

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA CONSTRUCCIÓN DE
LA PROPUESTA DE ACTUACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS
FUNCIONARIOS SUPERNUMERARIOS DE LA REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

ESTEFANY LIZETH MEJIA AGUILAR

MARIA PILAR RINCÓN PERILLA

COORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

BOGOTÁ 2012

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA CONSTRUCCIÓN DE
LA PROPUESTA DE ACTUACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS
FUNCIONARIOS SUPERNUMERARIOS DE LA REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

ESTEFANY LIZETH MEJIA AGUILAR

MARIA PILAR RINCÓN PERILLA

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
TRABAJADORAS SOCIALES**

TUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

JUAN MANUEL ARDILA ORTIZ

Trabajador Social

MG. Participación y Desarrollo Comunitario

COORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

BOGOTÁ 2012

DEDICATORIAS

Primero le agradezco a Dios, Él es quien me ha dado fortaleza. A mis padres, porque creyeron en mi y porque siempre han estado ahí cuando más lo he necesitado, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera. A mi hermano, tíos, primos, abuelos y amigos.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

Estefany Lizeth Mejía Aguilar

Dedicado a mis padres quienes me han apoyado siempre y me han dado el amor y la fortaleza suficiente para vencer los obstáculos y poder lograr las metas que me he propuesto en la vida. Por enseñarme que con perseverancia y esfuerzo siempre se pueden lograr los sueños y aspiraciones.

María Pilar Rincón Perilla

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a nuestros padres, a los profesores Marcela Rojas, Neicy Balbuena, Cesar Pinzón, Martha Cecilia Henao y Pilar Rodríguez por sus valiosas enseñanzas y consejos durante el paso por esta universidad.

A nuestras amigas Liliana cruz, Edith Mendoza, Mayra Jamaica, Paola Santamaría, Katherine Pérez y Paola Acevedo por su cariño sincero y apoyo incondicional en cada momento.

De manera especial al profesor Juan Manuel Ardila por su entrega y compromiso en este proceso, por sus enseñanzas, por confiar en nuestras capacidades y ayudarnos en la formación profesional para ser cada día unas mejores trabajadoras sociales.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
2. JUSTIFICACIÓN	9
3. OBJETIVOS.....	11
3.1 Objetivo General.....	11
3.2 Objetivos Específicos	11
4. MARCO REFERENCIAL.....	12
4.1 MARCO CONTEXTUAL	12
4.1.1 Bogotá D.C.....	12
4.1.2 Teusaquillo	13
4.2 MARCO INSTITUCIONAL	15
4.2.1 Organización Nacional Electoral.....	15
4.2.2 Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC).....	16
4.2.3 Posibles Entidades de Apoyo.....	17
4.3 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	20
4.3.1 Gestión del Talento Humano	20
4.3.2 Capacitación.....	21
4.3.3 Competencia	22
4.3.4 Competencias laborales Generales.....	23
4.3.5 Inducción	24
4.3.6 Enseñanza	25
4.3.7 Aprendizaje	26
4.3.8 Conocimiento	27
4.4 MARCO LEGAL	29
4.4.1 Constitución Política de Colombia	29
4.4.2 Decreto Ley 1567 de 1998	30
4.4.3 Ley 909 de 2004.....	32
4.4.4 Decreto 1227 de 2005.....	32
4.4.5 Ley 5607 de 2005.....	33
4.4.6 Decreto 2539 de 2005,	34
5. MARCO METODOLOGICO	35
5.5.1 Metodología.....	35

5.5.2 Ruta de Sistematización.....	36
5.5.3 Herramientas de Recolección de Información.....	41
5.5.3.1 Matriz DOFA.....	41
5.5.3.2 Encuesta.....	42
6. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	44
7. PROPUESTA DE ACTUACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS SUPERNUMERARIOS DE LA RNEC.....	51
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
9. APRENDIZAJES TEORICOS Y PRACTICOS.....	66
10. BIBLIOGRAFIA.....	68
11. ANEXO.....	72
ANEXO N°1 Herramienta Socio Demográfica.....	72
ANEXO N°2.Matriz DOFA Registradurías Auxiliares.....	74
Matriz DOFA Archivo Alfabético.....	75
Matriz DOFA Mártires.....	76
Matriz DOFA Santa Fe.....	77
ANEXO N°3.Matriz DOFA Sede Administrativa.....	78
Soporte Electoral.....	78
Soporte Técnico.....	79
Soporte Jurídico.....	80
Archivo y Correspondencia.....	81
Anexo N°4 Mapa de Colombia.....	82
Anexo N°5 Mapa de las localidades de Bogotá.....	83
Anexo N°6 Mapa de localidad de Teusaquillo.....	84

Resumen

En la presente sistematización se mostrará el proceso de práctica profesional realizado por las estudiantes de octavo semestre de trabajo social de la corporación universitaria Minuto de Dios en la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el área de Talento Humano, describiendo como se elaboró la propuesta de capacitación para los funcionarios supernumerarios en temas de inducción en cuanto a los procedimientos específicos del puesto de trabajo y re inducción en temáticas laborales de acuerdo al cargo del servidor, la cual tiene un enfoque participativo desde el desarrollo integral y humano para los colaboradores de la entidad. De igual forma se dará a conocer cuál es el aporte y la importancia de la actuación profesional del Trabajador Social para una entidad del estado como la RNEC.

Palabras claves: Capacitación, Inducción, Re Inducción, Supernumerario, Área de Talento Humano, Trabajo Social, Participación.

Abstrac

This systematization pretends to show the professional practicum process, carried out by the students of eighth semester of social work at the *Corporación Universitaria Minuto de Dios*, at the *Registraduría Nacional del Estado Civil* (RNEC), particularly in the talent human area, describing how was developed a training proposal –addressed to supernumerary employees- concerning specific procedures of the workplace and the re-induction in labor topics, according to the position of the employee, which has a participative approach from the integral human development for the worker. Furthermore, the contribution and the importance of the role of the social worker for a state institution such as the RNEC will be elucidated.

Key words: training, re-induction, supernumerary, area of human talent, social work, participation.

1. INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), ubicada en Bogotá, realizó en el segundo semestre de 2011, un convenio con la Corporación Universitaria Minuto de Dios, vinculando a 24 estudiantes de últimos semestres de Trabajo Social para llevar a cabo las prácticas profesionales con una duración de un año, con el objetivo de Implementar precisamente el componente de Trabajo Social en el área de Gerencia de Talento Humano de la RNEC, de cara al fortalecimiento de acciones internas para el mejoramiento de las condiciones integrales de los colaboradores de la entidad.

La Gerencia de Talento Humano, es un eje fundamental de actuación y desde allí se generan estrategias para que los servidores cuenten con un desarrollo integral y logren incrementar el nivel de satisfacción e identidad con la Organización electoral. La gerencia se divide en tres áreas: Bienestar, Salud Ocupacional, Capacitación, donde el Trabajador Social puede desempeñar su labor.

A partir de un estudio socio demográfico (Ver Anexo N°1) y la Matriz DOFA (Ver Anexo N°2 y Anexo N°3) se lograron identificar algunas de las necesidades reales de los colaboradores, de allí surgió la propuesta de actuación la cual se centró en el área de capacitación con el fin de crear en la Entidad un espacio donde los empleados supernumerarios obtuvieran un conocimiento previo de las funciones en el puesto de trabajo, con el fin de garantizar un buen desempeño laboral.

2. JUSTIFICACIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil está constituida por servidores con tipo de vinculación de Libre Nombramiento, Nombramiento por Carrera, Nombramiento Provisional, Supernumerario y de orden de prestación de servicios.

Cuando la temporada electoral se aproxima, la carga laboral aumenta y es por ello que se estableció un plan de contingencia, el cual consiste en contratar más personal supernumerario, es decir, personas que entran a laborar en la Registraduría durante un determinado periodo de tiempo, (contrato temporal-indefinido), apoyando así a los funcionarios de planta, redistribuyendo la carga laboral. Estos nuevos servidores no reciben una capacitación inicial y al terminar el periodo de elecciones, se da por terminado el contrato laboral. Sin embargo, algunos son contratados nuevamente y no reciben ninguna clase de capacitación y llegan desactualizados de sus tareas, lo cual afecta la labor de los funcionarios de planta quienes además de cumplir con sus funciones, terminan en la mayoría de los casos realizando la capacitación del nuevo personal lo cual genera más carga laboral afectando directamente en el servicio y la atención que se le brinda a la ciudadanía.

Esta propuesta de actuación pretende brindar a los colaboradores de la RNEC, específicamente a los supernumerarios, un programa que responda al fortalecimiento de la parte de inducción y re inducción a las personas que se vinculan a ésta por contratación temporal (supernumerarios), mediante la creación de una ruta de atención al nuevo y antiguo colaborador. Esto, con el fin de lograr un cambio favorable, puesto que afecta directamente el clima organizacional de la Registraduría. Esta necesidad se identificó a partir del estudio socio demográfico aplicado en las diferentes Registradurías de Bogotá, en el segundo periodo del 2011.

Teniendo una continuidad el proceso en RNEC en el segundo semestre del 2012, se realizó una matriz DOFA en la sede Administrativa (Ver Anexo N°2) con sus grupos de trabajo correspondientes, y Registradurías Auxiliares: Mártires, Santa fe, La Candelaria, y Archivo alfabético, (Ver Anexo N°3) estas sesiones fueron acogidas de manera receptiva, ya que la participación de los servidores fue activa y propositiva, así mismo esta matriz reafirmó la situación identificada a fortalecer en el área de Capacitación.

Es importante mencionar que la capacitación del personal en los diferentes estamentos institucionales constituye un aspecto fundamental para la institución y para el funcionamiento de la misma. Esta a la vez permite proporcionarle al nuevo colaborador que ingresa a la organización conocer sus funciones específicas para desempeñarse en el puesto que va a ocupar y lograr así una integración exitosa con su trabajo. Por lo anterior es primordial realizar capacitaciones no solo como inducción y re inducción, sino como eje transversal para una formación continua de cara a un mejor desempeño laboral durante los procesos de alto índice de trabajo.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Sistematizar la experiencia de práctica profesional en la Registraduría Nacional del Estado Civil, en la elaboración de la propuesta de actuación para la capacitación de los funcionarios supernumerarios.

3.2 Objetivos Específicos

- Describir cómo se realizó el proceso de identificación de la necesidad de capacitación para los colaboradores supernumerarios.
- Evidenciar los aspectos positivos y las dificultades durante el proceso de elaboración de la propuesta de actuación, en el campo de práctica profesional.
- Exponer la importancia del quehacer profesional del Trabajador Social en la Registraduría Nacional del Estado Civil y de la pertinencia de esta entidad como campo de práctica profesional en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONTEXTUAL

4.1.1 Bogotá D.C

El campo de práctica profesional se desarrolla en Bogotá, la capital de Colombia (Ver Anexo N° 4), ubicada en el centro del país, a 2.600 metros sobre el nivel del mar.



Gráfico N.1 Bogotá vista de noche, Jean Pierre Carvajal.2010

“El Distrito Capital se subdivide en 20 localidades (Ver Anexo N° 5) y en estas se agrupan más de 1.200 barrios que hay en el casco urbano de Bogotá, salvo la localidad de Sumapaz que es área rural, las demás localidades se consideran parte del territorio urbano.

Cada localidad cuenta con una Junta Administradora Local (JAL), integrada por no menos de siete ni más de once miembros, elegidos por

votación popular para un período de cuatro años que deberán coincidir con el período del Concejo Distrital”¹.

4.1.2 Teusaquillo

Es la localidad número 13 del Distrito y se encuentra ubicada en el centro geográfico de la ciudad. Es un territorio completamente urbanizado, cuenta zonas verdes en sus parques metropolitanos, la Ciudad Universitaria y en algunas avenidas principales.

“En Teusaquillo, (Ver Anexo N° 6) predomina la clase socioeconómica media: el 83,6% de predios son de estrato cuatro y ocupa la mayor parte del área urbana local. El 11,4% pertenece a predios de estrato tres; el estrato cinco representa el 4,2% y el 0,8% restante corresponde a predios en manzanas no residenciales.

Además “su área geográfica es de 1.421 hectáreas y su población es de 137.641 personas, aunque se estima que la población flotante que recibe diariamente asciende a más de 400.000 personas”².

En el territorio de Teusaquillo se ubican varias de las sedes más importantes del gobierno Nacional, Departamental y Distrital.

“Aquí tienen sede, el Concejo de Bogotá y el Centro Administrativo Nacional CAN que hoy es sede de importantes dependencias del Estado como el Ministerio de Defensa, la Gobernación de Cundinamarca, el Centro Administrativo Distrital CAD. Los cuales se ubican en la UPZ 106 La Esmeralda”³. Allí también están localizados el Ministerio de Defensa, de Educación Nacional, de Transporte, de Minas y Energía, el Instituto de

¹ SECRETARIA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ.(En línea) Localidades de Bogotá <http://www.gobiernobogota.gov.co/gobierno-local/localidades>.(Citado el 8 de febrero de 2011)

² CAMARA DE COMERCIO. (En línea) <http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?conID=6240>-(Citado el 2 febrero de 2011).

