desarrollo de recursos humanos” busca en términos generales la potencialidad del factor humano como elemento dinámico de desarrollo y crecimiento. Es así, que el ser humano queda en el centro del proceso de desarrollo, como objeto pero también como sujeto, en relación con el hecho de que el aumento de la producción e interacción con sus iguales debe ser un instrumento al servicio del hombre antes que un fin en sí mismo.

Las universidades son entidades productoras de conocimiento desde diferentes áreas del saber pero, están compuestas por docentes, alumnos y administrativos que participan activamente en todos los niveles de la academia y organización dado el papel central que dentro de su estructura ocupa el hombre como ser integral. Es importante resaltar que las universidades obedecen, al elemento humano con que cuenta. Esto quiere decir que una organización es el retrato de sus integrantes.

Cuando hablamos de la oficina de gestión del talento humano el estudiante o trabajador seguidamente piensa en el trato y buen servicio que se recibe, en este caso una de las funciones de esta oficina esta sujeta a un conjunto de técnicas

normas, principios y procedimientos, que aplicadas a los grupos humanos (estudiantes, profesorado y trabajadores) nos permite alcanzar objetivos y metas deseadas; encargándose de planear, organizar, proponer, dirigir y controlar los programas, políticas y procedimientos a obtener, desarrollar y retener la cantidad y calidad de Recursos Humanos que la universidad requiere para su eficiente funcionamiento.

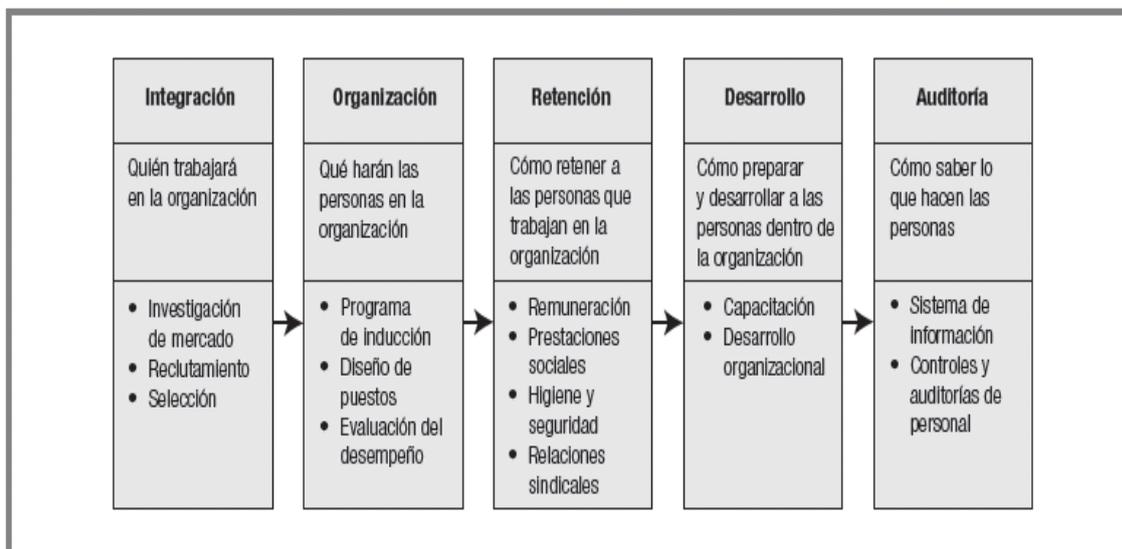
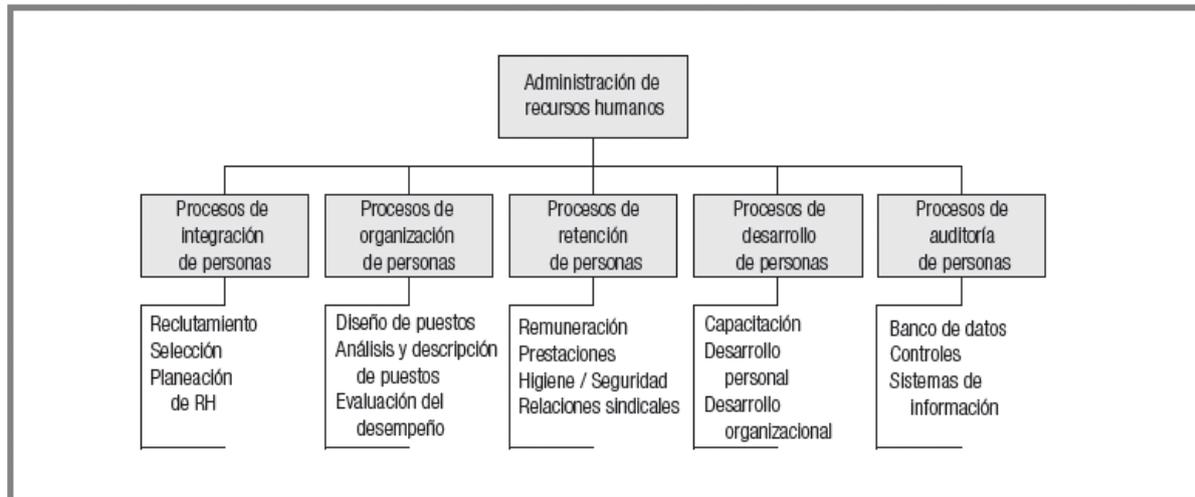
Según Salvatore Moccia (2011) hoy día cuando todas las herramientas de gestión empresarial han fracasado, o se ha demostrado que no eran tan útiles como cuando se anunciaron, ¿es, de verdad, necesario hablar de humanización de la empresa? Es así que es muy común escuchar palabras como: aceptación, desarrollo personal, innovación, creatividad, motivación, ilusión, compromiso, armonía, bienestar, a menudo se ven sustituidas por rescisión inmediata, miedo, individualismo, despotismo, etc.

Alvira, R., (1990) indica que el verdadero problema es que todavía existen empresarios o economistas que piensan que poner a la persona como centro de la empresa redundará en menores beneficios para la empresa; por ende, los empresarios acostumbrados a trabajar según el modelo fordista, en el cual cada trabajador es solamente una pieza – fácilmente sustituible – de un puzzle o rompe cabezas físicamente complejo.

También es cierto que, gracias sobre todo al impulso que ha recibido la responsabilidad social corporativa, está surgiendo un nuevo humanismo empresarial, enfocado a descubrir el núcleo vital, el motor de las empresas, que empiezan a presentarse como hogares para un trabajo digno (Drucker, P., 1995).

Salvatore Moccia señala que las algaradas económicas y financieras señalan que las empresas “si quieren superar la prueba del tiempo” deben utilizar modelos organizativos en los que la extensión humana pueda ocupar el lugar privilegiado que le corresponde.

