

ESTUDIO DE OFERTA Y DEMANDA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
OFRECIDOS POR LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO 2011-2012.

ANA MERCEDES VILLACORTE OBANDO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
SAN JUAN DE PASTO
2014

ESTUDIO DE OFERTA Y DEMANDA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
OFRECIDOS POR LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO 2011-2012.

ANA MERCEDES VILLACORTE OBANDO

Trabajo de grado modalidad Pasantía presentado como requisito para optar al
Título de Economista

Asesor Empresarial:

MARCO PAREDES CIFUENTES

Asesor Académico:

DUMER DELGADO CADENA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
SAN JUAN DE PASTO

2014

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^o del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Marzo de 2014

AGRADECIMIENTOS

*A mi asesor, colega y amigo
Marco Paredes por su
incondicional apoyo en la
realización de este trabajo;*

*"El profesor mediocre dice.
El buen profesor explica. El
profesor superior
demuestra. El gran profesor
inspira."*

William Arthur Ward

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
1. ASPECTOS GENERALES.....	15
1.1 TÍTULO	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
2. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1 MARCO CONTEXTUAL.....	18
2.2 MARCO LEGAL	19
2.3 MARCO CONCEPTUAL	22
3. OBJETIVOS.....	25
3.1 OBJETIVO GENERAL	25
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
4. METODOLOGÍA	26
5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	27
5.1 ESPACIO GEOGRÁFICO	27
5.2 ESPACIO TEMPORAL.....	27
5.3 TIEMPO A EMPLEAR	27
6. RESULTADOS DEL ESTUDIO	28
6.1 OBJETIVO 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN2011-2012	28
6.1.1 Origen de la demanda	29
6.1.2. Viabilidad de la demanda.	32
6.1.3. Seguimiento de la demanda.....	34
6.1.4. Entidad solicitante.....	36
6.2. OBJETIVO 2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN 2011-2012	38

6.2.1	Oferta de programas de capacitación 2011.	39
6.2.2.	Oferta de programas de capacitación 2012.	44
6.2.3.	Oferta y Demanda 201.	49
6.2.4.	Oferta y demanda 2012.....	54
6.3.	OBJETIVO 3. PROPUESTA DE OFERTA	58
6.3.1	Programas de la oferta.	63
	CONCLUSIONES.....	73
	RECOMENDACIONES.....	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
	NETGRAFÍA.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfica 1. Origen de la Demanda	32
Gráfica 2. Viabilidad de la Demanda.....	34
Gráfica 3. Seguimiento de la Demanda	36
Gráfica 4. Entidad solicitante	38
Gráfica 5. Oferta de capacitación 2011	41
Gráfica 6. Distribución de eventos por temáticas 2011	43
Gráfica 7. Oferta de capacitación 2012.....	45
Gráfica 8. Distribución de eventos por temáticas 2012	49
Gráfica 9. Oferta y demanda 2011	52
Gráfica 11. Oferta y demanda 2012.....	56
Gráfica 12. Demanda y eventos realizados 2012.....	58
Gráfica 13. Rango de oferta y demanda futura	62

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Propuesta de oferta	60

PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde al desarrollo de la pasantía realizada en el área de capacitación de la ESAP Nariño Alto Putumayo, institución reconocida por su liderazgo en el Saber Administrativo Público, y que brindó la oportunidad de llevar a cabo este estudio. El reconocimiento de la institución como también la necesidad por este estudio y la innovación que representa, fueron razones por las cuales se optó por realizar la pasantía en esta institución.

El contexto inmediato en el cual se desarrolló el presente estudio - el área de Capacitación - está formado por un coordinador y un equipo de trabajo, integrado por apoyo en pedagogía, apoyo técnico, apoyo profesional y apoyo capacitación quienes se encargan de cumplir con el objetivo de formación y actualización de servidores públicos y sociedad civil en general mediante el servicio de capacitación para cuya realización esta dependencia lleva a cabo los procesos de: *Planeación*: Bajo el cual se establecen los parámetros para ofrecer el servicio de capacitación con pertinencia. *Diseño Curricular*: En donde se constituyen lineamientos curriculares de los programas de capacitación, se define su contenido se elabora la guía académica. *Implementación del evento de capacitación*: Se refiere a la ejecución de los eventos partiendo desde la revisión de disponibilidad de recursos hasta la consolidación de los expedientes del evento realizado. *Evaluación y Seguimiento de Programas y Eventos*: En este caso se pretende conocer el grado de satisfacción del usuario, el grado de cumplimiento en las metas planteadas y con base en esta información implementar acciones de mejora.