³ SECRETARIA DE GOBIERNO.(En línea).<http://www.teusaquillo.gov.co/disfrutando-mi-localidad/gobierno> (Citado 10 de Enero de 2012)

Radio y Televisión, el Instituto de Bienestar Familiar, el Instituto Nacional de Salud, el Instituto de Seguros Sociales, la Clínica del Niño, el Instituto de Asuntos Nucleares, la Registraduría Nacional del Estado Civil, la Dirección de Policía y el Hospital Central, la Industria Militar, la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)⁴.

⁴ Ibíd.

4.2 MARCO INSTITUCIONAL

4.2.1 Organización Nacional Electoral

“Alrededor del año 1948, la expedición de la ley 89 crea la Organización Electoral a cargo de la Corte Electoral en la sede de Bogotá, la cual facilitó lograr el cumplimiento de dos objetivos principales:

Evitar la influencia de los partidos políticos en la obtención de la cédula de ciudadanía, en la formación de censos electorales, en las votaciones y en los escrutinios.

Garantizar la plena responsabilidad y la imparcialidad política de los funcionarios adscritos a ella”⁵.

“El 6 de Junio del año 2000, se hace la reestructuración interna de la entidad, la planta personal, nomenclatura y clasificación de los empleos, sistema de remuneración, funciones y requisitos de los cargos, y de acuerdo a estos cambios internos la estructura de planta y personal se divide en dos niveles: central y desconcentrado”⁶.

“La Organización Electoral se relaciona con la garantía de derechos civiles, políticos y sociales, a saber: derechos asociados a la libertad de expresión, de conciencia, de participación como los electorales, los derechos que tienen que ver con la adquisición de servicios y cumplimiento de necesidades como el acceso a la salud y a la educación.

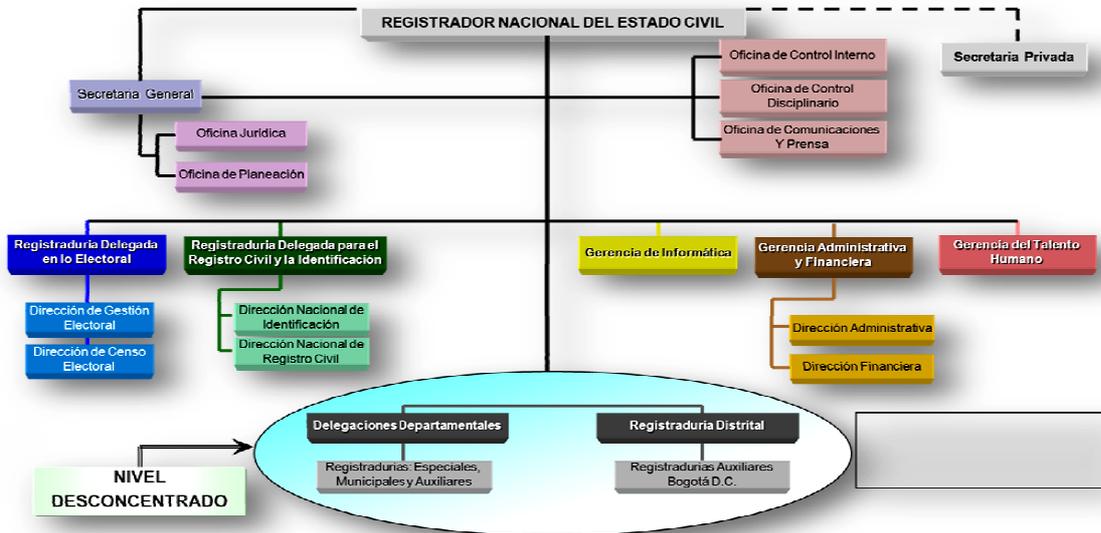
De esta manera, cada una de las áreas y cada persona que hace parte de ellas dentro de la Organización Electoral – Registraduría Nacional del Estado Civil, en un trabajo articulado y de equipo, deben cumplir sus funciones y roles particulares con compromiso, eficacia y responsabilidad,

⁵ SAAVEDRA Luisa y CASTRO Gloria .Cartilla de inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil, año 2010

⁶ Ibíd.

con el fin de lograr que los ciudadanos colombianos puedan disfrutar de los servicios indispensables que brinda la entidad”⁷

4.2.2 Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)



8

Gráfica N.2 Registraduría Nacional del Estado Civil, Funciones. 2011

Es la encargada de proponer iniciativas sobre proyectos de ley y presentarlos a consideración del Consejo Nacional Electoral.

También, se ocupa de “adoptar las políticas del registro civil en Colombia y atender lo relacionado con la adopción, ejecución y control de los planes y programas propios del registro civil con miras a garantizar su óptimo funcionamiento. Además, garantizar al país y al exterior, una inscripción confiable y efectiva de los hechos, actos y providencias sujetos a registro, proferir las autorizaciones a los entes o autoridades habilitadas legalmente para que concurren en el cumplimiento de dicha función, y conocer mediante los actos administrativos pertinentes de todo lo relativo

⁷ Op.Cit.

⁸ REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, Funciones de la RNEC (En línea) <http://www.registraduria.gov.co/-Funciones-de-la-Registraduria-.html>. (Citado el 05 de octubre de 2012)

a cancelaciones, reconstrucciones, anulaciones, modelos de expedición y demás actos jurídicos sobre el registro civil”⁹.

Esta entidad además, es la encargada de difundir normas y procedimientos que se deben seguir dentro del área de registro civil y adelantar campañas y programas de capacitación en la materia. Por otro lado, ésta protege el ejercicio del derecho al sufragio y otorga garantías a los ciudadanos, actuando con imparcialidad, es decir, que ningún partido o grupo político pueda derivar ventaja sobre los demás.

Es importante mencionar que ésta dirige y organiza el proceso electoral y las estadísticas relacionadas con los resultados obtenidos en los debates electorales y procesos de participación ciudadana. También, expide y elabora las cédulas de ciudadanía de los colombianos, en óptimas condiciones de seguridad, presentación y calidad a través de un sistema único de identificación a las solicitudes de primera vez, duplicados y rectificaciones.

Atiende, las solicitudes de expedición de la cédula de ciudadanía en los consulados de Colombia en el exterior para que quienes estén habilitados puedan ejercer sus derechos políticos como ciudadanos colombianos y brindar información acerca de su trámite.

Efectúa el recaudo del valor de los duplicados y rectificaciones de la cédula de ciudadanía, copias y certificaciones del registro civil y de los libros y publicaciones que edite la Registraduría, y las tarifas de los demás servicios que ésta preste.

4.2.3 Posibles Entidades de Apoyo

En la RNEC los posibles convenios y/o alianzas relacionados con el tema de Capacitación podrían ser:

⁹ Op.Cit.

-Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

“La ESAP Escuela Superior de Administración Pública tiene como objeto la capacitación, formación y desarrollo, desde el contexto de la investigación, docencia y extensión universitaria, de los valores, capacidades y conocimientos de la administración y gestión de lo público que propendan a la transformación del Estado y el ciudadano.

La ESAP en cumplimiento de su marco normativo trabaja en la transformación de la sociedad en general, las entidades territoriales, públicas, organizaciones civiles y ciudadanos, desde la formación, investigación, asesorías y consultorías, en el saber administrativo público, con excelencia académica y liderazgo en la proyección social, con la mejora continua de sus procesos y un talento humano competente que garantiza la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios”¹⁰.

En la ESAP se encuentra el departamento de Capacitación que es una “unidad universitaria que integra académica científica y administrativamente los avances técnico-científicos, proferidos por los campos del saber administrativo público, para ser difundidos, socializados y enseñados a los servidores públicos y a la ciudadanía en general, a partir de planes y programas curriculares de perfeccionamiento y actualización para el desempeño eficaz de los puestos de trabajo público”¹¹.

Para el desarrollo de la propuesta es de vital importancia, establecer una red institucional de apoyo con esta entidad puesto que ésta ofrece servicios educativos de alta calidad, mediante actividades orientadas a la investigación y producción del conocimiento de lo público. Además, fortalece las prácticas del desarrollo humano, las cuales están orientadas a mejorar el desempeño de las personas; al establecer esta red de apoyo

¹⁰ ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA. Funciones de la ESAP. (En línea) <http://www.esap.edu.co/> (Citado el 12 de enero de 2012)

¹¹ Ibíd.

se puede contar con un personal idóneo para brindar una capacitación integral para el funcionario supernumerario y al servidor público en general.

Cabe resaltar que esta es una entidad que tiene una cobertura a nivel nacional al igual que la RNEC, esto podrá facilitar que la propuesta pueda ser implementada no solo a nivel Bogotá, sino también a nivel departamental y regional en cada una de las sedes de la Registraduría.

Esta entidad ayuda a que las organizaciones, garanticen este programa dentro sus estamentos, puesto que organiza de manera adecuada la información que debe entregarse al nuevo servidor y al antiguo. Además brinda ciertos pasos que se deben tener en cuenta al momento de realizar dichas capacitaciones, por lo que se considera un excelente referente para el tema de inducción y re inducción.

Otra entidad que puede servir como apoyo es:

-Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

El SENA brinda servicios de formación continua del recurso humano vinculado a las empresas; información; orientación y capacitación para el empleo; apoyo al desarrollo empresarial; servicios tecnológicos para el sector productivo, y apoyo a proyectos de innovación, desarrollo tecnológico y competitividad".¹²

Para la propuesta de actuación se podría articular el programa de formación que ofrece esta entidad, denominado: análisis y desarrollo de sistemas de información, el cual consiste en el manejo integral de los procesos relacionados con el hardware; para ello es necesario establecer un vínculo con el personal practicante, quienes serían los encargados de ofrecer asesoría al personal supernumerario, donde se podría gestionar el uso del espacio físico y de los recursos tecnológicos para realizar las capacitaciones en dicha entidad.

¹² SENA.Funciones y Objetivos del Sena. (En línea) <http://www.sena.edu.co/Portal/EI+SENA/Objetivo+y+funciones/>. (Citado el 12 de enero 2012).

4.3 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

4.3.1 Gestión del Talento Humano

La gestión del Talento Humano es un área contingente y situacional, la cual depende de aspectos como: la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada según las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otras serie de variables importantes.

Idalberto Chiavenato destaca seis procesos de la gestión del Talento Humano que son los siguientes:

“Admisión de personas: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa, ésta puede denominarse como proceso de provisión o de suministro de personas que incluye el reclutamiento y la selección de personas.

Aplicación de personas: procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa para orientar y acompañar su desempeño, incluyendo un diseño organizacional, de análisis y descripción de cargos, en dicha orientación y evaluación del desempeño de las personas.

Compensación de las personas: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, los cuales incluyen recompensas, remuneración como beneficios, y servicios sociales.

Desarrollo de personas: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal, teniendo en cuenta el entrenamiento, el desarrollo de las personas, los programas de cambio: de comunicación e integración y del desarrollo de las carreras.

Mantenimiento de personas: procesos utilizados para crear condiciones ambientales, psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, estas incluyen: administración de la disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento de relaciones sindicales.

Evaluación de personas: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar los resultados”¹³.

Es importante resaltar que de acuerdo a los objetivos señalados, parte del ejercicio académico se basa en desarrollar el Talento Humano de la entidad de manera tal, que permita maximizar las capacidades individuales y del colectivo, a través de procesos de inducción y re inducción efectivos.

4.3.2 Capacitación

“El término capacitación hace referencia al cambio planeado en la conducta de las personas hacia las metas, objetivos y actividades organizacionales, la capacitación es producto del cambio y en ocasiones la causa de éste, puede definirse como cualquier esfuerzo por mejorar el rendimiento actual o futuro mediante el fortalecimiento de las capacidades del empleado desde el aprendizaje. Puede lograrse cambiando las actitudes del empleado o mejorando sus habilidades y conocimientos”¹⁴.

Por otro lado, es importante mencionar que una adecuada capacitación produce una serie de efectos interesantes, deseables y favorables en la organización: “a) reducir la brecha entre las exigencias del puesto y las capacidades del personal nuevo, equilibrando las expectativas del rendimiento real con lo que el puesto exige, b) generar una mayor productividad, c) reducir la rotación del personal, d) ayudar a evitar su

¹³ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Tercera Edición. Mcgraw -Hill. .2002. Pag 257.

¹⁴ MACHADO Franco, Clarita. Formación laboral para el Desarrollo Humano. Bogotá: Magisterio 2008.Pág. 356

obsolescencia, e) propiciar una mayor eficacia en la realización de sus tareas, f) ayudar a evitar malos hábitos en el trabajo, g) favorecer la cultura organizacional de la empresa.

La importancia de la capacitación ha sido ampliamente reconocida por la teoría administrativa y por la práctica organizacional, no sólo como un medio para el desarrollo del personal sino para el propio desarrollo de las empresas, pues es un factor clave de la competitividad”¹⁵.

4.3.3 Competencia

Existen variadas aproximaciones conceptuales acerca del concepto de competencia laboral entre ellos, los siguientes autores:

Menters: “aporta una interesante diferenciación entre los conceptos de calificación y competencia. Mientras por calificación se entiende el conjunto de conocimientos y habilidades que los individuos adquieren durante los procesos de socialización y formación, la competencia se refiere únicamente a ciertos aspectos del acervo de conocimientos y habilidades: los necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada”¹⁶.