4.1.1. Administración de recursos humano y proceso global de la administración de recursos humanos



DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DEL POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO DE FUNDEI DE EDUCACION E INDUSTRIA. Venezuela 2009.

FUNDEI es una organización no gubernamental sin fines de lucro, dedicada a insertar en el mercado empresarial a estudiantes universitarios con el fin de permitirles un primer contacto laboral. Una de las finalidades de FUNDEI es ayudar a las empresas a identificar tempranamente semilleros de talento y a disponer de personal para actividades específicas, proyectos y apoyo a los procesos.

FUNDEI se puede considerar como conjunto de organizaciones no gubernamentales de derecho privado con cobertura nacional que recibe un rol extraordinario de comunicación e interrelación.

Como institución está dirigida a vincular el sector empresarial y el sector académico de manera de contribuir a la formación integral del capital humano de ambos sectores mediante programas educativos de excelente calidad.

Tiene 33 años agregando valor al proceso educativo de Venezuela contribuyendo, con las empresas públicas y privadas, con los estudiantes, las universidades, los tecnológicos con educación media y con la sociedad en general.

Objetivos

- ♦ Hacer un análisis exhaustivo de los procesos y la estrategia para tener claros los roles, responsabilidades y la visión de la institución.

- ♦ Conocer la percepción que tienen los clientes actuales y estudiantes con el fin de brindarles un servicio adaptado a las necesidades.
- ♦ Convertirse en una institución competitiva en el mercado laboral y lograr generar un puente estratégico entre los estudiantes y universidades y las empresas de los distintos sectores.
- ♦ Expandir su oferta de servicios a empresas distintos sectores especialmente el bancario, en el cual tiene participación actualmente.

LAS ORGANIZACIONES

Chiavenato, (2002.). El hombre, por ser eminentemente social e interactivo, no vive aislado y desarrolla relaciones de cooperación e interdependencia para el logro de objetivos y metas.

Debido a sus limitaciones individuales, tiene que cooperar con otros y conformar organizaciones que le permitan lograr algunos objetivos que no podría alcanzar mediante su esfuerzo individual.

Chiavenato (2002). Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella (.P.7

Plantea que las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos; esto quiere decir que las mismas se crean con un propósito definido, y que se planean para conseguir metas; además, se reconstruyen (se reestructuran y se definen), a medida que los objetivos propuestos se logran o se descubren mejores medios para obtenerlos a menor costo y con menor esfuerzo. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante

De acuerdo a Katz y Kahn (1995). Los organismos vivos, ya sean organismos biológicos y organizaciones sociales, dependen del ambiente externo y por ello deben ser considerados como sistemas abiertos. En este sentido, Katz y Kahn (1995), consideran a la organización como un sistema abierto, donde existe interdependencia entre los diferentes subsistemas que la integran, lo que hace que se afecten entre sí.

De este modo, las mismas se manejan bajo un concepto de sinergia donde el todo es mayor que la suma de las partes, porque una buena interacción entre las diferentes unidades de la organización crea un efecto positivo mayor al que se da, cuando cada unidad trabaja de manera independiente.

Para cualquier organización tenga éxito, debe considerar el factor humano y su comportamiento, ya que el hecho de que los empleados realicen sus actividades laborales de manera eficiente, contribuye en forma significativa a la productividad de la misma.

Sin embargo, la forma en que los trabajadores de una organización actúan va a depender de un conjunto de valores y presunciones, relacionados entre sí, que dirigen y gobiernan su comportamiento.

DIAGNOSTICO DE INDICADORES DE GESTION EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL. Bogota, 2011

La Universidad Nacional de Colombia, en su Sistema de Mejor Gestión (en adelante UN-SIMEGE), integra principalmente el Sistema de Gestión de la Calidad (NTC GP1000), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA). Un elemento esencial en un Sistema de Control Interno lo constituye la Autoevaluación. Esta autoevaluación se hace en dos niveles: i) Autoevaluación de Control dirigida a verificar la existencia y la efectividad de los controles en los procesos, áreas y en general en la organización y ii) Autoevaluación de la Gestión mediante la cual se analiza el comportamiento de los indicadores surgidos de los Planes, Programas y Proyectos de la entidad con el objeto de medir si se han logrado las metas previstas, los resultados esperados o posibles desviaciones que exijan implementar correctivos; también monitorea factores críticos de éxito en los procesos 1.

Tanto la Autoevaluación de Control como la de Gestión, deben producir como resultado una evaluación institucional del Sistema de Control Interno velando por que se cumplan los objetivos que determina la Ley 87 de 1992. Es en este sentido que, para salvaguardar los resultados de la autoevaluación, el Sistema de Control Interno establece una evaluación de segundo nivel: la Evaluación Independiente a cargo de la Oficina Nacional de Control Interno -ONCI-.

Indicadores de Gestión

Los Indicadores de Gestión se definen como una relación entre variables que permite "observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstas ••3, es decir, "permiten observar la forma como se ejecutan los procesos y las actividades. En ese sentido, los indicadores sirven como un mecanismo de control y de direccionamiento, en la medida en que "miden las decisiones y acciones emprendidas por la administración, se orientan al cumplimiento de los objetivos de

los procesos, Macroprocesos y la misión de la entidades. Con su utilización se debe minimizar la cantidad de información innecesaria y así generar sólo la información relevante para la toma de decisiones al interior de la Institución⁷. Para la definición de los indicadores de gestión se debe tener en cuenta que "el nivel directivo define los parámetros de medición y aprueba los indicadores diseñados por el responsable

de cada proceso,⁸. Entre los indicadores de gestión se encuentran los indicadores de gestión de resultados y los indicadores de gestión de desempeño y cada uno de ellos a su vez puede ser clasificado como indicador clave, secundario u operativo, así como indicador de eficiencia, eficacia o efectividad⁹. Tanto los indicadores de gestión de resultados como los de desempeño, conforman una cadena en donde los resultados que se den en un nivel inferior, pueden resultar siendo parte del desempeño de un nivel superior, por lo que es fundamental diferenciar claramente el propósito con el que se emplea cada uno.

DISEÑO DE UN MODELO DE NEGOCIO QUE PERMITA CREAR UNA VENTAJA COMPETITIVA PARA LA EMPRESA DE CAMBIO Y CALIDAD ORGANIZACIONAL ECCO CONSULTING SAS

AIDA YICELA VILLAMIZAR AGUIRRE, DIEGO ANDRÉS VANEGAS RAMÍREZ, SAN JOSE DE CUCUTA. 2015

“En el entorno empresarial de hoy, más que en cualquier otra época, la única constante es el cambio. Las organizaciones de éxito son las que manejan con eficacia el cambio al adaptar continuamente sus burocracias, estrategias, sistemas, productos y culturas para sobrevivir a los impactos y prosperar gracias a las fuerzas que diezman a la competencia”.