RESUMEN

El objetivo de este estudio es proponer una nueva oferta de programas de capacitación en la ESAP Nariño - Alto Putumayo, que estará en capacidad de atender efectivamente las necesidades de la sociedad para superar la deficiencia y arbitrariedad en la planificación de la oferta con el interés de cumplir en términos de cobertura, para que a partir de este trabajo la calidad y las necesidades de los demandantes sean el principio para ofertar el servicio de capacitación. El propósito se logra a partir del estudio de oferta y demanda de los años 2011 y 2012, análisis que es tomado como referente para conocer la manera en que ha operado el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, encontrando falencias como el enfoque radical en el cumplimiento de metas de cobertura y el criterio subjetivo que predomina en los procesos y procedimientos.

Finalmente se propone una oferta estructurada por las áreas de estudio que han sido con mayor frecuencia demandadas, sugiriendo una cantidad aproximada para establecer el número de eventos, a partir del crecimiento esperado de la demanda enmarcado en un rango de oferta; No obstante, se recomienda además de la implementación de esta oferta en la próxima vigencia, considerar cambios en criterios y en procesos que lleva a cabo el área de capacitación, con el fin de lograr que esta labor sea reconocida por su calidad.

PALABRAS CLAVE: Cobertura, Calidad, Programa de Capacitación, Oferta de Capacitación, Demanda de capacitación.

ABSTRACT

The objective of this study is to propose a new offer of training programs in the ESAP Nariño - Alto Putumayo, which will be able to effectively meet the needs of society to overcome the deficiency and arbitrariness in the planning of the offer with the interest of fulfilling in terms of coverage, so that from what this work the quality and the needs of the applicants must be the principle to offer the training service. The goal is achieved through the study of supply and demand for the years 2011 and 2012, analysis that is taken as a benchmark for understanding the way in which he has operated the training area of the ESAP Nariño - Alto Putumayo, finding flaws as the radical approach in the fulfilment of goals for coverage and the subjective criterion that predominates in the processes and procedures of the institution.

Finally proposed an offer structured by areas of study that have been most frequently demanded, suggesting an approximate amount to set the number of events, from the expected growth of demand in a range of offer; However, it is recommended in addition to the implementation of this offer in the next term, consider some changes in criteria and processes carried out in the training area, in order to ensure that this work be recognized for its quality.

KEYWORDS: Coverage, quality, training program, training offer, training demand

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Capacitación de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) realiza actividades de naturaleza pedagógica encargadas de fortalecer las competencias de los servidores públicos y de la ciudadanía en general a partir de planes y programas curriculares de perfeccionamiento, inducción y actualización en los campos del saber administrativo público, mediante las modalidades presencial y virtual en temas especializados que refieren al análisis de los asuntos propios del Gobierno, los referidos a la organización y funcionamiento de la administración pública y al fortalecimiento de los espacios de participación social para la gobernabilidad y el control de la gestión pública local.

Considerando que existe una importante y recurrente demanda por programas de capacitación que ofrece la ESAP Nariño - Alto Putumayo y pese a que la institución ha respondido en términos de cantidad de eventos en muchas ocasiones no se responde efectivamente en lo que refiere a las temáticas propiamente solicitadas, motivo por el cual aún existe demanda que no se está atendiendo, siendo esta situación la razón y el punto de partida para la realización de esta pasantía.

En consecuencia y con el propósito de atender efectivamente a la comunidad usuaria del servicio de capacitación, el objetivo trazado en este proyecto se sintetiza en proponer una oferta de programas de capacitación mejorada, actualizada y estructurada a partir de las necesidades de la sociedad, en las que la institución atienda efectivamente a la demanda. Es de vital importancia para la ESAP Nariño - Alto Putumayo, la realización de este proyecto ya que brinda la oportunidad de replantear la estructura de oferta de programas de capacitación, logrando que en esta ocasión, se construya en función de los requerimientos de la demanda y que ésta responda correctamente a ella, minimizando la posibilidad de que sigan existiendo necesidades insatisfechas.