Miranda: “de un modo genérico se suele entender que la competencia laboral comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneas en el medio laboral. Se identifican en situaciones reales de trabajo y se las describe agrupando las tareas productivas en áreas de competencia (funciones más o menos permanentes), especificando para cada una de

¹⁵ BARTELS, Jorge. Capital Humano y Capacitación en las empresas de la Subregión del Gran Puntarenas (años2000a2006). (En línea). www.latindex.ucr.ac.cr/descargador.php?archivo=intrds005-03 (citado el día 28 de agosto 2011).

¹⁶ PEINADO, Hemel Santiago. Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Guía de Gestión y Administración. Bogotá: Magisterio 2009.195 pág.

las tareas los criterios de realización a través de los cuales se pueden evaluar su ejecución como competente”¹⁷.

4.3.4 Competencias laborales Generales

Las competencias laborales generales se dividen en 5 clases dependiendo el énfasis que hacen sobre lo intelectual, personal, interpersonal, organizacional y tecnológico.

“Personales: se refieren a los comportamientos y actitudes esperados en los ambientes productivos, como la orientación ética, dominio personal, inteligencia emocional y adaptación al cambio.

Intelectuales: comprenden aquellos procesos de pensamiento que las personas deben usar para un fin determinado, como la toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, atención, memoria y concentración.

Interpersonales: son necesarias para adaptarse a los ambientes laborales y para saber interactuar coordinadamente con otros, como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de conflictos, capacidad de adaptación y pro actividad.

Organizacionales: se refieren a la habilidad para aprender de las experiencias de los otros y para aplicar el pensamiento estratégico en las diferentes situaciones de la empresa, como la gestión de la información, la orientación al servicio, la referenciación competitiva, la gestión y el manejo de recursos y la responsabilidad ambiental.

Tecnológicas: permiten identificar, transformar e innovar procedimientos, métodos y artefactos, para usar herramientas informáticas al alcance del

¹⁷ BAUER, Marínó. Gestión de la capacitación en las organizaciones. (En línea) www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf (citado el 25 de Marzo de 2012)

las personas. Las cuales también hacen posible el manejo y la elaboración de los modelos tecnológicos”¹⁸.

Es importante resaltar que de acuerdo a los objetivos señalados, del ejercicio académico se basa en desarrollar el talento humano de la entidad de manera tal, que permita maximizar las capacidades individuales y del colectivo, a través de procesos de inducción y re inducción efectivos.

4.3.5 Inducción

“Se entiende como el proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto de trabajo, para lograr que se adapte lo más pronto posible al nuevo ambiente laboral, compañeros, obligaciones, derechos y políticas de la empresa. El proceso de inducción incluye una serie de etapas que consideran la inducción al departamento de personal y la inducción al puesto en particular:

A. Introducción al departamento del personal

Aparte de las ayudas técnicas que se le pueden dar al nuevo trabajador, corresponde al departamento de recursos humanos dar la información sobre aspectos generales tales como:

Historia de la organización

Políticas generales del personal

Indicaciones sobre disciplina, de lo que esta permitido hacer y lo que no.

Prestaciones a las que tiene derecho”¹⁹.

B. Introducción al Puesto

¹⁸ MACHADO. Op. Cit; p. 37.

¹⁹ RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín. Administración moderna de personal: fundamentos México: Thomson 2002,418 p

“Representa determinar el puesto apropiado para un empleado recién contratado.

La inducción incluye orientación general a todo del ambiente laboral. Al guiar al nuevo trabajador hacia su puesto de trabajo se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Presentar al nuevo empleado con el jefe inmediato.

El jefe inmediato a su vez debe presentarlo con sus compañeros de trabajo.

El jefe deberá explicar en qué consistirá su trabajo, para ello se auxiliara de la descripción del puesto, entregándole una copia de ello”²⁰.

4.3.6 Enseñanza

“Etimológicamente la palabra Enseñar viene de la palabra latina “insignare”, cuyo significado es señalar, en la sociedad se ha dispuesto de múltiples y variados causes, estrategias y recursos para mostrar o señalar el complejo entramado de conocimientos sobre objetos, procesos y fenómenos. Es decir, enseñar significa instruir, educar, preparar para la vida y el trabajo, desarrollando el nivel cognitivo o motivaciones, los cuales condicionan el efecto favorable o no de la enseñanza”²¹.

También puede definirse como “Un proceso sistemático y organizado para transmitir conocimientos, habilidades y experiencia a través de diferentes medios y métodos, que pueden ser: expositivos, de observación o de experimentación, entre otros”²².

²⁰ Ibíd. p. 2.

²¹ TRIANA, Mazarío Israel, Enseñar y Aprender: Conceptos y Contextos. (En línea) <http://monografias.umcc.cu/monos/2006/cede/ENSEAR%20Y%20APRENDER%20CONCEPTOS%20CONTEXTOS.pdf> (Citado en 3 de Abril de 2012).

²² FENSTERMACHER, Gary. (En línea). pizarrasypizarrones.blogspot.com/.../concepto-enseñanza-aprendizaje. (citado el 2 de Abril de 2012).

4.3.7 Aprendizaje

“Consiste esencialmente en la categorización de nuevos conceptos (que ocurre para simplificar la interacción con la realidad y facilitar la acción). La categorización está estrechamente relacionada con procesos como la selección de información, generación de proposiciones, simplificación, toma de decisiones y construcción y verificación de hipótesis. El aprendizaje interacciona con la realidad organizando las entradas según sus propias categorías, posiblemente creando nuevas, o modificando las preexistentes. Las categorías determinan distintos conceptos. Es por todo esto que el aprendizaje es un proceso activo, de asociación y construcción”²³.

Fases del aprendizaje

“Los estímulos que recibe la persona son ingresados a su memoria transitoria denominada de corto alcance, posteriormente estos estímulos pasarían a una memoria de largo alcance, momento en que se puede decir, que la persona ha fijado un elemento y puede recuperarlo en el futuro. Los mecanismos internos constituyentes del proceso de aprendizaje corresponden a etapas en el acto de aprender, y éstos son:

-Fase de Motivación (expectativas): es preciso que exista algún elemento de motivación (externa) o expectativa (interna), para que se pueda aprender.

-Fase de Comprensión (atención perceptiva selectiva.): es la percepción selectiva de los elementos destacados de la situación.

²³ GAGNÉ, Robert, Principios básicos del aprendizaje para la enseñanza. (En línea): http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_745/contenidos_arc/39247_gagne.pdf. [citado en 23 Enero de 2012]

-Fase de Adquisición (codificación almacenaje): es la codificación de la información que ha entrado en la memoria de corto alcance, y que es transformada como material verbal o imágenes mentales para alojarse en la memoria de largo alcance.

-Fase de Retención: es la acumulación de elementos en la memoria.

-Fase de Recuperación: es la recuperación de la información almacenada en la memoria de largo alcance, en base a estímulos recibidos.

-Fase de Generalización: recuperación de la información almacenada ya sea en circunstancias similares como también diferente en las que produjeron su almacenamiento.

-Fase de Acción: la información ya recuperada y generalizada pasa al generador de respuestas donde se organiza una respuesta de desempeño que refleja lo que la persona ha aprendido.

- Fase de Retroalimentación: la persona requiere verificar que ha dado la respuesta correcta a los estímulos, esto garantiza que ha aprendido correctamente”²⁴.

4.3.8 Conocimiento

“Consiste en poseer los saberes específicos y los conceptos esenciales para comprender la actividad y realizarla, junto con el procesamiento cognitivo de la información: búsqueda, sistematización, análisis, modificación y empleo. Este ámbito está en el plano del saber conocer.

Del mismo modo el conocimiento es una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación y la incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y se aplica en la mente de los

²⁴ *Ibíd.*; p. 2

conocedores. En las organizaciones, con frecuencia no solo queda arraigado en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales”²⁵.

²⁵ ARIAS TIBAQUIRÁ, Ángela Patricia Lineamientos para el diseño de un perfil del administrador de empresas de la universidad nacional sede Manizales: basado en un enfoque por competencias laborales. Manizales Colombia, 2011, 173 h. Trabajo de grado (Magíster en Administración) Universidad Nacional de Colombia sede Manizales .Facultad de ciencias y Administración. Disponible en el catálogo en línea de la Universidad Nacional de Colombia: www.bdigital.unal.edu.co/4562/1/7706540.2

4.4 MARCO LEGAL

Este marco pretende exponer la normatividad Nacional frente al tema de capacitación, como un proceso de formación continua y permanente del servidor público, lo cual debe estar implementado en las instituciones, teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública regula y controla los procesos de capacitación, en este caso la RNEC.

4.4.1 Constitución Política de Colombia

De acuerdo al tema se encontró los siguientes artículos:

Establece lo siguiente en el Artículo 53 “igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad”²⁶.

Del mismo modo en el Artículo 54 expresa que es “obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran”²⁷.

²⁶ REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Segunda edición .Editorial Norma.2003.

²⁷ Op. Cit.

4.4.2 Decreto Ley 1567 de 1998

Crea el Sistema Nacional de Capacitación para los empleados del Estado, Definiendo en el Artículo 2 el sistema de capacitación como el “conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios”²⁸.

Por otra parte el Artículo 3º. Reglamenta los Componentes del Sistema los cuales son:

-Disposiciones Legales. El conjunto de disposiciones legales relacionadas con la materia delimita las competencias y responsabilidades y constituye el marco jurídico que facilita la coordinación de acciones.

-Recursos. Cada entidad contará para la capacitación con los recursos previstos en el presupuesto, así como sus propios recursos físicos y humanos, los cuales debe administrar con eficiencia y transparencia, estableciendo mecanismos que permitan compartirlos con otros organismos para optimizar su impacto. El Departamento Administrativo de la Función Pública apoyará la búsqueda de mecanismos de coordinación y de cooperación institucional que hagan posible utilizar con mayor eficiencia los recursos disponibles para hacer capacitación en las entidades del Estado.

-Organismos. Además de sus responsabilidades desde el punto de vista de su propia gestión interna, las siguientes entidades tienen atribuciones especiales en relación con el sistema de capacitación:

²⁸ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Sistema Nacional de capacitación para los empleados del Estado. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>>(citado el 23 de Enero de 2012).

1. Departamento Administrativo de la Función Pública. Como organismo superior de la administración pública le corresponde establecer las políticas generales, formular y actualizar el Plan Nacional de Formación y Capacitación conjuntamente con la Escuela Superior de Administración Pública y coordinar su ejecución; expedir normas, brindar asesoría, diseñar y adaptar metodologías, llevar a cabo acciones de divulgación y seguimiento.

2. Escuela Superior de Administración Pública. Además de las funciones establecidas en sus estatutos, le corresponde participar en la elaboración, la actualización y el seguimiento del Plan, así como prestar asesoría a las entidades que lo soliciten para la ejecución de éste. Le corresponde igualmente diseñar el currículo básico de los programas de inducción y de re inducción, siguiendo las orientaciones que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública.

-Entidades. Cada entidad tiene el deber de ejecutar internamente las políticas impartidas por el Gobierno Nacional, formular los planes internos y participar en programas conjuntos con otros organismos para optimizar el uso de los recursos.

Escuelas Públicas de Formación y Capacitación. Se entiende por escuelas públicas de formación y capacitación aquellas dependencias de organismos públicos organizadas para impartir de manera permanente formación y capacitación a empleados del Estado y que, para tal efecto, llevan a cabo actividades docentes y académicas. Como componentes del sistema de capacitación deben propender por actuar integradamente para el mejor aprovechamiento de los recursos, diseñar conjuntamente soluciones de formación y capacitación, incentivar la investigación en temas propios de la función pública y desarrollar fortalezas pedagógicas²⁹.

²⁹ Ibíd.

4.4.3 Ley 909 de 2004

Esta ley hace referencia a las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública. En el Título VI del artículo 36 se definen los objetivos de la capacitación, contemplando: “La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras de propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento de la prestación de los servicios”³⁰.

4.4.4 Decreto 1227 de 2005

Esta norma reglamenta “parcialmente la ley 909 de 2004 y el Decreto ley 1567 de 1998. En su artículo 65 expone: los planes de capacitación de las entidades públicas, deben de responder a estudios técnicos que identifiquen las necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales. Los recursos con los que cuenta la Administración para capacitación, deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación”³¹.

³⁰ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. De la capacitación y de la evaluación del desempeño. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14861>> (citado el 23 de Enero de 201).

³¹ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Sistema nacional de capacitación y estímulos. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16313>> (citado el 23 de Enero de 2012).

4.4.5 Ley 5607 de 2005

Hace referencia a la Capacitación y Bienestar social de los Servidores públicos distritales “La administración pública tiene la obligación de brindar capacitación a sus servidores públicos, para lo cual debe establecer un reglamento interno fijando los criterios y las condiciones para acceder a los programas de capacitación, realizando previamente los procesos necesarios para gestionarlos, tales como la detección de necesidades, los resultados de la evaluación del desempeño, la formulación, ejecución y evaluación de los planes y programas, para lo cual se requiere del concurso de la Comisión de Personal, la Unidad de talento Humano y de la participación activa de todos los empleados de la entidad. Igualmente, la programación de la capacitación debe corresponder a una previa planeación por parte de la administración, con el fin de que los funcionarios designados para recibir la capacitación asistan a está, y así evitar que cuando se imparta por fuera de la jornada reglamentaría de trabajo se presente inasistencia. Por parte de los empleados públicos surge el deber de asistir, independientemente que ésta sea impartida dentro de la jornada laboral o fuera de ella, so pena de adelantarse la investigación disciplinaria pertinente por parte de la administración y si de ella se deriva un posible detrimento patrimonial que afecta la inversión que realizó la entidad para la capacitación, deberá adelantarse las acciones pertinentes de responsabilidad fiscal, con miras a obtener el resarcimiento de los perjuicios causados por el servidor público”³².