El modelo de negocio no se debe convertir en un documento más dentro de los planteamientos estratégicos. Por el contrario, debe ser una guía simple que le permita a los propietarios, la gerencia y los empleados saber cómo ser más competitivos y crear valor desde una mirada fácilmente comprensible.

La intención de este estudio es comprender la importancia de tener un modelo de negocio explícito, conocido y aplicado dentro de la dinámica organizacional e intentar posicionarlo como un elemento estratégico de alta relevancia para la obtención de mejores resultados para la Empresa de Cambio y Calidad S.A.S Ecco Consulting, de la ciudad de Cúcuta, constituida hace cuatro años y cuyo objeto de acción se centra en tres grandes líneas: Certificación en Sistemas de Gestión, Gestión del Cambio Organizacional y Servicios de Ingeniería Eléctrica.

El presente documento comprende el proyecto de la investigación el cual buscó el diseño de un modelo de negocio que le permita a la empresa descrita la creación una ventaja competitiva.

Para la Empresa de Cambio y Calidad Organizacional ECCO Consulting SAS resulta fundamental el tema del posicionamiento y la diferenciación. Una ventaja competitiva para esta organización representa una oportunidad de especial interés, y entendiendo que se trata de una empresa de servicios, un modelo de negocio innovador puede ser el factor clave para generar mayor valor a los clientes y por tanto, una mejor estabilidad para la organización.

ECCO Consulting, es una empresa con domicilio en el Norte de Santander y cuenta con cuatro años de constitución y permanencia en el mercado. La empresa se crea ante la necesidad de satisfacer los requerimientos del sector empresarial en diciembre de 2010 con el nombre de ASESORIA Y DISEÑO DE SISTEMAS DE GESTION EMPRESARIAL, pero al visualizar las necesidades del mercado y

oportunidades de negocio, se tomó la decisión de ampliar su portafolio de servicios y modificar su razón social, quedando para el año 2013 como: EMPRESA DE CAMBIO Y CALIDAD ORGANIZACIONAL S.A.S. identificada con la sigla de ECCO CONSULTING COLOMBIA.

Innovación. La innovación se ha convertido en el principal factor de desarrollo y crecimiento de las organizaciones. Múltiples autores y las fuentes científicas destacan la importancia y trascendencia de la innovación como factor de transformación y sostenibilidad para las organizaciones modernas desde la década de los 90 (Castells y Pasola, 2003, p. 8). Para Ponti (2001, p. 15) el crecimiento, la sostenibilidad y el éxito de una empresa radica en la innovación y el pensamiento creativo dinámico de sus miembros. Sin embargo, este paradigma parece ser poco comprendido por la mayoría de las organizaciones, razón por la que muchas de las acciones, programas y planes que se diseñan y ejecutan al interior de las mismas, tienen poca relación con la innovación.

Nuchera, Morote y Serrano (2002) explican que la innovación es un factor que se gestiona y que es “relevante en el mundo de los negocios y tiene especial importancia en las organizaciones que se encuentran inmersas en la economía del conocimiento”. De este modo, la innovación constituye un proceso y a la vez una cultura, a través de la cual se transforma el negocio y ello obedece al tipo de sociedad actual: la sociedad de la información y el conocimiento.

Como expresan Nuchera, Morote y Serrano (2002), la innovación y su implementación a través de estrategias, técnicas y modelos, depende principalmente de la cultura que se construya para hacer frente al desafío tecnológico.

LA INNOVACIÓN constituye un factor clave y esencial en las organizaciones que se insertan en la economía actual, aunque en un comienzo la innovación fue comprendida desde otras perspectivas. Explica Formichela (2005, p. 40) que la innovación corresponde a una noción epistemológica que ha variado con el paso del tiempo, haciéndose más amplio, pues en un principio se atribuyó el mismo a los productos, luego a los servicios y por último a los procesos y modelos organizativos. En todo caso, la innovación se ha convertido en factor determinante para la competitividad de las empresas (Malaver y Vargas, 2004, p. 35) y ello ha conducido a que se incremente su importancia en términos de investigación, aplicación y evaluación de resultados.

4.1.2. Específicamente humano es el trabajo y su actividad

Llano, A., Llano, C., (1999), el hombre con su trabajo puede perfeccionarse como persona y prestar a la sociedad un importante servicio, por tanto el hombre tiene la misión de hacer que las condiciones del trabajo sean realmente humanas.

Efectivamente, Moccia, S., (2011), indica que nuestras organizaciones son demasiado individualistas, arrogantes, soberbias y con pocos objetivos comunes. Este mismo autor señala que la causa de todo esto es el mismo hombre, ya que, como bien es sabido, las empresas son estructuras inmateriales, construcciones artificiales que, por si solas, no hacen nada, no actúan. Las empresas solamente actúan a través de las personas que las componen y, por supuesto, a través de sus almas y conciencias.

Al hablar de cómo salir de la crisis moral y económica, Moccia, S., (2010) señala que el hombre puede elegir el rumbo de una organización. O bien el rumbo al miedo, que conlleva depresión laboral, ansia, estrés, falta de ilusión y compromiso; o bien el rumbo a la humanización empresarial, que conlleva ilusión, compromiso, creatividad, innovación, armonía y, sobre todo, lealtad y confianza.

4.1.3. ¿Es necesario humanizar una empresa humana?

A esta pregunta responde Moccia, S., (2010): Sí, y, de hecho, “las experiencias de empresas de Estados Unidos y de algunos países escandinavos demuestran que no sólo es posible compaginar una economía eficaz y un ambiente de trabajo digno y humano, sino que es necesario atender a la cuestión de la humanización de la empresa si la empresa quiere ser y mantenerse competitiva a largo plazo” (p.64). Es así que podemos definir a la empresa “muy brevemente”, el mismo autor reconoce

que una organización económico-social compuesta por personas y medios materiales y técnicos, tiene el objetivo de conseguir unos fines a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

No todas las organizaciones económico-sociales e instituciones educativas son iguales, en este caso se presentan organizaciones e instituciones educativas que priman los elementos tangibles sobre los intangibles (la primacía de las maquinas y el trato al publico), y hay organizaciones que priman el elemento humano, la verdadera fuente de todo clase de innovación y creatividad (Moccia, S., Trigo, T., 2009).

A manera de ejemplo en este orden de ideas (pero no desde una perspectiva teórica) desde una perspectiva de la realidad empresarial, encontramos al ex presidente de la compañía aérea Southwest Airlines, una empresa con más de 35.000 empleados, que suele obtener al final de cada año beneficios más altos de la media de su sector.

Este alto directivo señala con frecuencia que, para su empresa, “el negocio de los negocios son las personas”; no los accionistas, ni los clientes, sino los trabajadores (Moccia, S., 2010).