En síntesis, el trabajo de pasantía realizado en la Escuela Superior de Administración Pública, consistió en el desarrollo de un proyecto cuyo objetivo está orientado a generar un beneficio social mediante una propuesta de oferta de programas de capacitación que responda a la demanda existente, contribuyendo así, al mejoramiento en el desempeño de funcionarios públicos del departamento de Nariño, como también en los distintos ámbitos de la función pública. Para tal propósito, se inició con un diagnóstico que permitió conocer el estado de oferta y demanda de los programas de capacitación en los años 2011-2012, lo que a su vez, permitió tener indicios acerca de cuál es la oferta conveniente y necesaria que debe brindar la Escuela Superior de Administración Pública.

La metodología propuesta en el plan de trabajo consiste en efectuar un análisis cuantitativo y cualitativo de la información secundaria brindadas por la institución, describiendo las variables oferta y demanda para finalmente realizar una propuesta tomando como referente una herramienta utilizada en finanzas.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TÍTULO

Estudio de Oferta y Demanda de programas de capacitación ofrecidos por la escuela superior de Administración Pública en el Departamento de Nariño 2011-2012.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente proyecto parte del interés y la necesidad que se manifiesta en el área de capacitación de la Escuela Superior de Administración Pública, por mantener el liderazgo en el área de la gestión pública, mediante una labor que contribuya efectivamente al mejoramiento del conocimiento y las habilidades de los servidores públicos de la región. En tal sentido se considera conveniente e ineludible la realización de este trabajo con el cual, partiendo del estudio de la información historia concerniente a la oferta y demanda, se propone una nueva oferta, capaz de responder eficientemente a los requerimientos de la sociedad, de manera que la institución sea reconocida por prestar un servicio que cumple con las expectativas de la comunidad que acude a ella. Es así, como el desarrollo de este trabajo es oportuno y de gran utilidad para la institución, por cuanto hasta la actualidad no existen precedentes de la realización de un estudio similar, que fuese tomado como base para establecer la oferta de programas de capacitación que brinda la ESAP Nariño - Alto Putumayo, a la comunidad.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo realizado por la Escuela Superior de Administración Pública, brinda programas de capacitación a funcionarios públicos y a la comunidad en general, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la gestión pública. Esta labor ha sido reconocida por parte de la sociedad, sin embargo, teniendo en cuenta el constante cambio en ella, es necesario tener conocimiento actualizado de las necesidades y falencias que manifieste la demanda, para responder a ellas de manera eficiente.

La realización del presente estudio de oferta y demanda de programas de capacitación surge en primer lugar de la motivación por lograr una proyecto innovador, teniendo en cuenta que es la primera vez que se realiza un estudio de reforma a la estructura de los programas de capacitación ofrecidos por la institución, a partir de un análisis minucioso de la demanda. En otros términos, la innovación de este proyecto está dada porque en esta ocasión la demanda no se acopla a la oferta de la institución sino por el contrario, se realiza una propuesta de oferta relacionada con la demanda. De igual manera, es importante el logro que representa para la institución, ya que con este trabajo se planea que la ESAP Nariño - Alto Putumayo, continúe liderando los procesos de formación en el área de la administración pública en la región.

Es importante y evidencia la necesidad de llevar a cabo el presente trabajo, la demanda de programas de capacitación que no se está atendiendo, considerando las temáticas puntuales que se solicitan, por cuanto la modalidad bajo la cual se atiende las solicitudes prioriza la realización de eventos en cantidad, más no en el contenido que estrictamente se esté requiriendo. En este sentido es pertinente una actualización a la oferta que permita al recurso humano, mediante los programas de capacitación convenientes, adquirir el conocimiento necesario para realizar sus funciones de una manera apropiada. Por tal motivo, con el propósito eliminar la

brecha existente entre oferta y demanda, y, contribuir al mejoramiento de la gestión pública, es necesario examinar minuciosamente la demanda y las necesidades que con ella manifiesten tener los solicitantes en programas de capacitación, a fin de formular una oferta pertinente y acertada desde la Escuela Superior de Administración Pública.

En síntesis, la realización de este proyecto es importante por cuanto proponer una nueva estructura de la oferta de estos programas en la Escuela Superior de Administración Pública, con la seguridad de que esta acorde con la demanda y responde a sus requerimientos, es indispensable para la institución dado que este estudio realizado por primera vez, permite a la ESAP Nariño - Alto Putumayo, mediante una oferta mejorada y actualizada, posicionarse en el campo de la administración pública.

