

Sistematización del procedimiento de certificaciones de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez desde la mirada del trabajador universitario

José Gustavo Vivas Arellano¹
unesrjosevivas@hotmail.com

Ser siendo... el hombre es un proyecto que se construye día a día y se transforma conforme al componente energético de su esencia.
(Félix Adam, 1987)

RESUMEN

El presente artículo consiste en reflexionar la atención que se ofrece a los egresados de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, a través de la sistematización de mi experiencia como trabajador universitario en el departamento de control de estudios, tomando en consideración las habilidades, destrezas y vocación de servicio que debe contemplar el trabajador universitario haciendo uso de los sistemas de información y las tecnologías de información con la finalidad de fomentar mejoras a la colectividad universitaria, creando canales de comunicación efectiva y de forma permanente a través de los blogger, correo electrónico y formularios, ofreciendo una respuesta más rápida, que la asistencia no tenga límites de tiempo y lugar, simplificando los procesos para los reclamos y las solicitudes de las certificaciones, los trabajadores necesitan ser considerablemente alfabetizados en datos y en las tecnologías de información distinguiendo la combinación entre lo práctico y lo

¹ Licenciado en Administración mención informática, con 20 años de experiencia en el área de control de estudios entre los núcleos de Nivel Central, Palo Verde y Caricuao de la UNESR, entre los cuales coordine la comisión de equivalencia y el Dpto. de Control de Estudios en Palo Verde y Caricuao, actualmente estoy como Subdirector de Secretaria en el Núcleo Caricuao.

teórico para comprender las oportunidades que brinda la tecnología emergente, para el mejor desempeño en las relaciones laborales y personales.

Palabras clave: Sistematización de experiencias. Trabajador universitario. Habilidades y destrezas. Vocación de servicios. Sistemas de información. Tecnologías de información y comunicación.

PREÁMBULO

Los egresados de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR) una vez culminado su acto de grado, registrado su título, realizaban las solicitudes de certificaciones y el retiro de las mismas por la Dirección de Control de Estudios (DCE) desde hace una década aproximadamente se descentralizó dicho proceso, con su normativa para que cada Núcleo de la UNESR lo coordine a través de la Subdirección de Secretaria, la DCE distribuyó las certificaciones que tenían emitidas para ser entregadas por el núcleo al que pertenecen los participantes, a medida que pasa el tiempo estas solicitudes de certificaciones han aumentado considerablemente y las respuestas de las mismas han venido reduciendo, donde la DCE continúa procesando estas certificaciones abocándose y atacando los reclamos de estas solicitudes para dar respuesta oportuna, cuyo proceso lo que ha llevado a que sigan aumentando las solicitudes de certificaciones sin respuesta, causando en ellos síntomas de decepción, desmotivación, molestia, entre otras, del mismo modo muchos lo requieren para darle continuidad a su formación académica, ascensos laborales.

Para optimizar la atención en este procedimiento de las solicitudes y retiro de certificaciones en el núcleo, se actualiza

la relación de las certificaciones por retirar, publicando la misma en el portal del núcleo, donde los participantes revisen la existencia de dicha certificación para retirar el día determinado para ese proceso, de no existir la certificación el participante realiza el reclamo a través de un formulario en el mismo sitio web, evitando así que el participante se dirija a la institución a preguntar el estatus de la solicitud y/o de realizar un reclamo, al mismo tiempo evita sacar copias de la solicitud, eliminando prácticamente el uso del papel, adjuntando la información y los datos en el formulario destinado, una vez que el núcleo remita el reclamo y reciba dicha certificación se comunica por correo electrónico del participante para que formalice el retiro, enfocando esta sistematización de experiencia (SE) se aprovecha el desarrollo tecnológico y se reduce el consumo de papel, lo cual es una contribución positiva al medio ambiente en estos años en los que los efectos del calentamiento global son cada vez más evidentes.

La mejor manera de formar a un trabajador es otorgando prioridad al desarrollo de habilidades, capacidades técnicas y potenciándoles las capacidades humanas, facilitando la internalización de experiencia que se vayan destacando en el proceso de aprendizaje reflexivo centrado en valores que genere un comportamiento éticamente aceptable para la colectividad en general.

La originalidad e innovación constante y la flexibilidad organizacional para actualizar a ritmos vertiginosos los procedimientos y políticas existentes, bajo este nuevo panorama, el valor diferencial de una organización es sin lugar a duda su recurso humano. La sistematización de experiencia facilita el intercambio de experiencias, valga la redundancia, logrando así una comprensión de lo que se está realizando, adquiriendo conocimientos teóricos a través de la práctica

para ir mejorando, siendo esta una herramienta considerada como una investigación cualitativa, orientada a la producción de sentidos mediante el análisis crítico y autocrítico, para registrar de manera argumentada logros, fracasos, dificultades y posibilidades de mejora.