Por tanto, Herb Kelleher evidencia esta afirmación señalando que si la empresa cuida y se preocupa del bienestar de todos sus trabajadores - o, dicho de otra forma, humaniza el ambiente de trabajo- ellos cuidarán y se preocuparán de los clientes de la compañía; los clientes, a su vez, sintiéndose cuidados, elegirán de

nuevo la misma compañía aérea a la hora de volar; y esto, finalmente, conllevará el beneficio de los accionistas. (Keough, D., 2008).

4.1.4. El centro: no el cliente, sino el trabajador

Moccia, S., (2010) es claro en señalar, en este caso la economía - ha llegado la hora de rediseñar los modelos organizativos y concentrarnos en aquellos modelos en los que la dimensión humana pueda volver a ocupar el lugar privilegiado que le corresponde (Llano, A., 1990).

La competitividad es una variable que se enfrenta a contextos que de alguna manera ayudan a esto que llamaremos según Moccia, S., Trigo, T., (2009) trabajar con buen humor en una empresa, y como es nuestro caso el ámbito e buen uso y la buena atención de los alumnos y docentes en la oficina de registro y control de la Universidad de Pamplona.

Efectivamente, el punto crucial en este asunto es entender que la ventaja competitiva reside en la capacidad de aprender y reaccionar más rápidamente que los competidores y que esto sólo depende de las personas. De hecho, las batallas decisivas de la empresa actual no se libran en las complicadas estructuras mercantiles o burocráticas, sino en el territorio humano, en el ámbito de las personas (Moccia, S., 2011).

Como señala Alejandro Llano, “la gran contienda que se aproxima es la batalla de la calidad”. Por tanto, cada día está más claro que la fuente de toda calidad se halla en la vertiente humana del trabajo en las organizaciones. De ahí que la cuidadosa atención a las personas singulares se haya convertido en una exigencia inexcusable. En este caso, la globalización nos obliga a estar en un contexto tecnológico de innovación y actualidad en este ámbito, humanamente dejando la responsabilidad a las máquinas y escudarnos y culpando a las tecnologías de nuestras irresponsabilidades.

En la misma línea, el psicólogo Schneider, volviendo a poner de relieve la importancia de las personas en el trabajo, apunta que hemos intentado cambiar las organizaciones modificando sus estructuras y sus procesos cuando, en realidad, son las personas las que tienen que cambiar (Drucker, P., 1995).

4.1.5. Las políticas educativas en Colombia en el marco del neoliberalismo

Los organismos multilaterales han implementado innumerables estrategias para el fortalecimiento y expansión de discursos y prácticas de orden neoliberal, cuyo propósito es la socialización y apropiación de representaciones y símbolos que permitan la adaptación de los sujetos al sistema económico imperante.

En este escenario, la educación también ha sido impregnada de dicho discurso (globalización, competitividad, sociedad de la información y del conocimiento, desarrollo económico, etc.), con el objetivo de reproducirlo, a partir de la implementación de programas y proyectos con miras a la formación de sujetos aptos para el trabajo, los procesos productivos y el consumo. Para el logro de estos objetivos, se han diseñado y ejecutado diferentes políticas públicas en el campo de la educación, a fin de dar respuesta a las exigencias de los organismos multilaterales. Es factible afirmar que la educación ha servido de engranaje del sistema económico, permitiendo el logro de sus objetivos y metas.

En el marco del sistema educativo colombiano, parte de la política pública que se ha diseñado e implementado responde en gran medida a la formación de sujetos con capacidades y competencias para el trabajo, es decir, personas idóneas para destacarse en la productividad, la innovación y el mercado laboral.

Por lo anterior, es imprescindible que se haga una exploración y análisis de la política pública educativa que ha emergido en Colombia, referida al emprendimiento y la formación para el trabajo, la cual se proyecta hacia la instrucción y adiestramiento de los sujetos de aprendizaje para el sistema económico imperante. Ello exige una aproximación epistemológica al concepto de política pública, política pública educativa, la política de emprendimiento, las implicaciones y consecuencias de esta para el currículo, y las posibilidades que ofrece las pedagogías críticas para el desarrollo de nuevas perspectivas de análisis sobre este tipo de políticas públicas educativas.

Bobbio, N. (1987: 15) describe que el Estado y la sociedad civil representaron hasta hace poco una dicotomía, es decir, dos nociones excluyentes, donde la segunda no tenía relación alguna con la primera. De este modo, los individuos interactuaban con reglas internas y propias, y el Estado no interfería en las mismas. La evolución conceptual tanto del término Estado como sociedad civil, ha permitido que se genere una perspectiva integradora, por lo que en el lenguaje político actual es imposible definir el concepto de sociedad civil sin determinar la noción epistemológica de Estado. Y en el marco de este acercamiento, las políticas públicas han representado un papel esencial en la construcción de vínculos o puentes entre la actividad del Estado y los problemas, necesidades e intereses de la sociedad:

“La política y las políticas públicas son entidades diferentes, pero que se influyen de manera recíproca. Ambas se buscan en la opacidad del sistema político. Tanto la política como las políticas públicas tienen que ver con el poder social.

Pero mientras la política es un concepto amplio, relativo al poder en general, las políticas públicas corresponden a soluciones específicas de cómo manejar los asuntos públicos”. (Lahera, E., 2004, p. 7)

4.1.6. Las políticas educativas de emprendimiento en el contexto colombiano

En el siglo veintiuno la educación sigue concentrada en la eficiencia y la eficacia para producción, la acumulación y ganancia de los empresarios, dejando en un segundo plano, la formación del ser para sí, para la convivencia, para el reconocimiento del otro, para la ética, para la estética, para una nueva sociedad. Aunque todas las conferencias de orden mundial, sobre la educación siguen hablando del desarrollo humano integral y sostenible, sin embargo, la realidad es otra puesto que hoy por hoy las escuelas siguen legitimando la formación y fortalecimiento de las competencias y el capital humano, tal como lo muestran las recientes normas del Ministerio de Educación Nacional, de Colombia. De este modo, el currículo sigue respondiendo a las demandas del mercado en los nuevos juegos del neoliberalismo, de una parte, para que acceda al mercado laboral en funciones técnicas del trabajo, y lo nuevo es que lo quiere preparar para el autoempleo a cambio de productividad y rentabilidad.

Es así como en Colombia, las políticas de formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, lo que antes era según la Ley 115 de 1994, educación no formal, es la forma como el Estado fortalece su política para ajustar el aparato educativo a las demandas de la economía de la nueva sociedad neoliberal, con herramientas como el Decreto 2888 de 2007 que reglamenta la creación, organización y funcionamiento de los programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano, en el país;

obligando a las instituciones que pretendan ofrecer dicha modalidad educativa obtener el respectivo registro ante el Ministerio de Educación Nacional, complementado esto con la verificación que las secretarías de educación de los entes territoriales certificados hagan de las condiciones y requisitos básicos para el funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que se ofrecen con el propósito de dar respuestas a las necesidades de calidad y cobertura que requiere el Estado para alcanzar condiciones de desarrollo social y económico.