Cabe resaltar la importancia que tiene tanto para el estudiante, para la ESAP Nariño - Alto Putumayo y la región el trabajo práctico desarrollado, el cual es reflejo del conocimiento adquirido en la Universidad de Nariño, puesto ahora en práctica para contribuir al desarrollo social, en consecuencia, el impacto que genere el trabajo práctico realizado con respaldo y apoyo del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, es una razón fundamental para desarrollar esta pasantía.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO CONTEXTUAL

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) 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. (ESAP, 2012. Tomado de *www.esap.edu.co*).

Misión

Formar ciudadanos y ciudadanas en los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público para el desarrollo de la sociedad, el estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras de servicio público en los diferentes niveles de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global. (ESAP, 2012. Tomado de *www.esap.edu.co*).

Visión

La ESAP en el 2019 será una institución de carácter universitario, de calidad académica acreditada, líder en la transformación de la sociedad, las entidades públicas y las organizaciones sociales, órgano consultor del estado en el saber administrativo público; difundiendo y generando conocimiento en los ámbitos nacional territorial y global. (ESAP, 2012. Tomado de *www.esap.edu.co*).

Política de calidad

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 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. (ESAP, 2012. Tomado de *www.esap.edu.co*).

Objetivos de calidad

- Prestar servicios educativos de alta calidad, mediante actividades enfocadas a la investigación y producción del conocimiento de lo público
- Brindar herramientas tecnológicas de apoyo a la educación y desarrollo de competencias informáticas
- Prestar asistencia técnica integral y efectiva que permitan la transformación organizacional de las entidades públicas y comunidades organizadas
- Incidir efectivamente en la formación gerencial de los altos funcionarios del Estado
- Mejorar de forma permanente los procesos, procedimientos y trámites al interior de la ESAP
- Desarrollar prácticas de desarrollo humano orientadas a mejorar el desempeño de las personas y estrategias de la entidad. (ESAP, 2012. Tomado de *www.esap.edu.co*).

2.2 MARCO LEGAL

LEY 30 DE 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior. La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el

desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional. (Congreso de Colombia, 1992)

LEY 19 DE 1958: (...) Créase la Escuela Superior de Administración Pública. El gobierno reglamentará sus programas, su organización y funcionamiento, y dictará las medidas tendientes a que se establezcan cursos o secciones de administración pública en las universidades seccionales y en los institutos oficiales de segunda enseñanza, así como para fomentar la creación de cursos o escuelas privadas de la misma índole. (Congreso de Colombia, 1958)

LEY 115 DE 1994: Por la cual se expide la ley general de educación. La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad (...) De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social. (Congreso de Colombia, 1994)

DECRETO 1567 DE 1998: Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.(...) Crease el Sistema nacional de capacitación, definido 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. (Congreso de Colombia, 1998)

LEY 489 DE 1998: Por la cual se dictan normas sobre la Organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (Congreso de Colombia, 1998)

PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS PUBLICOS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS (PNFYC): Documento expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la ESAP que define los lineamientos para la capacitación y formación de empleados públicos. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011)

NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PUBLICA (NTCGP): En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. (Escuela Superior de Administración Pública, 2009)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP): 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. (Congreso de Colombia, 1998)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

CAPACITACIÓN: Conjunto de procesos organizados dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa. (Congreso de Colombia, 1998)

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: Conjunto de temas que integran un campo del saber administrativo público, organizados de manera selectiva, mediante el cual se estructura los contenidos y determina su orientación, objetivos, metodología y recursos de manera coherente, con el fin de servir como insumo fundamental para el desarrollo de eventos de capacitación de diferente alcance e intensidad, impartidos a través de las diversas metodologías y modalidades establecidas. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 8)

EVENTO DE CAPACITACIÓN: Actividad de naturaleza académica orientada a la transferencia de conocimientos y/o fortalecimiento de las competencias en los temas propios del saber administrativo público. Los eventos contarán con una logística básica o una logística especial, según la naturaleza de los mismos, la población objetivo y la duración, entre otras consideraciones. Cada evento de capacitación, así como las acciones que se adelanten en el marco del proceso tendrán un expediente organizado según la lista de chequeo documental con la que cuenta el proceso. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 4)