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los sistemas de información (SI) Según Laudon y Laudon (1996, p.8) citado por Revista Venezolana de Gerencia (2019) “conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución”. Estos SI son una de las grandes aportaciones de la administración para las organizaciones, se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que poseen un propósito fundamental, el cual es administrar la información y los datos que tiene, de forma que estos puedan utilizarse, enviarse y procesarse fácil y eficazmente, por otro lado, también hacen referencia a un conglomerado de recursos de importancia que se conectan entre sí para poder obtener la interacción que se requiere entre estos. En la actualidad, con los avances de la computación y la informática, se han beneficiado en rapidez de procesamiento, agilidad en la obtención de resultados, y la manipulación de cada vez más amplios volúmenes de datos.

Debido al gran avance tecnológico que estamos viviendo en el mundo globalizado de los mercados y las organizaciones las tecnologías de información y comunicación (TIC) se ha proliferado con gran énfasis en las últimas décadas, en donde el uso de estas herramientas ha propiciado cambios en las instituciones generando así beneficios significativos tanto para las organizaciones como para el talento humano

que se desempeña en los diferentes niveles, por esta razón la institución debe abocarse en la formación y capacitación, en esta nueva orientación de formación profesional se debe destacar lo verdaderamente humano, empático, flexible y modernizante adecuarlo a las TIC para no depender siempre de lo presencial, permitiéndoles a los interesados e involucrados un mejor desenvolvimiento.

Al respecto, resulta clara la siguiente definición de tecnología de Kast y Rosensweig (1988): “Tecnología es la organización y aplicación de conocimiento para el logro de fines prácticos. Incluye manifestaciones físicas como las máquinas y herramientas, pero también técnicas intelectuales y procesos utilizados para resolver problemas y obtener resultados deseados.” La tecnología es, por tanto, ciencia aplicada a una técnica determinada y la TI es aquella tecnología que soporta las funciones de un sistema de información.

Con esta información se puede afirmar que los SI están orientados a proveer información en las organizaciones, la cual trata de la colección, almacenamiento y diseminación de información relevante para la toma de decisiones a través del uso de las tecnologías, estos SI se estudian observando los flujos de información con el fin de planificar y diseñar nuevas formas de mejorar la calidad de la información que se requiere, tanto las TIC como los SI son herramientas importantes para la comunicación y el intercambio de información tanto para las organizaciones como para la sociedad. Por lo tanto, es fundamental conocer cómo podemos usar las TIC, de manera que sean innovadoras, de manera que permitan realizar y mejorar las actividades.

Todo esto nos lleva a que se debe mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a los participantes, desde tener la disposición de hacer lo mejor y humanamente posible en pro del bienestar común. Es de suma importancia resaltar que es responsabilidad tanto del trabajador como de la institución brindar herramientas de calidad, accesibles, confiables y seguras, es decir, esto implica que el avance en cuanto a la atención al público, debe dársele un seguimiento para su eficaz control y mejor funcionamiento.

HABILIDADES Y DESTREZAS DEL TRABAJADOR

La habilidad laboral la define (Cognosonline, 2021) como “la suma de conocimientos y habilidades clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo”. Entre las habilidades que debe tener el trabajador universitario están todas las competencias y aptitudes con las que debe contar, a fin de ejecutar, plantear y proponer salidas eficaces en pro de la institución, las mismas no están relacionadas con sus conocimientos técnicos, sino con su carácter o con sus destrezas, las cuales establecerán diferencias entre un trabajador y otro, además, determinarán la eficiencia de un trabajador en algún cargo específico.

Los tipos de habilidades que debe tener el trabajador universitario serían la que se relacionan con la personalidad del mismo, facilitando el trabajo a través de sus buenas relaciones con los demás trabajadores en su entorno laboral, mejorando así el desempeño individual en el espacio donde se desenvuelve, dentro de estas habilidades sociales se destacan:

La creatividad: facilitando la resolución de los problemas que puedan presentarse en diferentes áreas, además de

fomentar el surgimiento de nuevas ideas que incrementen el rendimiento.

La colaboración: actitud que debe tener todo trabajador, pues fomenta el éxito de los equipos en su gestión colectiva, con base en la cooperación y el trabajo colaborativo.