En este mismo sentido se expide la ley 1014 de 2006, denominada “de fomento a la cultura de emprendimiento”. En esta normatividad se establecen algunas definiciones que permiten direccionar el proceso emprendedor, especificando conceptos como cultura, emprendedor, emprendimiento, formación para el emprendimiento y planes de negocio. El objeto de esta ley es: “promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país”.

Para su implementación, numerosas Instituciones educativas se han integrado con el SENA, para recibir la orientación de la formación para el emprendimiento, como lo fue en el pasado, para la década de 1970, la integración con los Centros de Asesorías y Servicios Educativos Docentes (CASD). A partir de esto se muestra que el seguimiento de estos procesos solo expresan incoherencia, insuficiencia y

desesperanza para tantos jóvenes justamente de segmentos sociales vulnerables, que ven en esta política un engaño más del gobierno, por lo que se desea a través de dichos programas es fortalecer el sistema productivo y la disponibilidad de mano de obra barata.

5. Marco Legal

5.1. La Constitución Política colombiana de 1991.

Establece la educación como un derecho fundamental de la persona para su libre desarrollo y como un servicio público con una función social que tiene el Estado y la familia como eje central de la sociedad. Es así que tanto el estado como el núcleo familiar son responsables de la superación del sujeto a través de la educación.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

5.2. Ley 30 de 1992

Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Fue expedida el 28 de diciembre de 1992. Esta ley tiene como objetivo organizar el servicio público de la Educación Superior.

5.3. En la Ley 30 de 1992 de educación superior, basada en la Constitución Política y Ley General de Educación.

Como se menciona en el informe nacional de Colombia UNESCO “garantiza la autonomía universitaria y la financiación para la prestación del servicio educativo. La ley establece mecanismos de regulación, control y vigilancia dirigidos a garantizar la calidad del servicio” el estado está en capacidad de dar a los ciudadanos la educación universitaria con calidad, para que haya un completo desarrollo de la persona y así mismo del país.

Según el Plan de Desarrollo Nacional “Los Esfuerzos para lograr la ampliación de la oferta se deben acompañar con acciones para fortalecer la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo. La tasa de deserción intra-anual pasó de 8,0% en 2002 a 5,15% en 2009” lo que indica que hay un descenso positivo en la deserción de la educación superior.

Como estrategia para disminuir la deserción de acuerdo al Plan de Desarrollo Nacional, está el apoyo financiero a estudiantes a través del ICETEX (Instituto colombiano de crédito y estudios técnicos en el exterior) que ha beneficiado a 150.000 estudiantes por año, a partir del 2003 con mecanismos de crédito y subsidio del total de matrícula de pregrado hasta de un 20%.

OBJETIVOS

Artículo 6° Son objetivos de la Educación Superior y de sus instituciones:

- a) Profundizar en la formación integral de los colombianos dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país.
- b) Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones y, promover su utilización en todos los campos para solucionar las necesidades del país.
- c) Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución.
- d) Ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel nacional y regional.

e) Actuar armónicamente entre sí y con las demás estructuras educativas y formativas.

f) Contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden para facilitar el logro de sus correspondientes fines.

g) Promover la unidad nacional, la descentralización, la integración regional y la cooperación interinstitucional con miras a que las diversas zonas del país dispongan de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que les permitan atender adecuadamente sus necesidades.

h) Promover la formación y consolidación de comunidades académicas y la articulación con sus homólogas a nivel internacional.

i) Promover la preservación de un medio ambiente sano y fomentar la educación y cultura ecológica.

j) Conservar y fomentar el patrimonio cultural del país.

5.4 LEY 749 DE JULIO 19 DE 2002

Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica:

Las directrices de la Ley 749 son:

1. La formación y las instituciones de educación superior técnicas Profesionales y tecnológicas: en donde se definen:
 - a. Instituciones técnicas profesionales
 - b. Instituciones tecnológicas.
 - c. Los ciclos de formación
 - d. Los títulos
 - e. La transferencia de estudiantes
 - f. La articulación con la media técnica

5.5 Ley 962 del 08 de Julio de 2005 (modificación a la Ley 749 de Julio 19 de 2002)

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

1. Disposiciones comunes a toda la administración pública.
 - a. Objeto y principios rectores
 - b. Aplicación.
 - c. Derechos de los usuarios de la administración pública
 - d. Divulgación y gratuidad de los formularios oficiales
 - e. Medios tecnológicos. Para atender los trámites y procedimientos
 - f. Publicidad electrónica de normas y actos generales emitidos por la administración pública
 - g. Entrega de información
 - h. Obligación de atender al público
 - i. Utilización del correo (certificado y electrónico) para el envío de información.
 - j. Prohibición de exigencia de requisitos previamente acreditados

- k. Prohibición de exigencia de comprobación de, pagos anteriores
- l. Prohibición de exigencia de presentaciones personales para probar supervivencia
- m. Derecho de turno
- n. Cobros no autorizados. (Tasas, contribuciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados mediante norma con fuerza de ley)
- o. Supresión de las cuentas de cobro. Para el pago de las obligaciones contractuales contraídas por las entidades públicas.
- p. Publicidad y notificación de los actos de registro y término para recurrir
- q. Supresión de sellos.
- r. Copias de los registros del estado civil.
- s. Número único de identificación personal
- t. Prohibición de retener documentos. Ninguna autoridad podrá retener la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería, el pasaporte, la licencia de conducción, el pasado judicial, la libreta militar, o cualquier otro documento de las personas.
- u. Presunción de validez de firmas.
- v. Prohibición de declaraciones Extra juicio.

6. MARCO METODOLOGICO

6.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, en razón a que busca representar o determinar las características las políticas de administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona, acá se contextualizan las necesidades que presentan los trabajadores como los estudiantes cuando solicitan información acerca de su carrera, así mismo pretende como su palabra lo dice “describir” en su

pura esencia las manifestaciones propias entorno al hecho trato humano (oficina de talento humano). En este sentido Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio,(2010) afirman que:

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p.80).

Por tanto, Niño Rojas, (2011) asevera que:

Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis (p.34).

De igual forma Ramírez Robledo, Arcila , Buriticá, & Castrillon, (2004) afirman que la investigación descriptiva “describe e interpreta lo que es: describe características de un conjunto de sujetos, de una población o de un área de interés. Describe situaciones o acontecimientos tal como aparecen en el presente, en el momento mismo del estudio” (p.97).

También Denzin y Lincoln (2000) citados por Salazar Correa & Pulido Duque (2011) establecen que: la finalidad de la investigación es la comprensión de los

fenómenos, teniendo en cuenta el contexto como parte fundamental de su interpretación y donde los aspectos singulares de lo estudiado son importantes para comprender el sentido de las relaciones que se establecen (p.39).