³² CONTRALORIA DE BOGOTA, D.C. Concepto 5607 de 2005 Departamento Administrativo de Servicio Civil. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19376#>> (citado el 23 de Enero de 2012)

4.4.6 Decreto 2539 de 2005,

“Establece las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las que pertenecen, en este decreto la capacidad entra a jugar un papel importante ya que define esta como la destreza que tiene una persona, entiéndase como la manera de desempeñarse en los diferentes contextos. Así mismo la capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público para poder ser una persona activamente en formación”³³.

³³ CONTRALORIA DE BOGOTA, D.C.
(En línea). www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17318(citado el 23 de Enero de 2012)

5. MARCO METODOLOGICO

5.5.1 Metodología

El método utilizado fue el integrado o también denominado básico, puesto que según lo planteado por Boris Lima “la integración y la inquietud por la formulación de un método profesional tiene su origen en la preocupación de los profesionales por imprimir a sus acciones mayor efectividad en relación con el contexto social y en que el análisis hecho sobre la metodología tradicional ha demostrado que, a pesar de la segmentación funcional del método sobre el objeto de acción, manifiesta cierta unicidad en la estructura del proceso metodológico”³⁴.

Del mismo modo son bastante interesantes las líneas que expone Ander-Egg:

“Hay que escoger el camino por el cual se intente la reformulación metodológica, y que teóricamente pueden ser los siguientes:

1. Reformular la metodología tradicional mediante el mejoramiento y perfeccionamiento de cada uno de los métodos tradicionales (caso, grupo y comunidad).
2. Reformular la metodología tradicional, pero haciendo una aplicación integrada de los tres métodos.
3. Elaborar una nueva metodología, ya sea con el método único o básico, o bien, una metodología integrada, que comporta diferentes métodos y técnicas según la etapa o fase de la cual se trate: diagnóstico,

³⁴ COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID. Trabajo Social Hoy | Tercer cuatrimestre 2007 | número 52(En línea). www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=316.(citado el 27 de Marzo de 2012).

planificación, ejecución y evaluación, pero desde una intencionalidad y perspectiva diferente³⁵.

Estos planteamientos dieron como resultado, entre otros, el método básico que parte de las consideraciones del método científico y en su proceso se distinguen. Según el autor Jorge Torres Díaz cinco etapas

“1. Investigación u observación significativa.

2. Interpretación diagnóstica.

3. Planificación o programación.

4. Ejecución.

5. Evaluación”³⁶.

Las etapas anteriores comprenden en su totalidad a los 3 métodos tradicionales, es decir, este método articula los elementos esenciales que componen cada uno, logrando así una mirada holística de la realidad.

Se considera pertinente utilizar este método de actuación ya que permite al Trabajador Social en RNEC centrarse principalmente en la atención de problemas, necesidades así como potenciación de las fortalezas y habilidades de los servidores de la organización desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta los aspectos económicos, relaciones humanas y productivas para así promover el mejoramiento del ambiente y de las condiciones de trabajo de los empleados.

5.5.2 Ruta de Sistematización

La ruta seleccionada para el proceso de sistematización es la de” Antonio Silva”³⁷. la cual caracteriza cuatro momentos, en los que se relacionan las visiones y los desarrollos de la experiencia:

³⁵ Ibíd.

³⁶ Ibíd. pág. 28

1. Establecer la visión actual, sus hipótesis de acción y la visión de cambio o intencionalidad. La visión actual de ellos frente la capacitación

Se realiza una indagación más a fondo en la cual se pudo evidenciar que el personal supernumerario no está siendo capacitado al momento de ingresar a la entidad. Lo cual conlleva a que esto cause estrés y una carga laboral más alta en los funcionarios de planta, debido a que ellos son quienes tienen que capacitar a los que van ingresando.

La propuesta de capacitación surgió del estudio socio demográfico que se realizó como ya se ha mencionado en diferentes momentos del documento, el cual fue la base de sustento para el proyecto de capacitación propuesto para las personas con este tipo de contrato: los supernumerarios. Por lo tanto se evidencia que el equipo de trabajo solamente logró identificar dicha problemática y exponer la propuesta de acción pero no se logró ejecutar.

2. Caracterizar la estrategia del proyecto: su área de incidencia, concepción de promoción.

El grupo de trabajo evidenció que el área de Capacitación en la Registraduría tuvo varias dificultades en cuanto a los temas de inducción y re inducción, que pretendió brindar a los funcionarios debido a las diferentes situaciones que allí se presentaron, sin embargo no se logró implementar.

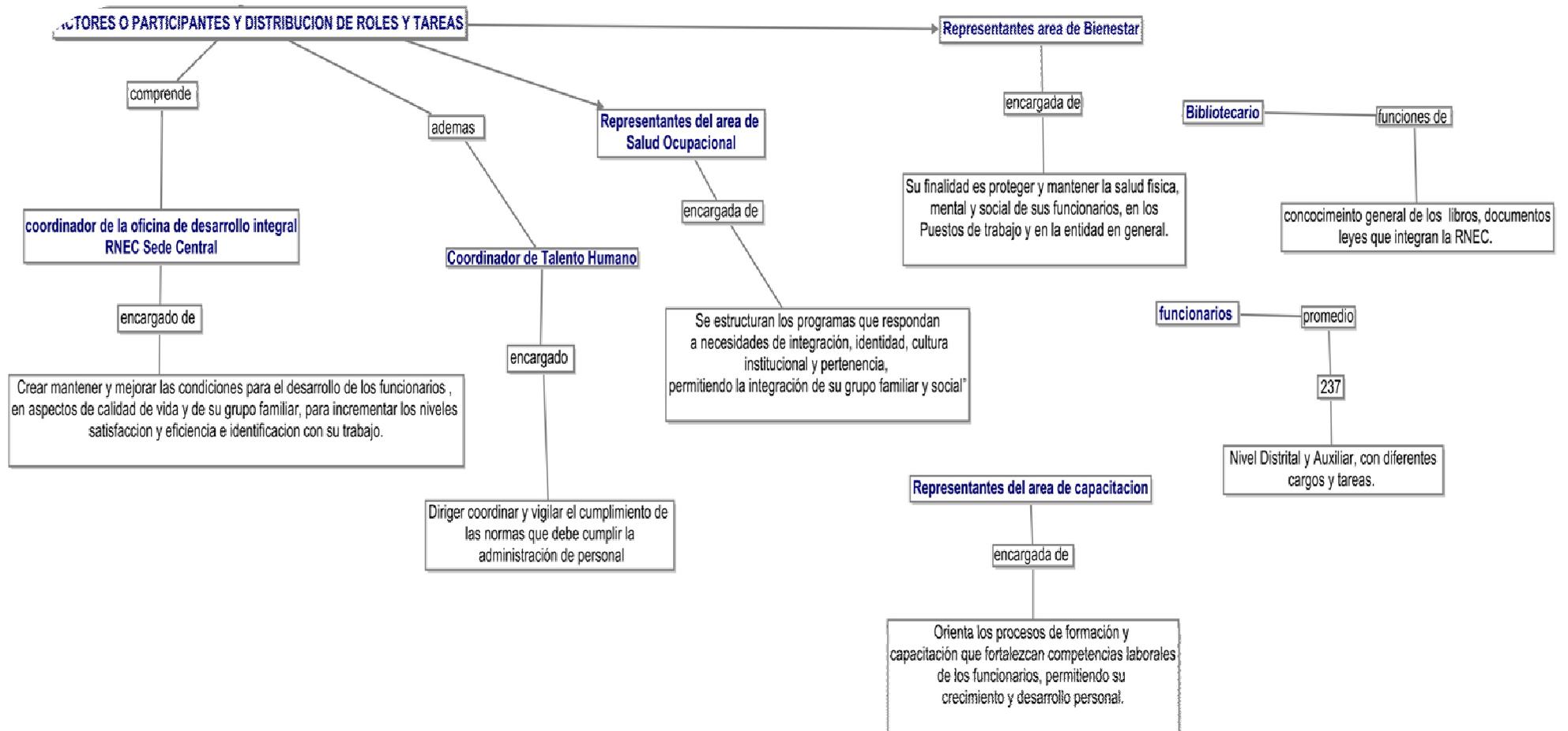
Los supernumerarios son aproximadamente el 60% de los funcionarios de la entidad, sin embargo el área de Capacitación consideró que las capacitaciones deben estar dirigidas al funcionario de planta, debido a que ellos son personal fijo y permanente en la Registraduría y son quienes más necesitan estar actualizados de todos los temas que allí se lleven a cabo.

³⁷ CIFUENTES Gil, Rosa Maria. La Sistematización de la práctica del trabajo social. Lumen/Hvmanitas, 1999 - 159 Pág.

Se realizó una indagación más a fondo en la cual se pudo evidenciar que el personal supernumerario no está siendo capacitado al momento de ingresar a la entidad, lo cual conllevó al aumento del estrés y a una carga laboral más alta en los funcionarios de planta, debido a que ellos son quienes tienen que capacitar a los que van ingresando.

3. Actores o participantes y distribución de roles y tareas

Durante el proceso de práctica se identificaron los siguientes actores:



cional del Estado

Los procesos realizados por este equipo fueron:

- Definición de la experiencia a sistematizar.
- Selección del tipo de sistematización en el momento de inicio.
- Descripción de los actores directos e indirectos de la experiencia a sistematizar.
- Planteamiento del objetivo
- Definición del objetivo de sistematización.
- Precisión del eje de sistematización.
- Con el objeto de sistematización, se llevo a cabo distintas actividades:
- Identificación o reconocimiento del contexto de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Acercamiento a los funcionarios.
- Elaboración de los marcos: contextual, legal, teórico conceptual.
- Diseño y elaboración de las herramientas de recolección de información y aplicación de las mismas.
- Pros y contras sobre el eje metodológico de las actividades realizadas.

Posteriormente en el segundo periodo del 2012 se realizó una matriz DOFA a la sede Administrativas con sus grupos de trabajo correspondientes, y Registradurías Auxiliares Mártires, Santa fé, La Candelaria, y Archivo alfabético, que reafirmo la necesidad de realizar procesos de capacitación para los funcionarios supernumerarios. Aquí se dieron a conocer los temas para la re inducción y aportes de los funcionarios de cómo debe ser este proceso, para mejorar este aspecto en la entidad.

4. Realizar el análisis de las experiencias: sus resultados, facilitadores, obstaculizadores, aciertos, errores, tensiones concordancia

Mediante la aplicación del estudio socio demográfico y la matriz DOFA logro identificar la necesidad de capacitación para los supernumerarios y exponer dichos resultados a la Registraduría y a partir de allí formular una propuesta de actuación para la entidad, permitiendo que los funcionarios conocieran en qué consiste la profesión del Trabajo Social en el ámbito organizacional.

5.5.3 Herramientas de Recolección de Información

5.5.3.1 Matriz DOFA

La matriz DOFA “constituye un avance metodológico en la planeación, la cual envuelve procesos cualitativos y cuantitativos. Se define como el conjunto de fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas surgidas de la evaluación de un sistema organizacional que, al clasificarse, ordenarse y compararse, generan un conjunto de estrategias alternativas factibles para el desarrollo de dicho sistema organizacional.

El objetivo concreto de la matriz DOFA es el análisis profundo de los factores que afectan positiva o negativamente al sistema organizacional, con el propósito de establecer comparaciones que permitan generar estrategias alternativas , factibles las cuales serán seleccionadas y priorizarlas , para lograr responder de manera efectiva a las necesidades de la organización”³⁸.

En el proceso de elaboración de la propuesta de actuación se realizó la aplicación de cuatro dofas a nivel distrital en las oficinas de trabajo, soporte jurídico, soporte electoral, archivo y correspondencia y a nivel

³⁸ SALAZAR ZABALA , HERNANDO. Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas. (En línea)
http://books.google.com.co/books?id=XW1kXEr1jIwC&pg=PA95&dq=QUE+ES+LA+MATRIZ+DOFA&hl=es&sa=X&ei=3_K_T5HAFNDPgAfOrKzzCQ&ved=0CGAQ6AEwCA#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20MATRIZ%20DOFA&f=false. (Citado 25 de Mayo de 2012).

auxiliar en las registradurías, Martires, La Candelaria, Santa fe y Archivo Alfabético, durante el segundo semestre del 2012.

5.5.3.2 Encuesta

“Es la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto.