EVENTOS DE CAPACITACIÓN POR OFERTA: Aquellos que se realizan en virtud de las normas legales vigentes que obligan a la ESAP, en el marco de su proceso misional, Estos eventos son de carácter gratuito para los beneficiarios, por cuanto se consideran de inversión social. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 4)

EVENTOS DE CAPACITACIÓN POR DEMANDA: Se desarrollan en virtud de las solicitudes formales que realicen las entidades objeto del proceso de capacitación de la ESAP. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 5)

DEMANDA POR SERVICIO RECURRENTE: Se trata de aquellos usuarios que han tenido experiencias previas con la ESAP y desean continuar solicitando sus servicios. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 24)

DEMANDA POR SERVICIO REFERENCIADO: Se trata de aquellos usuarios que solicitan los servicios de capacitación de la ESAP, porque conocen otras experiencias satisfactorias para los usuarios relacionadas con la prestación de servicios de la ESAP. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 25)

DEMANDA COMO RESPUESTA A MERCADEO: Se trata de aquellos usuarios que solicitan los servicios de la ESAP atendiendo a los diferentes mecanismos de difusión con los que cuenta la entidad. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 25)

VIABILIDAD POR INVERSIÓN SOCIAL: En este caso la ESAP asume la totalidad de los costos que genera la solicitud. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 26)

VIABILIDAD POR VENTA DE SERVICIOS: Cuando la solicitud es atendida por venta de servicios la entidad solicitante debe asumir los costos, para cuyo calculo se tomara como referencia el costo de la hora conferencia adoptado en la ESAP, teniendo en cuenta los respectivos subproyectos de inversión más un 60% que

corresponde a los costos indirectos por el número de horas del evento. (Escuela Superior de Administración Pública, 2011, p. 26)

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de la oferta y demanda de los programas de capacitación ofrecidos por la Escuela Superior de Administración Pública, durante los años 2011-2012 en el departamento de Nariño, con el fin de proponer una nueva oferta de estos programas, capaz de responder a la demanda de los mismos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la demanda por programas de capacitación, correspondiente al periodo 2011-2012 en la ESAP
2. Analizar la oferta de programas de capacitación que se brindaron en el periodo 2011- 2012 en la ESAP
3. Proponer una oferta de programas de capacitación actualizada y estructurada de manera que sea capaz de responder a la demanda que existe para la ESAP

4. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta que el objetivo del proyecto es formular una oferta de programas de capacitación actualizada y pertinente, que responda a las necesidades de los solicitantes, cabe aclarar que este proyecto tratará información brindada por la institución correspondiente al comportamiento histórico de la oferta y la demanda en el periodo de estudio establecido, de tal manera que el tipo de estudio bajo el cual se desarrollará el presente proyecto, será propositivo y descriptivo tanto en términos cuantitativos como cualitativos, partiendo de un análisis de la información secundaria facilitada por la ESAP Nariño - Alto Putumayo obteniendo así un diagnóstico claro de la situación actual de los programas de capacitación. Una vez se tenga conocimiento claro acerca del escenario actual, se realizará un método de análisis mixto, definiendo con mayor amplitud tanto la oferta y la demanda, para finalmente, con esta información y el tratamiento pertinente de la misma, proceder a formular una propuesta de oferta de programas de capacitación orientada a responder a las necesidades de la sociedad.

Destacando que se realizó una práctica administrativa, necesariamente se planteó una metodología de "aprender haciendo", es decir, partiendo de conocer el entorno, las normas y procesos que rigen a la ESAP, se desarrolló en el campo mismo de la administración el objetivo propio de la pasantía.

5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

5.1 ESPACIO GEOGRÁFICO

La pasantía se desarrolló en su totalidad en las instalaciones de la Escuela Superior de Administración Pública en la ciudad de Pasto.

5.2 ESPACIO TEMPORAL

El Tiempo a investigar corresponde a los años 2011 y 2012.

5.3 TIEMPO A EMPLEAR

El periodo empleado para la realización del proyecto de investigación que corresponde a la pasantía, fue desde el 17 de Junio de 2013 al 17 de Diciembre de 2013.

