

**X ENCUENTRO
IBEROAMERICANO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR A
DISTANCIA
20.07-23.07.2003**



***“LA CALIDAD DE LA GESTIÓN
UNIVERSITARIA A TRAVÉS DE LA
EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN DEL
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
SERVICIOS: UN ESTUDIO EMPÍRICO”***

María Isabel Barbero García ♣
Francisco Pablo Holgado Tello ♣
Salvador Chacón Moscoso ▲
José Antonio Pérez-Gil ▲
♣ UNED
▲ Universidad de Sevilla
mbarbero@psi.uned.es

INTRODUCCIÓN

A pesar de que las universidades se puedan considerar instituciones autónomas, dado que dependen en gran medida de recursos públicos es necesario que justifiquen su:

***Eficiencia**

***Eficacia**

***Efectividad**

*** Que sus decisiones y acciones están dirigidas a la mejora de la calidad.**

Explicando: Cómo, para qué y con qué resultados han sido usados esos recursos.

PARA ELLO: Es necesario implantar mecanismos de evaluación y control de la calidad de la educación en las instituciones universitarias que permitan:

- 1.- Detectar los problemas existentes
- 2.- Diseñar programas o actividades para mejorar las condiciones en las que se desarrolla la actividad académica.
- 3.- Realizar un seguimiento de las mismas
- 4.- Evaluar los resultados obtenidos.
- 5.- Potenciar la competitividad externa e interna de las Universidades.

FACTORES QUE JUSTIFICAN LA NECESIDAD DE UN CONTROL DE CALIDAD

- *La necesidad de una mayor eficiencia debido al aumento de los costes por el gran número de personas que acceden a la Universidad y las restricciones económicas.
- *La exigencia por parte de la sociedad de que la Universidad haga una mayor aportación al desarrollo nacional.
- * La internacionalización de la producción y de la formación superior reclaman niveles de calidad contrastados y contrastables.

OTROS FACTORES

- *Los alumnos y demás usuarios de las instituciones tienen derecho a conocer los datos acerca de la calidad de las instituciones al hacer su elección.
- *Las Universidades, como cualquier otro servicio público, han de ofrecer evidencia a la sociedad de la calidad de su acción y su gestión.
- *La fase de expansión de los distintos centros ha puesto de manifiesto algunos puntos débiles que han de ser superados

COMPONENTES DEL SISTEMA EDUCATIVO UNIVERSITARIO

- *Alumnado
- *Profesorado
- *Programa docente
- *Recursos
- *Gestión
- *Investigación

En este trabajo nos ocupamos de la evaluación de las necesidades de formación del personal de Gestión



LA GESTIÓN UNIVERSITARIA

- *Es uno de los pilares sobre los que se cimienta el desarrollo de Universidades de calidad y, dentro de este marco, la formación del personal de administración y servicios (P.A.S.) es un elemento indispensable para lograr la calidad deseada.
- *Esta formación, acorde con las necesidades en cada puesto de trabajo, puede aportar un feedback en el que, a partir de las necesidades existentes en los puestos de trabajo, y de acuerdo con los principios de calidad establecidos, se instaure un proceso continuo de Programación – Formación – Evaluación desde el que se fomente una cultura de calidad traducida directamente en una mayor eficacia y eficiencia en los puestos de trabajo.

EL P.A.S. EN LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA U.N.E.D.

 * El personal laboral ingresa por convocatoria pública, exigiéndose la titulación adecuada para cada puesto.

* Todo el personal es funcionario o perteneciente a la plantilla laboral, excepto en los casos en que se han de cubrir vacantes de puestos bases con personal contratado. Para ello existe una bolsa de trabajo que se negocia con los Órganos de representación, y la competencia para seleccionar recae en la Sección de Personal, de acuerdo con la legislación vigente, a propuesta del Administrador/ora de la Facultad.

LOS PLANES DE FORMACIÓN

- * Las actuales necesidades organizacionales motivadas por la introducción de nuevas tecnologías, de nuevos procesos organizativos motivados por la C.E.E, etc., hacen que todas las organizaciones, entre ellas las Universidades, se vean en la necesidad de diseñar e implementar programas de formación para adecuar sus recursos humanos a las nuevas circunstancias.
- * Los planes de formación tienen como objetivo, tanto el *desarrollo profesional* a través de acciones formativas, como el *desarrollo personal* encaminado a modificar actitudes, promover habilidades sociales, aumentar la motivación y mejorar el clima laboral.



FUNCIONES DE LA FORMACIÓN CONTINUA

* Adaptación de los puestos de trabajo a la evolución de los contenidos y de las tecnologías para mejorar las competencias necesarias.

* Promoción social para favorecer el ascenso a puestos de trabajo superiores.

* Prevención para anticipar posibles necesidades.