Entre sus características se distinguen las siguientes:

- La información se adquiere mediante transcripción directa.
- El contenido de esa información puede referirse tanto a aspectos objetivos (hechos) como subjetivos (opiniones o valoraciones).
- Dicha información se recoge de forma estructurada, al objeto de poder manipularla y contrastarla mediante técnicas analíticas estadísticas.
- La importancia y alcance de sus conclusiones dependerá del control ejercido sobre todo el proceso: técnica de muestreo efectuada para seleccionar a los encuestados, diseño del cuestionario, recogida de datos o trabajo de campo y tratamiento de los datos”³⁹.

Dentro de la encuesta, se encuentra la de tipo estructurada la cual “tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario.

Las preguntas deben estar previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar”⁴⁰.

³⁹ DÍAZ QUINTANAL José. MIDE. CES Don Bosco. Bloque II: La investigación educativa (En Línea): <http://www.cesdonbosco.com/mide/Contenidos/Temario/Bloque3.pdf> (citado en 23 Enero de 2012)

⁴⁰ Ibíd.

En la RNEC se aplicó un estudio socio demográfico en la sede central, bancol y auxiliares a nivel central se entregaron 590 encuestas de las cuales se diligenciaron 336 encuestas.

A nivel distrital y auxiliar se entregaron 270, de las cuales se diligenciaron 237 encuestas. La encuesta está dividida en seis bloques información personal y escolar. Información acerca de su economía, información familiar, de salud información laboral, recreación y tiempo libre y el último bloque las observaciones de los funcionarios. Para abordar el tema de capacitación se tuvo en cuenta las siguientes preguntas correspondientes al bloque de información laboral. Posteriormente se realizó un análisis de la herramienta aplicada mediante la tabulación de la información de la encuesta socio demográfico y para sustentar la propuesta de capacitación se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- ¿Usted se encuentra satisfecho con su trabajo?
- ¿Qué tipo de vinculación tiene?
- ¿Cuál es su antigüedad en la Entidad?
- ¿Ha visto cumplidas las expectativas que tenía al ingresar a esta Entidad?
- Conoce el área de Talento Humano.
- Conoce la oficina de Desarrollo integral.
- Observaciones de los funcionarios. En la cual los funcionarios supernumerarios expresan de manera indirecta la necesidad de implementar programas de inducción y re inducción en la entidad.

6. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA SISTEMATIZACIÓN

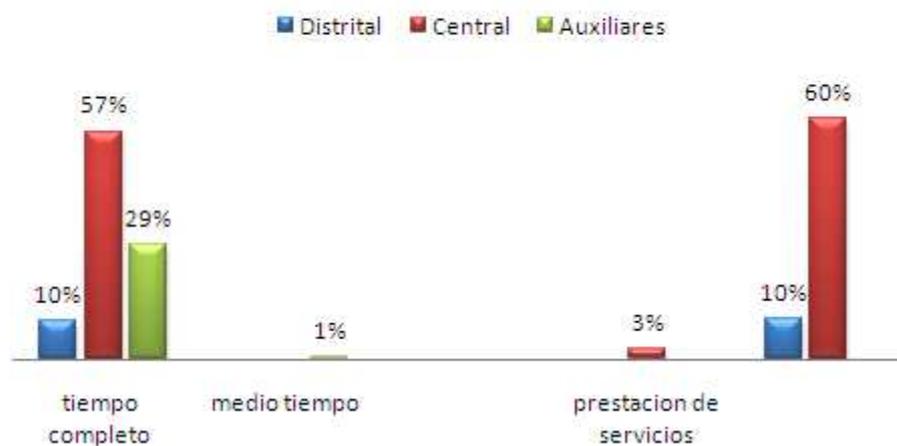


Gráfica N°4

Se observa que a nivel central el número de personal supernumerario es de 56% este resultado varía puesto que en elecciones el número de supernumerarios aumenta, el aumento se ve más a nivel central donde este tipo personal apoya las funciones de los funcionarios de planta. “En época electoral se contratan un promedio como de tres mil, supernumerarios pero el año pasado fueron aproximadamente cinco mil a nivel Distrito”⁴¹.

⁴¹ Entrevista realizada a la funcionaria, Blanca Ester Pineda, coordinadora del área de Talento Humano, Registraduría Sede Administrativa. 12 de marzo de 2012.

El horario de Trabajo es



Gráfica N°5

Se estima que el 97% de los colaboradores a nivel distrital, oficinas centrales, auxiliares el horario de trabajo es tiempo completo, por lo que se propone realizar actividades con los funcionarios cuando no se esté brindando atención al público.

Ha visto cumplidas sus expectativas



Gráfica N°6

La gráfica muestra que un 77% de los supernumerarios no ha visto cumplida sus expectativas, por lo cual un proceso de inducción, al nuevo personal permitirá que el funcionario conozca las posibilidades oportunidades que tiene dentro de la entidad.

Su trabajo esta bien remunerado dentro de la Entidad

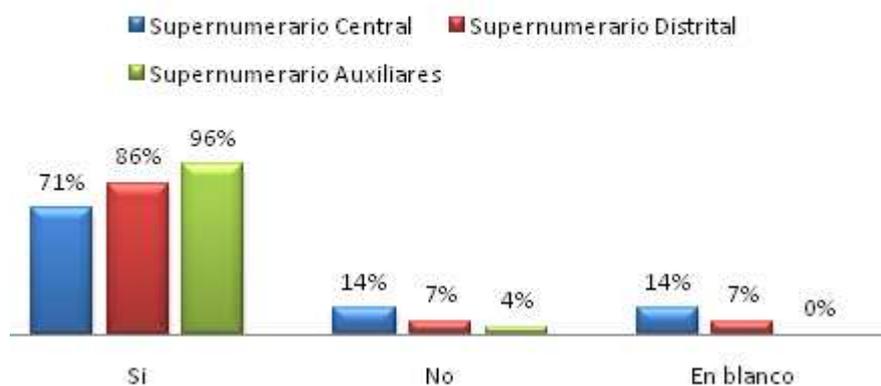


Gráfica N°7

La mitad de los supernumerarios a nivel distrital (50%) y central no sienten bien remunerado su trabajo; esto puede ser debido a “que su carga laboral es bastante alta por la atención al público, rotación constante de puesto de trabajo”⁴².

⁴² Ibíd.

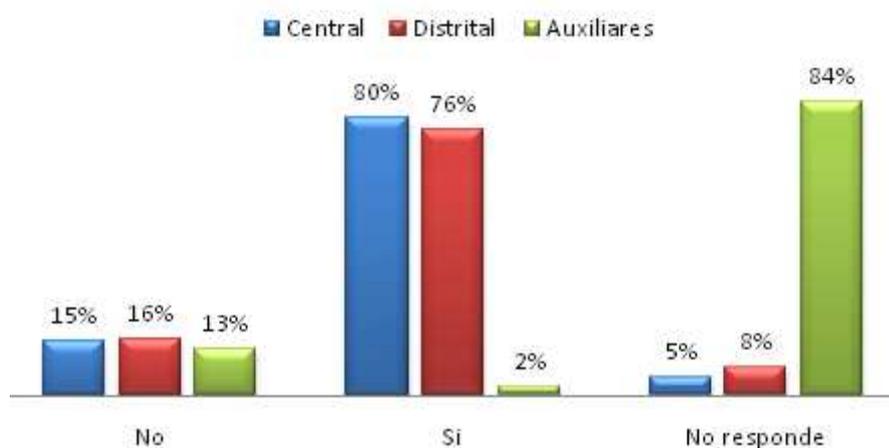
Se encuentra satisfecho con su trabajo



Gráfica N°8

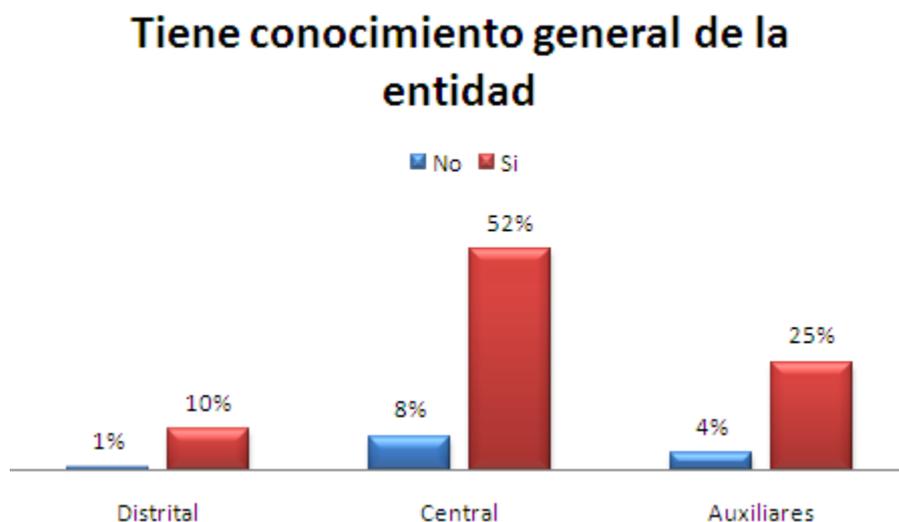
La insatisfacción laboral que expresa el 25% del personal supernumerario, puede derivarse por factores como la falta de conocimiento de funciones en el puesto de trabajo, sobre carga laboral especialmente en las Registradurías distrital y auxiliares en las que se presta atención al cliente externo.

Conoce el area de Talento Humano



Gráfica N°9

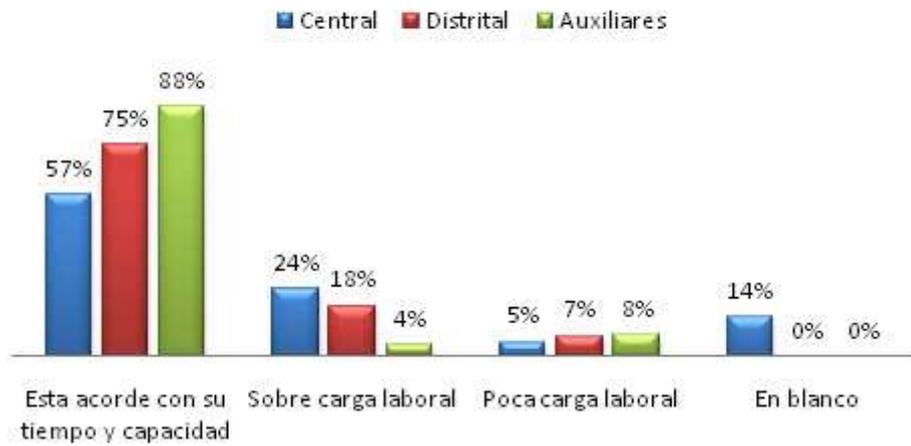
El 44% de la Registraduría Central distrital y auxiliares son una cifra significativa, que muestra que es necesario dar a conocer a esta área con el propósito de que los funcionarios puedan acceder a los servicios que esta brinda y en particular en el área de capacitación.



Gráfica N°10

Se observa que el 87% de los colaboradores conocen de manera amplia el funcionamiento de la entidad, podría decirse que como es un personal rotativo y nuevo tienen más conocimiento de la entidad.

Sus labores asignadas presentan

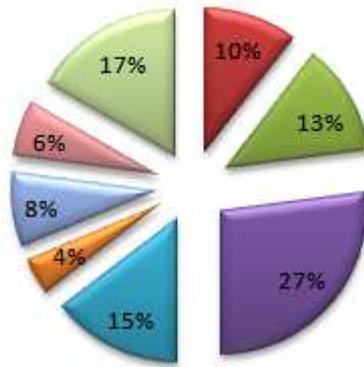


Gráfica N°11

La gráfica muestra que aunque el 46% de los funcionarios supernumerarios presentan una sobre carga laboral, es viable establecer y acordar espacios para capacitación de los funcionarios en temas de su puesto de trabajo.

Observaciones

- Observaciones supernumerarios
- Actividades de recreacion y esparcimiento
- Capacitacion temas laborales
- Igualdad de oportunidades - recibir un trato mas respetuoso
- Actividades deportivas
- Charlas sobre valores
- Mejorar la estructura e instalaciones de la entidad
- Obtener informacion mas deatallada del area de talento humano
- Otros



Gráfica N°12

En aspecto de observaciones se puede evidenciar que un 13% de los funcionarios está interesado en realizar procesos de formación laboral, por lo cual sería conveniente implementar un programa de capacitación enfocado a la inducción y re inducción los en el que el funcionario adquiera los conocimientos y funciones de su puesto de trabajo, estrategias de atención al ciudadano, con un enfoque en el cual se de la importancia al supernumerario desde la parte humana en el que tenga la oportunidad de conocer e informarse de sus derechos ,deberes y pueda participar de forma activa en los programas del área del talento humano (actividades deportivas, recreación) y con ello fortalecer no solo la parte laboral si también la personal.

7. PROPUESTA DE ACTUACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS SUPERNUMERARIOS DE LA RNEC.

TITULO DEL PROYECTO:

INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN LABORAL A LOS FUNCIONARIOS
SUPERNUMERARIOS DESDE LA FORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN

Funciones procedimentales de cada puesto de trabajo de la RNEC

En el proceso de capacitación en inducción y re inducción de la RNEC será conveniente utilizar el **enfoque práctico reflexivo** puesto que este “permite superar la relación lineal y mecánica entre el conocimiento científico – técnico y la práctica laboral”⁴³, lo anterior posibilita que el aprendizaje no sea de manera mecánica sino lograr un conocimiento significativo para el servido como un sujeto integral.