6. RESULTADOS DEL ESTUDIO

6.1 OBJETIVO 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN 2011-2012

La demanda de programas de capacitación, acopia todas aquellas solicitudes que entidades del sector público y comunidad en general formalizan ante la ESAP – Nariño Alto Putumayo en procura de programas de capacitación que fortalezcan el conocimiento y las capacidades de los funcionarios públicos o sociedad civil, en determinada área y/o tema del saber administrativo público. Cada una de las peticiones recibidas, tiene un seguimiento, es claramente identificada (Número de radicado, fecha de recibido, solicitante y servidor asignado por reparto para atender la solicitud) y especificada de acuerdo a criterios dentro de los cuales se destacan el origen de la demanda y la viabilidad de la solicitud¹.

Para el año 2011, la demanda por programas de capacitación en la ESAP – Nariño Alto Putumayo en estuvo respaldada por 137 solicitudes, buena parte de ellas atendidas satisfactoriamente, sin embargo también se presentó una alta cifra de peticiones no atendidas. Por su parte, la demanda para la vigencia 2012, se mantiene constante con un leve incremento respecto a las solicitudes recibidas en 2011, es decir, para este periodo la institución recibió 170 frente a las 137 del año 2011.

¹ El procedimiento que sigue la institución en cuanto recibe una solicitud en el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo inicia con la asignación de un numero consecutivo estipulando fecha procedencia y temas solicitados; Enseguida se confronta la oferta de la vigencia en curso con la demanda para determinar en qué temas se puede responder, para finalmente proceder a establecer como tal la realización del evento.

6.1.1 Origen de la demanda. El comportamiento de la demanda de programas de capacitación en el periodo 2011, según el origen, se presentó con un 74,45% por servicio recurrente, un 24,82% por servicio referenciado y un 0,73% como respuesta a mercadeo. La atención de la demanda por parte de la institución en términos generales fue aceptable, obteniendo un porcentaje de realización de las solicitudes de un poco más del 50% frente al igualmente alto porcentaje de eventos no atendidos correctamente por diferentes razones - falta de recurso humano, tema no manejado por la institución, o simplemente por decisión del área de capacitación - resultado consecuentemente similar al derivado del análisis de viabilidad en el que frente a un alto porcentaje de solicitudes viables, se encuentra un alto porcentaje también de solicitudes clasificadas como no viables².

En el primer caso, se refiere a la demanda por parte de personas o entidades que en el pasado ya han asistido a estos eventos, por lo tanto, el alto porcentaje de participación es un resultado positivo para la institución ya que da indicios de la aceptación que tienen los programas de capacitación ofrecidos y las expectativas que genera en la población para continuar recibiendo este servicio de capacitaciones; el caso de demanda por servicio referenciado, cuya intervención es de 24,28%, de igual manera, se puede considerar como un resultado positivo, considerando que el hecho de que exista demanda como resultado de referencias de personas que tienen conocimiento o han acudido a los eventos de capacitación brindados en la institución, permite ampliar el área de cobertura a la cual llega la ESAP Nariño - Alto Putumayo con su oferta.

En último lugar se encuentra la demanda como respuesta a mercadeo con un 0,73%. Esto significa que hay una debilidad en los mecanismos que utiliza la institución para dar a conocer los programas de capacitación que se ofrecen, es decir que es muy bajo el porcentaje de población que se informa acerca de los programas de capacitación brindados, mediante publicidad, por lo tanto, mejorar

² Para la ESAP es viable una solicitud cuando está a su alcance atenderla correctamente; por su parte la no viabilidad se refiere a las solicitudes que la institución no está en capacidad de atender.

este aspecto ayudaría a incrementar la población que teniendo conocimiento de los programas ofrecidos, acuda a ellos considerando que los medios de comunicación permiten difundir la información con mayor rapidez.

Analizado los resultados obtenidos en el periodo 2012, en primera instancia, con relación a la demanda por servicio recurrente, se obtuvo un 57,40% disminuyendo con respecto a la vigencia anterior que supera el 80%. La demanda por servicio referenciado se presentó en un 36,69% con un leve incremento respecto al resultado de 2011. Sin embargo, se mejoró en cuanto a la difusión de los programas ofrecidos lo cual se evidencia con el incremento de demanda como respuesta a mercadeo, que en esta ocasión se dio en un 5,92% aunque sigue ocupando el último lugar.