Para el caso de esta investigación el enfoque seleccionado ha sido cualitativo, debido a que estudia el fenómeno en torno a las concepciones propias de la población estudiada, analizando esta información y tomándola en su contexto, adicional utiliza dos instrumentos de recolección de información que no implican un manejo estadístico o cualquier otro tratamiento que tenga que ver con otro tipo de enfoque.

6.1.1. La muestra

Para la selección de la muestra en esta investigación se aplicó una encuesta a 30 estudiantes, 30 docentes y 30 administrativos, los cuales fue de forma aleatoria, con el propósito de asegurarnos de la fiabilidad de los sujetos objeto de estudio en este proyecto.

Al respecto de la investigación cualitativa Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, (1996) afirman:

“Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal,

historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”. (Pag, 32).

Así mismo Monje (2011) asevera:

La perspectiva cualitativa de la investigación muestra una mayor tendencia a examinar el sujeto en su interacción con el entorno al cual pertenece y en función de la situación de comunicación de la cual participa apoyándose en el análisis sistémico que tiene en cuenta la complejidad de las relaciones humanas y la integración de los individuos al todo social(pag.14).

Por su parte Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2010) manifiesta que “El Enfoque cualitativo Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”(p.7).

De esta manera Quecedo Lecanda & Castaño Garrido (2002) expresan que “En sentido amplio, puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p.4).

De forma más específica este estudio posee, a la vez dentro del enfoque cualitativo, un método fenomenológico en tal razón a que toma como referencia, describe e interpreta los significados vividos por la población estudiada en la cotidianidad de su quehacer educativo.

6.2. Diseño Metodológico

El diseño metodológico de este trabajo toma como referencia la propuesta de Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, (1996) y Monje (2011) quienes establecen cuatro fases estructuradas de la siguiente manera:

6.1.3. Fase preparatoria

Reflexión sobre el tema a investigar tomando inicialmente como referencia la propia experiencia del investigador, intentando establecer un marco teórico que le de soporte al trabajo a desarrollar y realizando una revisión bibliográfica o de antecedentes donde se ejecuta un análisis y lectura de lo que se ha investigado respecto a la temática. Así mismo se define el diseño de la investigación, el tipo de investigación, enfoque, las técnicas y los instrumentos de recolección de información así como los demás elementos que se tendrán en cuenta en posteriores fases.

Para el caso particular de este trabajo el tema surgió a partir de las reflexiones personales y la experiencia del investigador desde su etapa de formación hasta su etapa laboral determinando la inquietud acerca de la posible diagnóstico organizacional del posicionamiento estratégico en registro y control académico de la universidad de pamplona, a esto definimos las posibles políticas de administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico; para esto se llevó a cabo una revisión de los trabajos investigativos desarrollados con el tema objeto de estudio, seguidamente se definió la estructura del marco teórico y el diseño del diseño metodológico.

6.1.4. Fase de trabajo de campo

En el desarrollo de este trabajo y específicamente en esta fase se llevó a cabo el siguiente proceso: diseño de la encuesta como técnica de recolección de información, paso a seguir la aplicación de dicho instrumento y finalmente la recolección de las técnica la entrevista donde se desglosó y se registro en un programa estadístico IBM SPSS STATISTICS2.0.

6.1.5. Análisis e interpretación de la información

En esta fase se organizó la información, datos y testimonios en tablas donde se fueron analizando e interpretando de acuerdo a sus respuestas.

6.1.6. Técnicas de recolección de la información

6.1.7. resultados de la encuesta de satisfacción al cliente

La oficina de Admisiones Registro y Control Académico cuenta con la certificación ICONTEC ISO 9001 sistema de gestión de calidad que proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño fue asequible a la aplicación de una encuesta.

En este caso se define la percepción actual de los (administrativos, directivos, egresados, docentes, estudiantes y empleadores) que solicitan el servicio de la oficina de registro y control sobre la atención que reciben, mediante el diseño y aplicación de un instrumento de medición tipo encuesta.

El objetivo de realizar encuestas de satisfacción al cliente es obtener información precisa acerca de lo logrado en satisfacer las expectativas de los clientes, (administrativos, directivos, docentes, estudiantes y empleadores) que tan bien se ha desempeñado la oficina frente a las demás y de qué manera podrían mejorarse los procesos de la empresa para satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

Para la generación de los resultados de la encuesta dentro de la oficina de la OARCA una vez se hayan cerrado las fechas de aplicación de las mismas y se haya cumplido el porcentaje de cumplimiento para cada uno de los perfiles (administrativos, directivos, docentes, estudiantes y empleadores) la funcionalidad cierre de encuestas consolidarla y obtiene la ponderación para cada uno de los indicadores que fue parametrizado para ser evaluado a través de una encuesta.

La consolidación de la encuesta permite por tabla de frecuencia evaluar las preguntas de tipo selección múltiple, asociadas al mismo, calculando el número de encuestados y por pregunta del indicador la cantidad de respuestas, el usuario selecciona la opción que considere apropiada por la calidad del servicio.

La información requerida se recopila en 90 encuestas para conformar el fundamento de los juicios que se hacen sobre los indicadores establecidos de las 9 preguntas y para cada uno de los aspectos sujetos a valoración. Las escalas de ponderación y su equivalente a las nueve preguntas para verificar el cumplimiento de la calidad y el buen servicio de la OARCA de la universidad de Pamplona.

1. ¿En cuántas ocasiones ha solicitado usted el servicio de la oficina de administraciones registro y control académico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Más de 1 vez	57	55,9	57,0	57,0
	Más de 3 veces	38	37,3	38,0	95,0
	más de 5 veces	5	4,9	5,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		102	100,0		

El resultado obtenido de la pregunta, desvela que el 50% han solicitado el servicio más de una vez, el 40% más de tres veces, 10% más de cinco veces en la oficina de Registro Control de la Universidad de Pamplona realizó con la participación activa de la comunidad académica (estudiantes, docentes administrativos, directivos y sector productivo). Clarificando las correspondientes solicitudes de

Inscripciones, matriculas, recepción de documentos y demás solicitudes académicas.

2. ¿La atención fue recibida en los tiempos previstos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	85	83,3	85,0	85,0
	No	15	14,7	15,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		102	100,0		

Los resultados evidenciados en la encuesta relacionados en la pregunta son en los tiempo previstos es contestada la solicitud y el 85% de las personas si reciben una atención y una respuesta pronta y en su tiempo estimulado, así como los diferentes actores al momento de la recolección de la información de las diferentes fuentes y oficinas que hacen posible la entrega de dicha solicitud y gestión de cada solicitud realizada por el usuario busca mayor agilidad con el fin de dar pronta solución y respuestas a los usuarios con mayor claridad y efectividad.