El pensamiento crítico: permitiendo abordar los problemas de forma diferente y encontrar soluciones viables.

La iniciativa: facilita tomar decisiones precisas, permitiendo ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia.

Organización: Tener la capacidad de planificar y priorizar, contribuyendo de manera en la que se debe desarrollar el trabajo y su entorno.

La empatía: la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender mejor sus acciones, comportamientos y pensamientos.

El liderazgo: la acción de influir en un grupo de personas con el objetivo de trabajar en equipo y en torno a un propósito.

Trabajo en equipo: Tener la capacidad de trabajar junto con los demás miembros del equipo de trabajo, es por ello que una persona que sea abierta al trabajo colaborativo es mucho más aportante en la institución.

Resolución de conflictos: habilidad laboral de poder plantear soluciones y tomar las riendas de la situación, un trabajador que puede tomar decisiones positivas, contribuye al desarrollo de la eficacia y la eficiencia.

Comunicación asertiva: la comunicación es el eje fundamental de todas las actividades humanas, por lo que un trabajador que pueda transmitir y escuchar de manera óptima sus ideas y las de otros, contribuirá en el crecimiento de su área de trabajo.

La inteligencia emocional: esta se fundamenta en el desarrollo de las habilidades interpersonales que permiten a las personas entender las necesidades de otras y relacionarse eficientemente con ellas, además, facilita el conocimiento sobre las propias capacidades, así como de las fortalezas. Esto es determinante para entender cómo actuar y cómo controlar emociones como el enojo, la ira o la frustración.

Por otro lado, están las habilidades profesionales que se refieren a las destrezas técnicas que necesitan para desarrollar actividades específicas dentro de la institución, optimizando el desempeño profesional, entre las que puedo nombrar:

El manejo de la tecnología y la informática: actualmente es importante el uso de las herramientas digitales para la ejecución de múltiples actividades en la institución.

El diseño digital: facilita la elaboración de productos de diversa naturaleza.

El manejo de programas de control de gestión: es la manipulación de herramientas gráficas que permitan analizar los datos sobre el desempeño de un departamento en forma más fácil.

La formación integral que debe tener el trabajador universitario incluye la educación en valores complementados con los estudios académicos y la práctica profesional fomenta

el desarrollo de otras habilidades útiles para el desempeño del trabajador universitario.

Bustos, Figueroa y Sánchez (2013) en el ensayo titulado Soy competitivo. Liderazgo empresarial, afirman que los seres humanos son sociables por naturaleza, al sentirse parte de un grupo, también surge la necesidad de un guía que tome el mando, un líder. Este debe tener ciertas características, las cuales son: responsabilidad, honestidad, seguridad y sobre todo visión para superar cualquier circunstancia que se le presente en el ámbito laboral.

Destacando las características del líder, las instituciones necesitan un liderazgo abierto, que consiste en poseer la confianza y la humildad suficiente para inspirar en las personas el compromiso con los objetivos perseguidos por las mismas, este liderazgo es en conjunto una combinación de mentalidad, temperamento, conductas y capacidad para desarrollar y ampliar habilidades.

VOCACIÓN DE SERVICIO

La vocación, según la Real Academia de la Lengua, es la “advocación, convocación, llamamiento, inclinación a cualquier estado, profesión o carrera”. Por otra parte, Collaguazo y Santiago (2019) en la revista, la ética y la vocación profesional lo definen como “un deseo profundo hacia lo que uno quiere convertirse en un futuro, a lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, es algo que va enlazado y determinado por tus conocimientos generales”. Los valores están muy relacionados con las conductas y normas de vida que aprendemos desde el hogar, entre los que está el proceder con corrección y hacer el bien. Son creencias fundamentales que nos ayudan

a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

La ética profesional considerada para (Colunga, 2015) como “es el estudio de los valores inherentes al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesionista y la sociedad”, la misma se construye con el aprendizaje de día a día, el ser como profesional va emulando a sus seres como son los padres de familia, partiendo de la formación de un individuo que esté establecido formalmente.

Se debe crear sentido de pertenencia, el trabajador universitario debe ser parte del equipo, para finalmente triunfar con la participación de todos, como un gran equipo, para lo cual debemos escuchar activamente a todos para lograr la integración, así vamos todos a la misma dirección, lo otro que debemos hacer es planificar lo que se desea hacer, pero lo cual se debe organizar para finalmente ejecutar.