En cualquier caso la formación supone la traducción de las necesidades formativas en un plan de formación que se ha de caracterizar por:

- *Dar respuesta a las necesidades*
- *Estar vinculado con la consecución de los objetivos de la Universidad*
- *Estar relacionado directamente con los puestos de trabajo*
- *Responder a las aspiraciones de desarrollo personal y profesional de los individuos*



DISEÑOS DE EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

La evaluación supone un análisis sistemático del programa de formación mediante métodos científicos, con el fin de obtener información que determine la calidad de la misma y permita tomar decisiones acerca de la continuidad, modificación o eliminación del programa.

Modelos de diseños evaluativos:

- * **Lineal** : centrado en los resultados.
- * **No lineal**: centrado no sólo en los resultados. Debe iniciarse en el momento de la conceptualización, diseño e implementación del programa.

ESQUEMA LINEAL

Identificación del problema o necesidad



Programación de objetivos
Diseño del programa / Intervención



Ejecución del programa

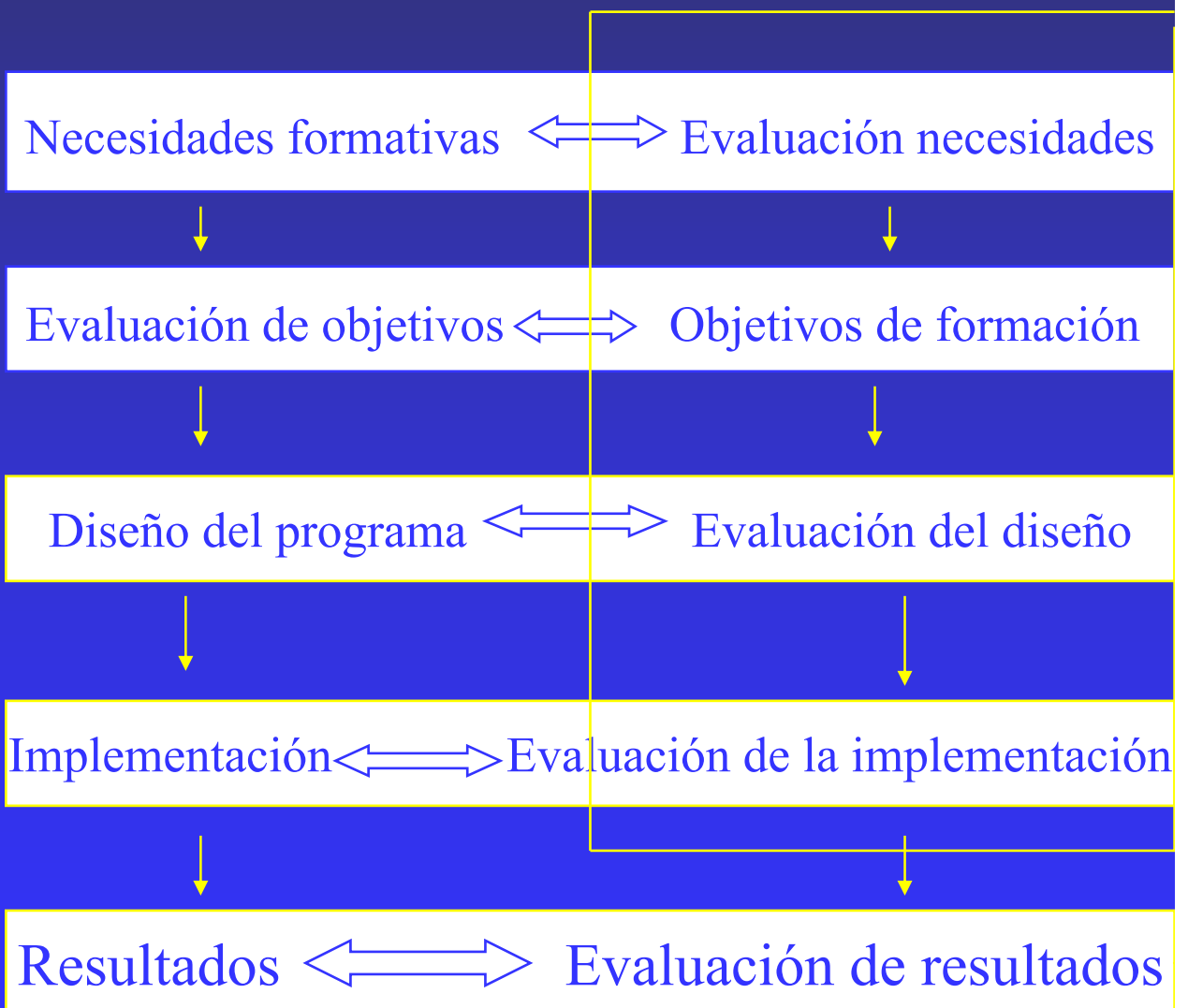


Evaluación de los resultados

ESQUEMA NO LINEAL

Fases de programación

Tipos de evaluación



MODELO INTERMEDIO

- *Evaluación de las necesidades formativas para evaluar la pertinencia del plan de formación.
- *Una vez detectadas las necesidades, han de traducirse en unos objetivos realistas cuya evaluación proporcionará una medida de su suficiencia.
- *Diseño de actividades a realizar para conseguir los objetivos evaluando su coherencia con éstos y con las necesidades.
- *Evaluar los resultados del plan a cuatro niveles:
 - 1.- Reacción de los participantes
 - 2.- Grado de aprendizaje
 - 3.- Transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo
 - 4.- Impacto del programa de formación en la organización
- *Se observa como la programación y la evaluación son aspectos íntimamente relacionados.*

EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS DEL P.A.S.: ESTUDIO EMPÍRICO

La delimitación de objetivos evaluativos en cuanto al estudio de necesidades formativas se planificó a partir de:

- *Estudio de la existencia de necesidades sobre Formación en Adecuación Profesional
- *Estudio de existencia de necesidades sobre Capacitación en innovaciones y calidad
- Estudio de la existencia de necesidades sobre Formación para el desarrollo profesional y formación de carácter general

Estas áreas temáticas surgieron de la revisión de los planes de formación de distintas Universidades españolas y de las aportaciones de los mismos P.A.S.

RECOGIDA DE DATOS

- *A partir de las áreas temáticas anteriores se elaboraron una serie de ítems con los que se construyeron dos cuestionarios homólogos, uno dirigido a los puestos de responsabilidad intermedia y otro a todo el personal de apoyo del P.A.S.
- La recogida de datos se hizo a través de un muestreo por cuotas, dividiendo a todo el P.A.S. En dos estratos:
 - Responsables de áreas de servicio y administradores de Centro (puestos de responsabilidad intermedia).
 - Todo el personal de apoyo de administración y servicio que quisieron colaborar voluntariamente

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE NECESIDADES

1.- NECESIDADES PRIORITARIAS

- * Necesidad de conocimientos adicionales para introducir mejoras en mi puesto de trabajo. (50% de la muestra), principalmente en los puestos de responsabilidad media (Jefe de negociado).
- Necesidad de una mejor capacitación para actuar correctamente en caso de emergencia. (52% de la muestra), fundamentalmente en los puestos de apoyo (ayudante del servicio de limpieza) y en los mandos intermedios el puesto de administrador del centro.
- Necesidad de adquirir conocimientos adicionales respecto a gestión de servicios informáticos (60% de la muestra).
- Necesidad de conocimientos adicionales sobre la legislación que afecta a mi puesto de trabajo (60% de la muestra) sobre todo en puestos de apoyo y entre los mandos intermedios los administradores y los jefes de negociado.
- Necesidad de realizar cursos sobre herramientas ofimáticas (57% de la muestra)

2.- NECESIDADES NO PRIORITARIAS

A). Capacitación para el puesto

- * Un conocimiento adicional de los principios de actuación en mi puesto, (33% de la muestra) principalmente en los puestos de apoyo sobre todo el técnico auxiliar de laboratorio.
- * Desarrollar técnicas para mejorar la relación con los usuarios y compañeros de trabajo. (22% de la muestra).
- * Adquirir conocimientos adicionales sobre la gestión académica (22% de la muestra), Auxiliares administrativos principalmente.
- Adquirir conocimientos adicionales respecto a la gestión económica. (24% de la muestra). Adjuntos a jefes de sección o de negociado y auxiliares administrativos.
- * Adquirir conocimientos adicionales respecto a la gestión de archivos y documentos (30% de la muestra).

B). Capacitación en Innovaciones

*Conocimientos y habilidades adicionales para la implantación de los nuevos planes de estudio (28% de la muestra).

Administradores de centros y auxiliares administrativos.

*Conocimientos adicionales de las innovaciones derivadas del concepto de calidad total. (36% de la muestra).

C). Formación General

* Realizar cursos de idiomas (44% de la muestra). Personal de apoyo y ayudantes de biblioteca.

CONCLUSIONES

La evaluación de las necesidades nos ha dado un marco de referencia para dirigir la programación y contenidos del Plan de Formación del P.A.S., los datos obtenidos servirán para establecer los objetivos generales que han de modular tanto el punto de partida del diseño y programación del Plan de formación, como el punto de llegada en cuanto a los resultados deseados.

A partir de ahí será necesario intervenir sobre el diseño del plan, la metodología a utilizar, los formadores y usuarios, los recursos materiales y la utilidad del Plan de formación.