Corresponde al número y calidad de los estudiantes que ingresa a la Universidad de Pamplona a los diferentes Programa es compatible con las capacidades que tienen la Institución y las condiciones requeridas para su formación.

Con respecto a los docentes y los estudiantes sobre la correspondencia entre el número de estudiantes admitidos y la suficiencia de los recursos humanos, físicos y tecnológicos se observó que existe una percepción adecuada por parte de estos estamentos en relación con dicho aspecto, más sin embargo ante el crecimiento de la población estudiantil de la universidad se considera que el 15% no recibe en tiempos previstos una respuesta. Se hace necesario la asignación de más recursos físicos que permitan establecer con mayor pertinencia la organización de las franjas, horarias matriculas, Inscripciones, transferencias, y las demás funcione y solicitudes realizada por los usuarios para que tengan una mayor claridad de los servicios.

3. ¿Resolvieron su solicitud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	80	78,4	80,0	80,0
	No	20	19,6	20,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		102	100,0		

Los resultados obtenidos en la pregunta tres resolvieron su solicitud si el 80% y no el 20%. Es conveniente resaltar la tendencia a ofrecer una mayor cobertura, respondiendo de esta manera a las políticas trazadas por el actual gobierno nacional, aprovechando la modernización de equipos y planta física, dando cumplimiento al Plan de Desarrollo de la Institución, Para evitar la deserción por atención y dificultades de matrículas e inscripciones etc., Igualmente, dentro de las

Políticas de la Universidad se ofrecen descuentos en la matrícula cuando se tienen varios miembros de la familia (hermanos) matriculados en la Universidad entre otros beneficios contemplados en el reglamento estudiantil de pregrado.

4. Califique la calidad general del servicio prestado en la oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Excelente	10	9,8	10,0	10,0
	Buena	45	44,1	45,0	55,0
validos	Regular	19	18,6	19,0	74,0
	Mala	26	25,5	26,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total	Excelente	102	100,0		

En la pregunta 4 se evidencia que los estudiantes encuestados el 10% es excelente están de acuerdo sobre la calidad de los servicios y atención prestada, el 45% buena e el 19% están en regular, y el 26% en mala, ningún grado están de acuerdo con la calidad general de los servicios prestados por esta oficina y por los espacios y estrategias para la atención y formación integral de los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y del sector público.

En síntesis, el 90.1% de los estudiantes encuestados opinan en un alto grado que la oficina de registro y control ofrecen algunos servicios con calidad para el desarrollo académico estrategias para la formación integral y la calidad de los servicios y espacios.

La información anexa en las tablas sobre la calidad y servicios junto con la participación de los estudiantes en este tipo de actividades, la participación de todos las oficinas y entidades relacionadas a atender con claridad, rigurosidad, eficacia las diferentes solicitudes por dicha oficina que esta articula con las demás dependencias y no solo depende de ella su atención al cliente.

5. Califique el nivel de comprensión que tuvieron al atenderlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
validos	Excelente	5	4,9	5,0	5,0
	Buena	31	30,4	31,0	36,0
	Regular	46	45,1	46,0	82,0
	Mala	18	17,6	18,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total	Excelente	102	100,0		

En la encuesta la pregunta 5 se puede evidenciar que el personal encuestados el 5% opinan que la atención está acorde con la naturaleza de éstos, el 30% tiene un nivel de comprensión bueno y el 45% están regular y el 18% tiene una percepción de malo el nivel de comprensión que tuvieron en atenderlo cuenta con un nivel regular de comprensión en la atención, Sin embargo es importante ver una mayor inconformidad y manifiestan estar totalmente en desacuerdo en la calidad de comprensión por la falta de atención, amabilidad, paciencia para atender las solicitud de los cliente.

6. ¿Qué tan informado se siente cuando usted genera una solicitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Muy Informado	3	2,9	3,0	3,0
	Bien Informado	41	40,2	41,0	44,0
	Poco Informado	46	45,1	46,0	90,0
	Nada informado	10	9,8	10,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		102	100,0		

Los resultados previstos en la encuesta a la pregunta 6 que tan informado se siente cuando hace una solicitud 30% muy informado, el 41% Bien Informado, el 46% poco informado el 10% nada informado. Se debe relacionar la dedicación, el nivel de formación, experiencia del personal y director de la oficina correspondiente a dicha solicitud clarificando que clase de información solicita y cumpliendo con los requisitos para ser efectuada y dar pronta respuesta pues dicha oficina presenta un reglamento independiente para cada población y profesional que solicita dicha información, deben cumplir por lo mínimo con algunos requisitos para poder ser su ministrada la información.

7 ¿En comparación con las demás oficinas de atención al estudiante y docente nuestro servicio es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Mejor	10	9,8	10,0	10,0
	Bueno	42	41,2	42,0	52,0
	Regular	25	24,5	25,0	77,0
	Malo	23	22,5	23,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		102	100,0		

El resultado obtenido de la Pregunta:

La Universidad de Pamplona, según Acuerdo 133 del 05 de Diciembre del 2003, adopta el sistema de Evaluación administrativo, en este sentido evidencia un 10% es mejor que otra oficinas, el 42% es bueno en comparación con las demás oficinas, el 25% es regular, el 23 % es malo el cual estudia los mecanismos de cada uno de los aspectos evaluables de los servicios para los estudiantes y docentes así mismo semestralmente desde la Vicerrectoría Académica a través del comité de evaluación, se evidencia los reportes de la encuesta teniendo en cuenta que en comparación con las demás oficina o presenta un porcentaje de bueno. Dentro de las acciones y mecanismos de evaluación por parte del director se hace un seguimiento de los aspectos a mejorar al evaluar la actuación de los administrativos, Por ejemplo, la asistencia puntual junto con la atención adecuada y propicia y de calidad para cada profesional que la requiera.

8 ¿Considera usted, que el espacio físico, infraestructura, diseño de la oficina es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	6,9	7,0	7,0
	No	93	91,2	93,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		102	100,0		

En la encuesta la pregunta 8 se puede evidenciar que el 93% los espacios no son adecuados para el desarrollo y elaboración de los diferentes documentos, solicitudes igualmente manifiestan que la parte de la atención de estudiantes es pequeña el cual no permite una mejor desempeño ni desenvolvimiento en el momento de hacer algunas solicitudes y el 7% si cuenta con espacios físicos e infraestructura adecuada.

Así mismo, en las reuniones Programadas para los docentes del Programa se hace hincapié sobre el mejoramiento de la infraestructura y la reforma de dichas oficinas son observaciones realizadas por los estudiantes y a la calificación obtenida según la encuesta. De igual manera se clarifica que con la renovación de los programas y actualización de formatos de requerimiento se asignó un porcentaje económico para la reforma de los espacios físicos de la oficina de registro y control.