El trabajador universitario tiene que estar fundamentado a partir de los valores universales como los son la humildad, sacrificio, congruencia, credibilidad, honestidad, amor, compromiso, equidad, justicia, integración, paz, trascendencia, educación y el patriotismo, para que a su vez se genere una cultura más humana donde se trabaje con la persona, para las personas y para formar personas, este trabajador debe buscar lo mejor para la colectividad, para lo cual se necesita tenacidad y consistencia para lograr resultados prácticos que mejoren la vida de las personas, así construiremos la visión de una sociedad mejor. El trabajador más eficaz con lo que me he encontrado son los que constantemente desafían sus propias ideas y prejuicios, desafían la forma en que “siempre se ha hecho”, el desafío y la colaboración conducen a la innovación, y eso es lo que nos ayudará a todos a resolver algunos de los problemas más apremiantes de nuestro tiempo.

El enfoque que se debe desempeñar en este ambiente laboral debe ser basado en hacer lo justo, el deber ser, prestar la mejor atención como si fuésemos nosotros mismos que estamos buscando la información y nos den la respuesta correcta y oportuna, acompañada de la mejor atención, la mejora continua de ser cada vez mejor tanto del punto de vista de la planificación como la de todos los procesos y procedimiento que se desarrollan dentro del área de control de estudios, la satisfacción entre el usuario y el empleado debe ser mutua, determinándose a través de la capacidad profesional, la confianza que se inspira, mejoramiento de la información que se proporciona, el trato recibido, la calidad de respuesta, entre otras.

A MODO DE CIERRE

Entendiendo que cuando hablamos de la SE nos referimos a un conjunto de conocimientos, a diferentes metodologías acreditables, a procesos valiosos. Así, Jara señala que en la sistematización “el eje principal de preocupación se traslada de la reconstrucción de lo sucedido y el ordenamiento de la información, la sistematización como herramienta de gestión a una interpretación crítica de lo acontecido para poder extraer aprendizajes que tengan una utilidad para el futuro” (Jara, s/f: 2).

De tal manera que se trata de los procesos, las vivencias y las interpretaciones de los que participan en la experiencia que se desea sistematizar, reivindicando así los pequeños relatos, las narraciones sencillas como fuentes de conocimientos. En este orden de ideas la SE implicará mirar el proceso vivido, sus límites, los aciertos y errores, aceptarlos como tal, aprendiendo de los mismos para ir mejorando, facilitando la contrastación

entre los diversos trabajos, ayudando a no partir desde cero y a no repetir los errores.

Entre las competencias que debemos manifestar está el liderazgo, refiriéndose a los patrones de comportamiento, así como las actitudes sobre la comunicación, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la delegación, el compromiso y la motivación. Con respecto al autocontrol, refleja un enfoque sistemático y disciplinado para enfrentar la rutina diaria y las situaciones estresantes. En cuanto a la creatividad, describe la capacidad de pensar y actuar de manera original e imaginativa para lograr el éxito de los procedimientos y por últimos podemos mencionar la confiabilidad que sería la capacidad de cumplir con las especificaciones de tiempo y la calidad del proceso.

Por último, debemos mencionar los valores y la ética, la primera basándose en el respeto mutuo y en la receptividad de las opiniones, juicios de valor y con respecto a la segunda es la conducta moralmente aceptable que representa las libertades personales y profesionales, así como los límites.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bustos, A. F. (2013). *Ensayo, Soy Competitivo*. Liderazgo Empresaria. Mexico, D.F.

CognosOnline. (12 de abril de 2021). *Habilidades Laborales. Qué son y cuáles son las más importantes del 2021*. Obtenido de CognosOnline: <https://cognosonline.com/cl/blog-cl/10-habilidades-laborales/>

- Collaguazo S., J. y. (abril de 2019). *La ética y la vocación profesional*. Obtenido de Revista caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/etica-vocacion-profesional.pdf>
- Colunga O., M. (08 de diciembre de 2015). *Es el estudio de los valores inherentes al ejercicio de una* . Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/llii5mtg7ysc/es-el-estudio-de-los-valores-inherentes-al-ejercicio-de-una/>
- Jara H., O. (S/F). *El Desafío Político de Aprender de Nuestras Prácticas*. Recuperado el 23 de 02 de 2022, de EL DESAFIO POLITICO DE APRENDER DE NUESTRAS PRACTICAS: <https://cepalforja.org/sistem/documentos/aprenderdepracticass.pdf>
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). Administración en las Organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias. En F. Kast, & J. Rosenzweig, *Administración en las Organizaciones. Enfoque de Sistemas y de Contingencias* (pág. 744). Mexico, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Revista Venezolana de Gerencia. (2019). *Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura*. Obtenido de Universidad del Zulia: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/>