A partir de este enfoque es interesante retomar lo propuesto en el modelo David Kolb en el cual manifiesta que el aprendizaje es un proceso cíclico: “hacer - reflexionar - entender -decidir y Hacer”⁴⁴.

⁴³JARAMILLO LUIS FERNANDO, CARLIER SANDRA IDROVO. Pedagogía empresarial en la sociedad del conocimiento o cómo enseñar dirección de empresas en el siglo XXI. En línea.<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/691> (citado el 15 de Mayo de 2012.)

⁴⁴ Ibíd.

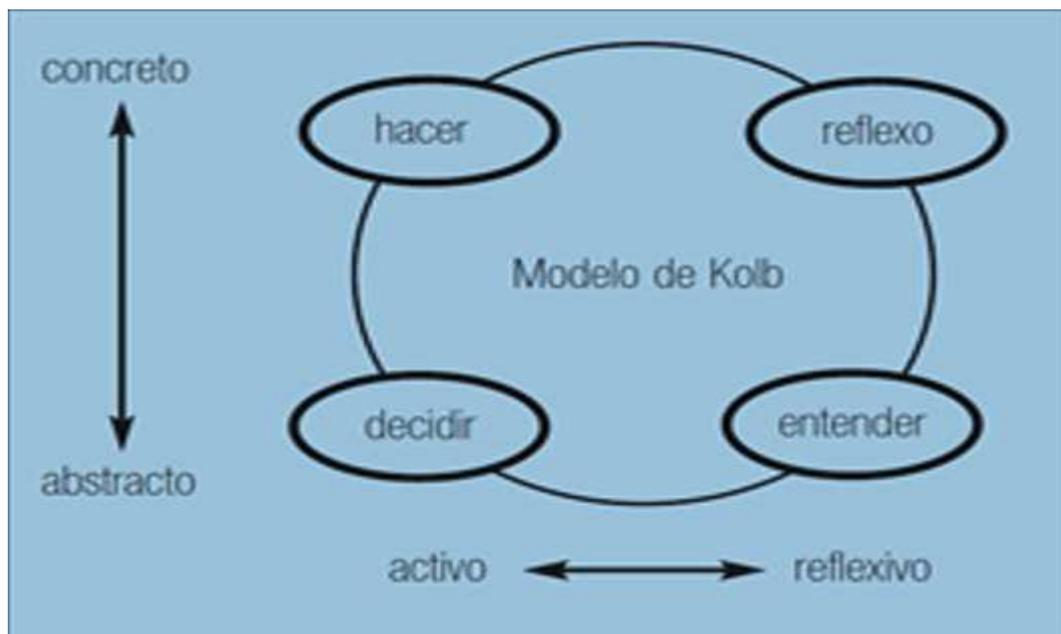


Gráfico N. 13 Modelo de aprendizaje de Kolb

Es decir, la capacitación pretende ser para el supernumerario una construcción de procesos tanto personales y laborales, que le permita actuar no solo de forma operativa, sino también de cuestionarse constantemente en su hacer laboral, mediante el fortalecimiento de habilidades, lo cual genera conocimiento al supernumerario en pro de generar un mayor cumplimiento con sus funciones de trabajo, como un sujeto propositivo dentro de la entidad. Dicho de otro modo para el proceso de inducción y de re-inducción es importante no solo generar una motivación laboral, sino transmitir al supernumerario los beneficios y oportunidades del área de talento humano y la oficina de desarrollo integral, con el fin de lograr una apropiación y participación activa de las personas en los espacios brindados en los ejes de bienestar, salud ocupacional y capacitación en pro del bienestar laboral y personal.

Actividad	Metodología	Responsable	Tiempo	Observación
Bienvenida	Una reunión con la persona encargada para explicar al supernumerario todos los aspectos generales de la RNEC	Jefe inmediato.	30m	Cada Registradora Auxiliar, Grupos de Trabajo de la Sede Administrativa y Sede Central deben tener a disposición el manual de procedimental del puesto de trabajo
Integración	Presentación de los compañeros de trabajo	Jefe inmediato y los supernumerarios.	1m por compañero	El responsable debe partir y garantizar el respeto mutuo a la hora de realizar la presentación del nuevo servidor público
Información general	Por medio de diapositivas se exponen los diferentes temas a abordar: Eje de capacitación: "Psicología Servicio de Primeros Auxilios	Grupo encargado de cada eje del área de Talento Humano.	1 Hora	Cada grupo encargado debe brindar la información necesaria de los programas, de manera tal que el funcionario tenga claro como acceder y participar de ellos.

	<p>Convenios Interinstitucionales, Manual de Funciones Específicas y Competencias Laborales</p> <p>Programa de Ética: Busca consolidar la cultura organizacional, a través de actividades de Reflexiones basadas en valores éticos⁴⁵.</p> <p>-“aula virtual de temas de interés para el funcionario.</p> <p>-Formación del funcionario , para la</p>			
--	---	--	--	--

⁴⁵ REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, Cartilla de Inducción. Oficina de desarrollo integral, 2011.

	<p>atención de población con Discapacidad”⁴⁶</p> <p>Eje de salud ocupacional. “Relacionados con las pausas activas y fisioterapia, además jornadas de salud”.⁴⁷</p> <p>-“programa de promoción y prevención de riesgos psicosociales”⁴⁸.</p> <p>Eje de Bienestar “Relacionados con la celebración del las fechas especiales”.⁴⁹</p> <p>-PIGA(plan institucional de gestión ambiental)</p>			
--	--	--	--	--

⁴⁶ CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS. Grupo de estudiantes de práctica profesional ,2012

⁴⁷ Óp. cit.

⁴⁸ Ibíd.

⁴⁹ Ibíd.

	-Desvinculación laboral asistida. -Consultorio social para los funcionarios.			
Reconocimiento del lugar de trabajo	El responsable debe dar la explicación oportuna y detallada de las funciones con el apoyo del manual didáctico procedimental del puesto de trabajo.	Jefe del área y/o jefe inmediato.	30 Min	Es importante que al supernumerario queden claras las funciones que debe realizar en el horario laboral y también el manejo adecuado de dicho manual.
Primer día de trabajo	Al final del día se debe realizar una evaluación sobre el desempeño laboral y personal del nuevo supernumerario	Jefe del área y/o jefe inmediato.	20m	El nuevo supernumerario debe atender positiva y efectivamente las recomendaciones que se le han realizado durante el día.
Pos-evaluación	Se deberá tomar las	Jefe del área y/o	20m	

	medidas correspondientes según como se plantee la evaluación de la persona.	jefe inmediato y compañeros de trabajo.		
--	---	---	--	--

RE-INDUCCIÓN.

Realizar una re-inducción 1 vez por semestre sobre las actualizaciones de las herramientas de trabajo y temas de interés de acuerdo a las especificidades del puesto de trabajo a cargo del área de capacitación a través del jefe mediato.

Actividad	Metodología	Responsable	Tiempo	Observación
Diga lo que piensa en la Registraduría.	Una actividad grupal donde los servidores públicos sean escuchados frente a temas de interés.	Desarrollo Integral de Talento Humano.	60m	Identificar las distintas situaciones e inconformidades que plantean los funcionarios, para con esto plantear y visualizar posibles vías de solución

LO QUE SE DEBE TENER EN CUENTA A LA HORA DE IMPLEMENTAR LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN EN LA RNEC

Los manuales procedimentales ya existentes deben tener un lenguaje adecuado y entendible para todas las personas que ingresan por primera vez a laborar en la RNEC.

¿CÓMO?

Realizar una encuesta llamada: **CONOCIMIENTO FRENTE A LOS MANUALES PROCEDIMENTALES DE LA RNEC.**

Después de realizar esta encuesta en todas las Registradurías Auxiliares, Sede Administrativa y Sede Central, se deberá ajustar el manual de acuerdo a las opiniones del supernumerario.

Estos manuales deben ser asequibles a todas las personas que ingresen y que estén laborando en la RNEC, acompañado de una socialización y evaluación.

Es pertinente tener en cuenta las especificidades de las funciones de cada puesto de trabajo, es decir, en cada área, Registro Civil, Identificación, se encuentren personas con el conocimiento adecuado para disminuir algunas situaciones como el estrés laboral, un buen clima organizacional y el cumplimiento de la misión de la Entidad.

ENCUESTA

CONOCIMIENTO FRENTE A LOS MANUALES PROCEDIMENTALES DE LA RNEC

A continuación se presentan 10 preguntas que deberán ser diligenciadas en 15 minutos, recuerde que esta información es confidencial y no será usada para trámites legales, por tanto se espera la mayor sinceridad.

1. ¿Conoce Ud. el manual procedimental de su puesto de trabajo?
 - Si
 - No

2. Conoce en cuantas partes y temáticas se divide el manual
 - Si
 - No
 - Cuáles_____

3. ¿Al momento de ingresar a la Entidad le fue entregado el manual procedimental del puesto de trabajo?
 - Si
 - No

4. Si su respuesta a la pregunta 2 es Si Responda la pregunta 3, de lo contrario no continúe diligenciando la presente encuesta.

5. ¿Recibió explicación sobre el manual procedimental del puesto de trabajo?
 - Si
 - No

6. ¿Cuánto tiempo, le costó entender y comprender el manual?
 - Una hora_____

- Dos horas_____
- Más de dos horas_____

7. ¿De qué manera es entregado este manual?

- Forma virtual_____
- Física_____
- Presencial_____
- Otros ¿Cuáles?_____

8. ¿Esta información del manual fue explicada por su jefe inmediato?.

- Si
- No

Si su respuesta anterior fue Si, responda la siguiente pregunta.

9. ¿Considera que su jefe inmediato tiene claro el funcionamiento del manual?

- Si
- No
- ¿Por qué?_____

10. De acuerdo a su cargo, y según el manual de procedimientos, ¿cuáles son las funciones que realiza Ud?.

11. ¿El lenguaje del manual procedimental del puesto de trabajo es fácil de comprender?

- Si
- No

12. ¿Qué aportes le realizaría al manual procedimental del puesto de trabajo?

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)

-En el primer acercamiento a la Registraduría, a través de una reunión de inducción, el grupo de practicantes pudo evidenciar en el área de talento humano el desconocimiento y abandono del área de Trabajo Social y la importancia de la relación de éste con la oficina de Desarrollo y Evaluación del Desempeño apoyando las áreas de capacitación, bienestar social, y salud ocupacional.

Partiendo de lo anterior, las practicantes tuvieron acercamiento con algunos funcionarios de la institución, lo cual les permitió evidenciar y observar la situación dada en el campo de práctica, lo que conllevó a diseñar la herramienta para tener un perfil socio demográfico de los funcionarios.

-Al realizar la encuesta socio-demográfica se pudo evidenciar varios aspectos en general del supernumerario como información personal, laboral, familiar, etc. Este proceso permitió identificar la necesidad de capacitación laboral de los supernumerarios, para así pensar en la implementación de la propuesta, que apoye al mejoramiento de la entidad y principalmente de los funcionarios.

-Durante la práctica en la RNEC, se buscó que los colaboradores conocieran el Trabajo Social, y como desde esta profesión se pudieran apoyar el área de Talento Humano. Por ello es necesario implementar el área de Trabajo Social dentro de la RNEC, para así mejorar el bienestar de los funcionarios.

-Debido a varias situaciones coyunturales de la RNEC durante el proceso de práctica, no permitieron cumplir las expectativas del grupo de practicantes, ni de la Universidad, ya que no se brindaron unas condiciones propicias para actuar de manera más directa con los funcionarios, a si mismo no se asignó un espacio de trabajo adecuado la para actuación profesional de los estudiantes en formación. No se logró contar de manera permanente con el apoyo de un profesional de

enlace de Trabajo Social, por ello se hace relevante que se tengan en cuenta estos aspectos, y que sirvan como punto de orientación para que a los nuevos practicantes a ingresar a la RNEC u otra entidad con este perfil no se vean afectados por estos inconvenientes.

-Cabe resaltar que aunque se presentaron varios percances también hubo aspectos positivos puesto que mediante la aplicación de la encuesta socio demográfico se lograron construir propuestas de actuación profesional para el área de talento humano en los ejes de capacitación, bienestar y salud ocupacional que son pertinentes según las necesidades de los funcionarios de la entidad.

-Mediante la matriz DOFA implementada durante el primer periodo del 2012, se logró reafirmar la necesidad de capacitación tanto para los supernumerarios, como para los demás servidores públicos de la entidad, la cual se realizó de forma participativa en la cual los funcionarios pudieron expresar sus opiniones, dando a conocer otras necesidades importantes, como lo son la mejora en la infraestructura y los puestos de trabajo, condiciones de trabajo más adecuadas, seguimiento continuo por parte de la ARP, establecer espacios en los que los funcionarios puedan participar de las actividades y beneficios de las áreas de salud ocupacional, bienestar y capacitación.

El Trabajador Social dentro de su quehacer profesional, está capacitado para elaborar propuestas de actuación de manera individual o interdisciplinaria en los distintos ejes que conforman el área de Talento Humana, en este caso el eje de capacitación:

El tema de inducción y re inducción para el supernumerario, que a su vez permite el reconocimiento de área de Talento y humano y en particular la oficina de Desarrollo Integral de las funciones que este cumple y de los beneficios que esta brinda, con el fin de lograr que los funcionarios puedan acceder de manera oportuna, participativa, equitativa en cada unos de los programas. Es decir que el supernumerario se identifique con la oficina de desarrollo integral, siendo personas propositivas y críticas frente a la labor de la oficina.