7. TRIANGULACIÓN DE LOS RESULTADOS – PROCESO DE TEMATIZACIÓN

La tematización tiene como objetivo definir los principales elementos característicos y sobresalientes de los hallazgos encontrados en este proyecto de investigación. El cruce de los resultados, es decir, la triangulación, permite identificar líneas temáticas amplias y predominantes que se encuentran a lo largo de los hallazgos y que son necesarias para el cumplimiento de los objetivos del estudio. Entonces, estos grandes temas corresponden a “rasgos dominantes de una situación o persona que definen o describen su identidad” (Avendaño, 2005, p. 109), por tanto el objetivo de este estudio es definir cuáles son las políticas de administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona.

La tematización tiene como objetivo definir los principales elementos característicos y sobresalientes de los hallazgos encontrados en esta investigación. El cruce de los resultados, es decir, la triangulación, permite identificar líneas temáticas amplias y predominantes que se encuentran a lo largo de los hallazgos y que son necesarias para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

En este caso nos encontramos con el concepto de competencias que surge de la insatisfacción con los conceptos psicológicos tradicionales, designa a todo un conjunto de características de trabajadores, alumnos y en algunos casos de profesores.

Por su carácter están ligadas estrechamente con el contexto laboral, por lo que las Competencias son mucho más dinámicas, fluidas y complejas que lo que podemos llamar conceptos psicológicos tradicionales.

Frente al contexto laboral y de atención al los alumnos se determina el estado de las políticas de administración del talento humano en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona, según los resultados encontrados se requiere que esta oficina adopte un enfoque por competencias, y trabajar metódicamente para establecer cuáles son las competencias que requiere el personal.

Al definir las políticas de administración del talento humano más apropiadas para la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona, en este caso la gestión por competencias constituye una herramienta indispensable para el factor humano como técnica para ganar maleabilidad en la oficina de registro y control académico se pueda optimizar los procesos.

Entonces, su implementación involucra cambios difíciles en la forma de concebir el desempeño, la evaluación y el trato dentro y fuera de la oficina de registro y control. Acá, se define claramente que políticas se deben mejorar en el campo de la administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico.

8. CONCLUSIONES

- La Oficina de Admisiones Registro y Control Académico de la Universidad de Pamplona presenta políticas de administración con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal que allí labora.
- El modelo de gestión basado en competencias que implementa la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico de la Universidad de Pamplona permite asegurar el desarrollo de una mejor calidad en el desempeño laboral, permitiendo también mejorar el nivel de cualificación de sus trabajadores en su entorno.
- Es importante resaltar que un alto porcentaje de los trabajadores no están capacitados en lo que a su puesto de trabajo corresponde, y no existe un estudio de perfiles que indique que los trabajadores seleccionados estén facultados a trabajar y dar información a quien lo solicite.
- La investigación permitió identificar que se requiere mayor alcance en los procesos de selección por competencias específicas que son requeridas para el acertado desempeño del personal para que sea más competitivo.
- Al definir las políticas de administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona, se determina que las políticas de administración deben estar orientadas a: La planeación y evaluación del capital humano, evaluación del desempeño Planeación y evaluación del capital humano y capacitación del desarrollo y aprendizaje organizacional.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar un análisis para la detección de necesidades en talento humano basado en selección por competencias con el propósito de lograr una mayor efectividad en el mismo.

- ✓ Las políticas de administración del talento humano en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona, requiere de un proceso selectivo de selección de personal siendo esto una herramienta fundamental para el desarrollo eficiente de sus procesos y la adecuada prestación de sus servicios.

- ✓ Al definir cuáles son las políticas de administración del talento humano más apropiadas en posicionamiento estratégico en la oficina de registro y control académico de la Universidad de Pamplona, este objetivo se enfoca al mejoramiento del proceso de selección en la observación conductual mediante la aplicación de pruebas situacionales, esto con el objetivo de determinar de manera más clara las competencias propias de cada trabajador o aspirante a un cargo y lograr la oficina de registro y control.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Alvira, R., (1990), *¿Qué es el humanismo empresarial?*, en Cuadernos de Empresa y Humanismo, n. 17.
- ✓ Bhidé, A., (2000), *The origin and evolution of new Business*, Ed. Oxford University Press.
- ✓ Drucker, P., (1995), *Las nuevas realidades*, Ed. Edhasa.
- ✓ Heil, G., Bennis, W., Stephens, D., (2002), *El pensamiento visionario de Douglas* Ed. Oxford University Press.
- ✓ McGregor. *La dirección humana de la empresa*, Oxford University Press.
- ✓ Keough, D., (2008), *Los diez mandamientos para arruinarte*, Ed. Lid.
- ✓ Llano, A., (1990), *Actualidad del humanismo empresarial*, Cuadernos Empresa y Humanismo, n. 26.
- ✓ Llano, A., Llano, C., (1999), *Paradojas de la ética empresarial*, Revista Empresa y Humanismo, Vol. I, n. 1.
- ✓ Moccia, S., (2011), *No sólo de pan vive el hombre*, El Levante, 27 de febrero, p. 12.
- ✓ Moccia, S., (2010), *Cómo salir de la crisis moral y económica*, El Levante, 14 de febrero, p. 92.
- ✓ Moccia, S., Trigo, T., (2009), *Trabajar con buen humor*, Ed. EUNSA.
- ✓ Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Aljibe.
- ✓ Tamayo, M. (2005). *El Proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: Limusa.

ANEXOS



1. En cuantas ocasiones Ha solicitado usted el servicio de la oficina de admisiones, registro y control académico

Más de 1 vez		Más de 3 veces		Más de 5 veces	
--------------	--	----------------	--	----------------	--

2. La atención recibida fue correcta y en los tiempos previstos

SI		NO	
----	--	----	--

3. ¿Resolvieron su solicitud? ¿le dieron solución?

SI		NO	
----	--	----	--

4. Califique la calidad general del servicio prestado en la oficina

Excelente		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

5. Califique el nivel de comprensión que tuvieron al atenderlo

Excelente		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

6. Que tan informado se siente cuando usted genera una solicitud o duda

Muy Informado		Bien Informado		Poco Informado		Nada Informado	
---------------	--	----------------	--	----------------	--	----------------	--

7. En comparación con las demás oficinas de atención al estudiante y docente nuestro servicio es

Mejor		Buena		Regular		Mala	
-------	--	-------	--	---------	--	------	--

8. Considera usted que el espacio físico (infraestructura, diseño) de la oficina es adecuado

SI		NO	
----	--	----	--

9. Valore de 1 a 5 (donde 1 es pobre y 5 excelente) los siguientes atributos de la oficina

PROFESIONALIDAD					
ORIENTADA A SATISFACER LE CLIENTE					
BIEN ORGANIZADA					
DISEÑO,INFRAESTRUCTURA					