Universidad Minuto de Dios

-La universidad debería seguir abriendo campos de actuación en la parte organizacional para el Trabajo Social, para así adquirir nuevos aprendizajes

-A partir de la experiencia vivida en la Registraduría Nacional del estado civil se hace necesario recalcar la importancia que tiene establecer acuerdos claros entre la Uniminuto y la institución en la que se realizara la práctica profesional en los que se logre definir cuáles son los objetivos que se proponen lograr cada uno con el fin de que estos si sean viables y puedan llevarse a cabo.

9. APRENDIZAJES TEORICOS Y PRACTICOS

El realizar la práctica profesional en una entidad como la RNEC, se constituyó como un espacio de reconocimiento para identificar las posibles formas de actuación desde el ámbito organizacional, particularmente de cuál es el papel que desempeña el trabajador social en estos escenarios.

Durante el proceso vivido fue importante evidenciar como el Trabajador Social (T.S) debe comprender las dinámicas que se manejan en una entidad del Estado, puesto que se deben cumplir con unas normas establecidas, que en ocasiones pueden restringir la actuación del profesional, ya que esencialmente lo que busca el Trabajador Social es plantear, desarrollar y evaluar estrategias que conlleven a mejorar y fortalecer los beneficios para los servidores de la RNEC, a través de un trabajo interdisciplinario con los profesionales de las diferentes áreas que conforman la RNEC: Salud ocupacional (terapia ocupacional y fisioterapia, ingenieros), Bienestar (Psicología, odontología) capacitación (abogados), entre otros.

Cabe mencionar que este grupo de trabajo asignado en la Sede Administrativa, Registradurías Auxiliares (La Candelaria, Mártires, Santa fe, y Archivo Alfabético) logró establecer sinergia con los funcionarios en altos cargos con la Dr. Blanca Ester Pineda, jefes de área en la sede Bancol y los Registradores encargados a nivel auxiliar, así mismo con los supernumerarios y funcionarios en general. Para lograr lo anterior, se realizó un proceso continuo en el que buscábamos darnos a conocer como profesionales y además establecer vínculos de confianza basados en una relación horizontal, teniéndolos en cuenta como sujetos principales sin los cuales no se puede alcanzar ninguna transformación, puesto que son ellos quienes conocen a fondo sus necesidades más sentidas por lo cual las alternativas de actuación deben ser construidas de manera conjunta por el trabajador social y los funcionarios.

En el proceso de práctica profesional se logró reconocer y fortalecer las competencias laborales específicas:

Sobre las competencias interpretativas, al momento de realizar el estudio socio demográfico y hacer el análisis correspondiente y en la construcción de la Matriz DOFA en la identificación de la necesidad de capacitación de los supernumerarios, las competencias intelectuales en el manejo y capacidad de escucha hacia el funcionario teniendo en cuenta sus puntos de vista, toma de decisiones a nivel grupal en plan de trabajo a seguir durante todo el proceso de práctica profesional, asignación de roles y tareas lo cual permitió afrontar las situaciones adversas presentadas (falta de espacios de trabajo, materiales, horario reducido para desarrollar las actividades con los funcionarios).

De otro lado la capacidad propositiva argumentativa que contribuyó a la elaboración de la propuesta de actuación para los supernumerarios, que pretende ser un aporte para la RNEC y el área de capacitación, generando cambios positivos como la mejora en el clima organizacional, el desempeño laboral del funcionario, pero desde un enfoque humano en el que se busque la satisfacción personal del supernumerario donde se sienta reconocido, respetado por los demás compañeros y pueda participar de manera activa. Para esto es necesario que el Trabajador Social fortalezca las redes de apoyo internas para lograr minimizar la brecha entre los funcionarios de la Registraduría Central frente a la sede administrativa y auxiliares en cuanto a la igualdad de oportunidades y beneficios.

De igual forma es fundamental identificar y establecer las posibles redes de apoyo institucionales externas para poder ejecutar la propuesta de capacitación, para que la propuesta no sea efímera, si no que sea sostenible con el paso del tiempo y aun cuando no esté el Trabajador Social acompañando el proceso.

10. BIBLIOGRAFIA

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA. Mapa de las localidades de Bogotá. (En línea):http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x_frame_detalle.php?id=41889.(Citado el 27 de Abril de 2012)

ARIAS TIBAQUIRÁ, Ángela Patricia lineamientos para el diseño de un perfil del administrador de empresas de la universidad nacional sede Manizales: basado en un enfoque por competencias laborales. Manizales Colombia, 2011, 173h. Trabajo de grado (Magíster en Administración) Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Facultad de ciencias y Administración. Disponible en el catalogo en línea de la Universidad Nacional de Colombia: www.bdigital.unal.edu.co/4562/1/7706540.2

BARTELS, Jorge. Capital Humano y Capacitación en las empresas de la Subregión del Gran Puntarenas (años 2000 a 2006). (En línea). www.latindex.ucr.ac.cr/descargador.php?archivo=intrds005-03 (Citado el día 28 de agosto 2011).

BAUER, Marínó. Gestión de la capacitación en las organizaciones. (En línea)www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf(Citado el 25 de Marzo de 2012)

BOGOTA POSITIVA. Estas en Teusaquillo (En línea): www.estasenteusaquillo.com/resena_historica.htm (Citado el 26 de Abril de 2012)

BUSSINESCOL: Perfil comercial, empresarial y general de Colombia. (En línea)[/www.businesscol.com/comunidad/colombia/colombia05.html](http://www.businesscol.com/comunidad/colombia/colombia05.html) (Citado el 27 de Abril de 2012)

CAMARA DE COMERCIO. (En línea) <http://camara.ccb.org.co/contenido> (Citado el 2 febrero de 2011).

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. 3° Ed. Mcgraw-Hill. .2002. Pag 257.

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. De la capacitación y de la evaluación del desempeño. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/jur/normas/Norma1.jsp?i=14861>> (citado el 23 de Enero 2011).

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Departamento administrativo de la función Pública (En línea). <http://www.mij.gov.co/econtent/library/documents/DocNewsNo2300DocumentNo6151.PDF>(citado el 23 de Abril de 2012)

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Sistema Nacional de capacitación para los empleados del Estado. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>>(citado el 23 de Enero de 2012).

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Sistema nacional de capacitación y estímulos. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16313>> (citado el 23 de Enero de 2012).

CONTRALORIA DE BOGOTA, D.C. (En línea). www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17318 (Citado el 23 de Enero de 2012) Documento de la Revista el foro Ceidir Recuperado el 17 de Marzo de 2012 http://perso.wanadoo.es/delocalmx/IDH_CR.htm

CONTRALORIA DE BOGOTA, D.C. Concepto 5607 de 2005 Departamento Administrativo de Servicio Civil. (En línea). <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19376#>> (citado el 23 de Enero de 2012)

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA. Servicio de información al ciudadano. (En línea). <http://www.esap.edu.co/> (Citado el 12 de enero de 2012)

ESCUELA DE ADMINISTRACION PÚBLICA. Manual de Implementación. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. (En línea):portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=579 (Citado el 27 de Abril de 2012)

FENSTERMACHER, Gary. (En línea). pizarrasypizarrones.blogspot.com .../concepto-enseñanza-aprendizaje. (Citado el 2 de Abril de 2012)

GAGNÉ, Robert, Principios básicos del aprendizaje para la enseñanza. (En línea): <http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid> [citado el 23 Enero de 2012]

HERRERA, Angélica. Trabajo social en empresas, ENTS UNAM México, 1994.

MACHADO Franco, Clarita. Formación laboral para el Desarrollo Humano. Bogotá: Magisterio 2008.pag 356

MAX-NEEF, Manfred y Otros. Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro. Centro de alternativas para el desarrollo, Fundación DagHammarskjold. Medellín: Proyecto 20 Editores, 2000.

PARLAMENTO DE URUGUAY. Reglamentación de la capacitación laboral en la junta nacional de empleo En (línea) (<http://www.comprasdelestado.info/site/pdf/Texto>) (Citado el 24 de Abril de 2012)

PEINADO, Hemel Santiago. Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Guía de Gestión y Administración. Bogotá: Magisterio 2009.195 pág.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE PARAGUAY. Sistema nacional de formación y capacitación laboral En (línea): http://www.mte.gov.br/pnq/leg_paraguai_ley1652.pd.Citado (25 de Abril de 2012)

REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. Cartilla presentación de Inducción (Citado el 13 de Marzo 2012)

REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Segunda edición .Editorial Norma.2003

RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín. Administración moderna de personal: fundamentos México: Thomson 2002,418 p

SAAVEDRA Luisa y CASTRO Gloria - Profesionales Grupo de Desarrollo y Evaluación del Desempeño. Cartilla de inducción de la Registraduría Nacional del Estado Civil, año 2010.

Secretaria de Cultura. Cultura de Teusaquillo, (En línea) <http://www.garatecnologia.com/turistica/teusaquillo/teusaquillo.htm>. (Citado el 13 de marzo de 2012)

SECRETARIA DE GOBIERNO DE BOGOTA. (En línea) <http://www.gobiernobogota.gov.co/gobierno-local/localidades>. (Citado el 8 de febrero de 2011)

SENA (En línea)<http://www.sena.edu.co/Portal/EI+SENA/> (Citado el 12 de enero 2012)

TRIANA, Israel. Enseñar y Aprender: Conceptos y Contextos. (En línea): <http://monografias.umcc.cu/monos/2006/cede/ENSEAR%20Y%20APRENDER%20CONCEPTOS%20Y%20CONTEXTOS.pdf> (Citado en 3 de Abril de 2012)

11. ANEXO

ANEXO Nº1 Herramienta Socio Demográfica



Estimado colaborador de la Registraduría Nacional del Estado Civil:
 Es para nosotros de suma importancia que usted se haga participe en el proceso de Diagnóstico sociodemográfico de nuestra entidad por medio de la realización de esta encuesta. Es fundamental resaltar que los datos que usted ingrese en este documento serán de total confidencialidad; por esta razón requerimos de su colaboración para que las respuestas consignadas en esta encuesta sean verdícas y claras. El procedimiento a seguir es seleccionar una sola opción; en caso de que la respuesta no se ajuste el 100% a su contexto, elija la opción que más se aproxime a su realidad.

Esta encuesta es ANÓNIMA y no debe tener tachones ni enmendaduras

I. INFORMACIÓN PERSONAL Y ESCOLARII. INFORMACIÓN ACERCA DE SU ECONOMÍA

1. Edad: _____
2. Lugar de Nacimiento: _____

Marque con una X

3. Género: Masculino _____ Femenino _____
4. Estado Civil: Soltero(a) _____ Casado(a) _____ Unión Libre _____
 Divorciado(a) _____ Viudo(a) _____
5. Indique con una X la localidad en la que se encuentra ubicado su lugar de residencia:

10.Usaquén	6.Tunjuelito	115.uba	16 Puente Aranda
2.Chapinero	7.Bosa	12.Barríos Unidos	17.La Candelaria
3.Santafé	8.Kennedy	13.Teusaquillo	18.Rafael Uribe U.
4S.Cristóbal	9.Fontibón	14.Los Mártires	19.Ciudad Bolívar
5.Urme	10.Engativá	15.Antonio Harila	20.Sumapac.

- Otro Municipio _____ Departamento _____
6. Marque con una X el último estudio cursado:
 Primaria _____ Secundaria: _____
 Educación Superior: Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____
 Especialización _____ Maestría _____ Doctorado _____
 otro _____ ¿Cuál? _____

7. Forma de Tenencia de Vivienda:
 Propia _____ Arriendo _____ Sub arriendo _____
 Por posesión _____ Familiar _____
8. Tipo de vivienda:
 Casa _____ Apartamento _____ Casa lote _____ Finca _____ Habitación _____
 Otro _____ ¿Cuál? _____
9. ¿En qué estrato socioeconómico se encuentra su lugar de residencia?
 Estrato 1 _____ Estrato 2 _____ Estrato 3 _____ Estrato 4 _____ Estrato 5 _____ Estrato 6 _____
10. ¿Qué obligaciones financieras tiene?
 Crédito bancario _____ Tarjetas de crédito _____
 Crédito Hipotecario _____ Préstamos de Particulares _____
 Otro _____ ¿Cuál? _____
11. ¿Cuál es el rango que se ajusta a la suma de sus salarios mínimos mensuales legales vigentes?
 \$535.600-\$1.071.200 _____ \$3.749.200-\$4.284.800 _____
 \$1.606.800-\$2.142.400 _____ \$4.820.400-\$5.356.000 _____
 \$2.678.000-\$3.213.600 _____ \$5.891.600-\$6.427.200 _____
 Más de \$6.962.800 _____
12. ¿Cuánto suma en dinero sus gastos mensuales?
 \$ _____
13. ¿Cuánto suman los ingresos mensuales de su núcleo familiar?
 \$ _____
14. ¿Cuánto suman los egresos de su núcleo familiar?
 \$ _____
15. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? _____

III. INFORMACIÓN FAMILIAR

16. A Continuación relacione los datos de las personas con las que usted convive.

	Edad	Género Masculino(M) Femenino(F)	Parentesco	Escolaridad	Ocupación
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Si no tiene hijos por favor pasar a la pregunta numero 19

17. Mientras usted labora ¿Quién se encarga del cuidado de su(s) hijo(s)?
 Niñera _____ Institución _____ Algún _____ familiar _____
 Otros _____ ¿Quién? _____
18. Usted es Padre o Madre cabeza de hogar? Si _____ No _____
19. ¿Existen personas Discapacitadas en su núcleo domestico?
 No _____ Si _____ ¿Cuántas? _____
20. ¿Dependen de usted económicamente las personas discapacitadas de su hogar? Si _____ No _____

IV. INFORMACIÓN DE SALUD

21. E.P.S a la que se encuentra afiliado: _____
22. Fondo de pensiones al que se encuentra afiliado: _____
23. ¿En el último año ha asistido a consulta con el médico?
 Si _____ No _____
24. ¿Sufre usted de alguna enfermedad crónica o degenerativa?
 No _____ Si _____ ¿Cuál? _____
25. ¿Usted presenta alguna discapacidad? No _____ Si _____
 ¿Cuál? _____
26. ¿En el último año ha recibido capacitaciones de salud ocupacional en la Entidad? Si _____ No _____
27. ¿Qué capacitación le gustaría que se realizaran en la entidad?

28. ¿Usted informa a la Entidad de los posibles riesgos en su lugar de trabajo? Si _____ No _____
29. ¿Con qué frecuencia aplica usted las Pausas Activas en su lugar de trabajo? A diario _____ Semanal _____ Mensual _____
 Nunca las aplica _____ No sabe que son pausas activas _____
 A continuación se realizarán unas preguntas de salud Sexual y Reproductiva, usted tiene la opción de responder o dejar el espacio en blanco.
30. ¿Ha asistido en el último año al médico para tratar específicamente temas asociados con su salud sexual y reproductiva? Si _____ No _____
31. ¿Tiene claro el conocimiento acerca de enfermedades de transmisión sexual? Si _____ No _____
32. ¿Utiliza algún método de planificación familiar?
 No _____ Si _____ ¿Cuál? _____
33. ¿Ha sufrido alguna infección de transmisión sexual?
 No _____ Si _____ ¿Cuál? _____

ANEXO N°2. Matriz DOFA Registradurías Auxiliares

Objetivo: Identificar las necesidades en los diferentes frentes en el ámbito laboral, con la construcción participativa de los funcionarios de la Registraduría Nacional del Estado Civil; con el fin de gestionar soluciones para las primordiales necesidades.

MATRIZ DOFA CANDELARIA			
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones y Sitios de trabajo inadecuados • Necesidad de contar con otro baño. • Falta de personal • Brecha entre la Oficinas Centrales con Registradurías Auxiliares. • Espacio social (cocina) 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda virtual para atención al público. • Puesto de trabajo para las funciones de recaudo. • Lograr equidad e igualdad entre las Oficinas Centrales y Registraduría Distrital • Visitas y seguimiento por parte de la ARP. • <u>Capacitaciones en temas de salud y de temas para el campo laboral.</u> • Capacitación para el fortalecimiento del servicio de brigadistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buen trato del jefe a los subordinados • Buen equipo de trabajo (compromiso, apoyo, respeto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Problemas cuando se presentan manifestaciones ciudadanas. • Tramitadores generan mala imagen de la Registraduría. • Irrespeto de los usuarios hacia los funcionarios.

Matriz DOFA Archivo Alfabético

MATRIZ DOFA ARCHIVO ALFABÉTICO

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Personal • Higiene – animales e infecciones • Falta de personal capacitado en archivo • Capacitaciones en plan de contingencia • Demasiada humedad 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Capacitaciones de dactiloscopia, cedulaación y registro civil</u> • <u>Inducción y re inducción a supernumerarios y de planta</u> • Visita de las diferentes áreas bienestar social, capacitación y salud ocupacional • Informar a las demás Registradurías la función básica de Archivo Alfabético 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas Relaciones laborales • Buen equipo de trabajo • Disposición para atender al ciudadano • Buen trato del jefe a los subordinados 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la policía en las protestas • Inducción y re inducción a supernumerarios y de planta • Factores de riesgos de los entornos saludables

Matriz DOFA Mártires

MATRIZ DOFA MÁRTIRES			
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de Salud Ocupacional causadas por el mismo trabajo • Falta de personal – sobre carga laboral • Deficiencia de los equipos y puestos de trabajo • Falta de Ventilación • Adecuación de espacios sociales (cocina) • Segregación entre nivel central y Registradurías auxiliares • Falta de igualdad de oportunidades • No se piensa en el bienestar de los funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de la ARP satisfactoria • <u>Equidad de oportunidades a nivel central como para Registradurías auxiliares</u> • <u>Capacitaciones de Bienestar Social, Salud Ocupacional y de temas de interés laboral</u> • Momentos y espacios de esparcimiento de relajación • Capacitación de primeros auxilios • Dotación de nuevos chalecos como de herramientas de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenas Relaciones laborales • Buen equipo de trabajo • Vínculos laborales • Buen trato del jefe a los subordinados 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la policía • Inseguridad del sector • La atención de los ciudadanos es de alto riesgo, para los funcionarios

Matriz DOFA Santa Fe

MATRIZ DOFA SANTA FE

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal • Herramientas de trabajo adecuadas para los funcionarios (Booking) • Estructura Instalaciones • Falta de Tiempo • Sobre Carga laboral • <u>La reasignación constante de supernumerarios en las diferentes Registradurías auxiliares</u> • Se recibe lo usado y además no sirve de nivel central: (Herramientas de trabajo, inmuebles, computadores) 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de Ergonomía • <u>Capacitación para los trabajadores de planta</u> • Celebración de día de la Registraduría y de días especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Buen trabajo en Equipo • Ambiente laboral • Responsabilidad • Compromiso con la Entidad • Desempeño del área • Conocimiento – Experiencia • Colaboración • Buen Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Agresividad e Intolerancia por parte de algunos ciudadanos • Contacto físico con el ciudadano • Falta de compromiso y garantías de nivel central hacia Auxiliares

ANEXO N°3.Matriz DOFA Sede Administrativa

Soporte Electoral

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de comunicación en general. -Desconfianza interpersonal - Falta de trabajo en equipo - No se evidencia respeto hacia los compañeros -Falta de espacio social y de recurso humano. - <u>No se realiza inducción y re inducción a los funcionarios.</u> 	<ul style="list-style-type: none"> -<u>Capacitaciones laborales, (electoral), atención al usuario para el personal supernumerario.</u> -Actividades del área de Bienestar Social y mayor divulgación de la escuela de padres. -Cursos de manualidades. - Visita y seguimiento de las fisioterapeutas. - Capacitación de primeros auxilios y brigadista - Visita y seguimiento de la ARP 	<ul style="list-style-type: none"> -Aprendizaje continuo -Buena relación con el jefe. - Celebración de fechas especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Usuarios agresivos - Falta de información Externa -Continuidad de los contratos a los supernumerarios para un mayor proceso en su vinculación.

Soporte Técnico

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZA	AMENAZAS
<p>-Infraestructura</p> <p>-Falta de espacio social y de recurso humano.</p> <p>-Enfermedades profesionales.</p> <p><u>-No existe Inducción y re inducción a los funcionarios.</u></p> <p>-Falta de Brigadista</p> <p>-Brecha entre sede administrativa y nivel Central.</p> <p>-Sobrecarga laboral.</p>	<p>- <u>Capacitaciones laborales, (electoral), atención al usuario para el personal supernumerario.</u></p> <p>-Celebración de fechas especiales.</p> <p>-Capacitaciones a nivel familiar.</p> <p>-Capacitación en temas de Seguridad Industrial.</p> <p>- Campañas de salud</p> <p>- Visita y seguimiento ARP</p>	<p>-Buena relación con el jefe y compañeros.</p> <p>- Compromiso con el trabajo y la entidad.</p>	<p>-Usuarios agresivos</p> <p>- Falta de información Externa</p> <p>- Continuidad de los contratos a los supernumerarios para un mayor proceso en su vinculación.</p>

Soporte Jurídico

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Falta de personal• Equipos de trabajo calidad y cantidad• Relaciones clima organizacional Con otras dependencias y en algunas particularidades <ul style="list-style-type: none">• Apropiación del rol de brigadistas	<ul style="list-style-type: none">• <u>Actividades en todas las áreas (Salud Ocupacional, Bienestar y Capacitación)</u>• Creación de redes específicas	<ul style="list-style-type: none">• Solidaridad• Compromiso• Disposición	<ul style="list-style-type: none">• Falta de colaboración por parte de otras dependencias en el servicio

Archivo y Correspondencia

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal • Equipos de trabajo calidad y cantidad • Espacios de trabajos inadecuados y reducidos. • Sobre carga laboral. • Estrés laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades en todas las áreas • Contar con mayor personal para poder participar de las actividades que se realizan en la entidad. • <u>Capacitación laboral</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Colaboración entre compañeros. • Responsabilidad con el trabajo y la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromiso y garantías de nivel central hacia Auxiliares

Anexo N°4 Mapa de Colombia⁵⁰



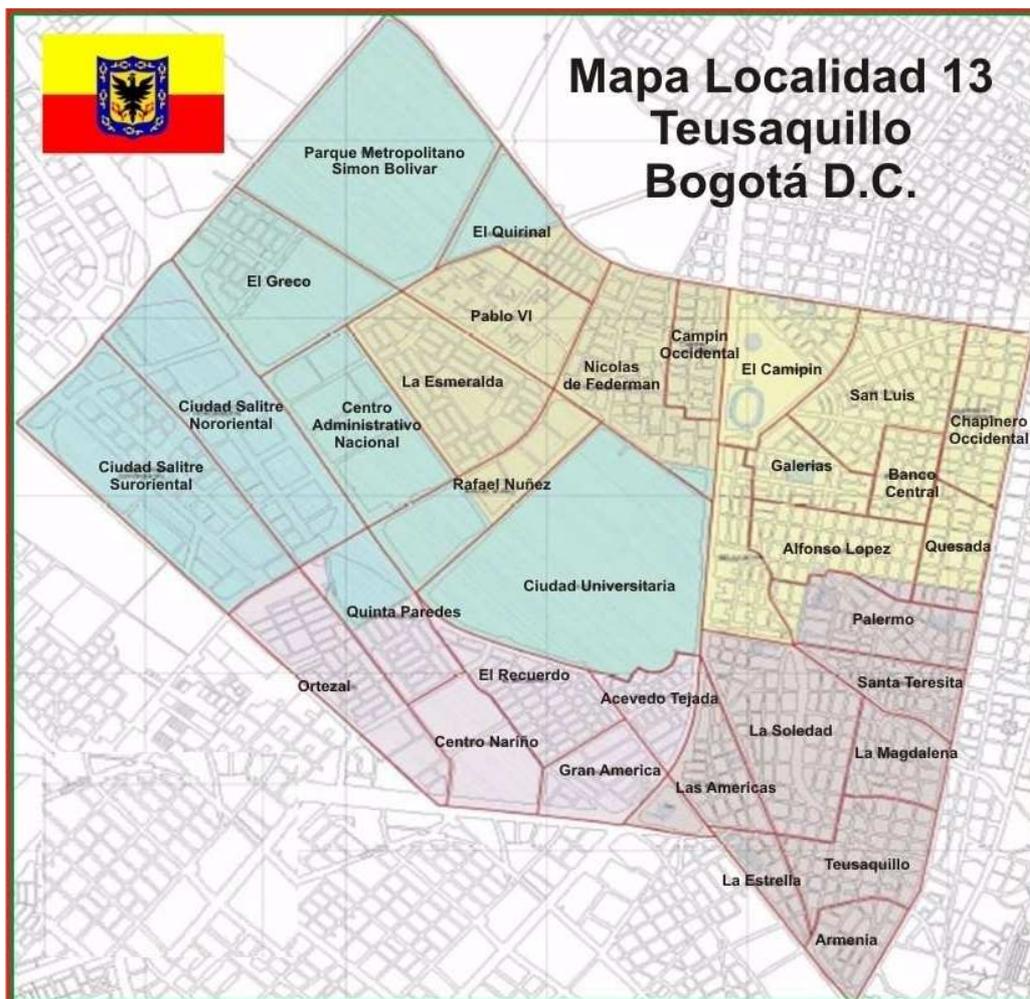
⁵⁰BUSSINESCOL. Perfilcomercial, empresarial y general de Colombia. (En línea www.businesscol.com/comunidad/colombia/colombia05.html(Citado el 27 de Abril de 2012)

Anexo N°5 Mapa de las localidades de Bogotá⁵¹



⁵¹ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA. Mapa de las localidades de Bogotá. (En línea):http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x_frame_detalle.php?id=41889. (Citado el 27 de Abril de 2012)

Anexo N°6 Mapa de localidad de Teusaquillo⁵²



⁵² BOGOTA POSITIVA. Estas en Teusaquillo(En línea):www.estasenteusaquillo.com/resena_historica.htm (Citado el 26 de Abril de 2012)