Según el análisis de origen de demanda, para la institución es favorable que exista demanda consecuencia de los tres factores (mercadeo, recurrencia y servicio referenciado) dado que los tres son resultado del trabajo que realiza la institución, por lo tanto, los resultados para esta vigencia son favorables, dado que los mayores porcentajes correspondientes a servicio recurrente y servicio referenciado en ese orden, permiten concluir que tiene una aceptación por parte de la comunidad de manera que los asistentes quieran volver a la institución, o compartan su experiencia con otras personas invitándolas a asistir a los eventos de capacitación, no obstante, respecto al bajo porcentaje de respuesta a mercadeo, se debe tener en cuenta que la institución debe hacer un uso óptimo de todos los mecanismos de que dispone para llegar a toda la población, y más aún de los medios de comunicación, considerando que en la actualidad las personas hacen uso permanente de ellos.

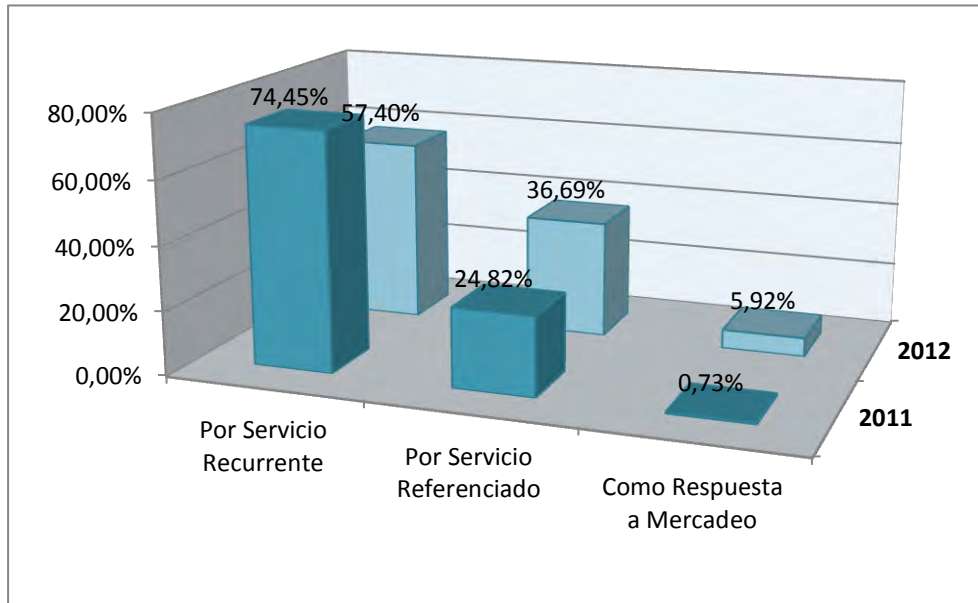
Estos resultados permiten evidenciar que para la institución no ha sido relevante dar a conocer a la comunidad su servicio de capacitación mediante los canales de información tales como televisión, radio o internet, gestión errada si se tiene en cuenta que la comunidad hace uso frecuente de estos medios; sin embargo puede

solucionarse masificando el uso de medios de comunicación, contribuyendo así al incremento de una población que conociendo de los programas de capacitación que brinda la ESAP Nariño - Alto Putumayo, haga uso de este servicio ofrecido. De igual manera, es evidente la necesidad por un trabajo constante en búsqueda de mejoras en todos los aspectos; en el periodo 2012 es claro que se mejoró en la parte de mecanismos de difusión de la información acerca de la oferta capacitación, como lo demuestra el incremento de la demanda como respuesta a mercadeo.

Asimismo, se mantiene la demanda como servicio referenciado, sin embargo, esta última por recurrencia muestra una disminución que merece atención inmediata y permita conocer la raíz del problema, si esta se debe a que la necesidad del usuario fue satisfecha o por el contrario, la causa es insatisfacción por parte de la población que recibió el servicio de capacitación.

A partir de estos resultados se puede concluir que el trabajo que compete a la institución en cuanto a brindar un servicio que tenga aceptación en la sociedad, difundir información acerca de los mismos haciendo uso de los medios de comunicación y herramientas de que disponga para convocar a la población, se está desarrollando de manera aceptable, no obstante, se puede mejorar, procurando que el servicio prestado sea reconocido por su calidad y que la población reciba el mensaje pertinente acerca de la labor que se lleva a cabo desde el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo.

Gráfica 1. Origen de la Demanda



Fuente: Esta Investigación

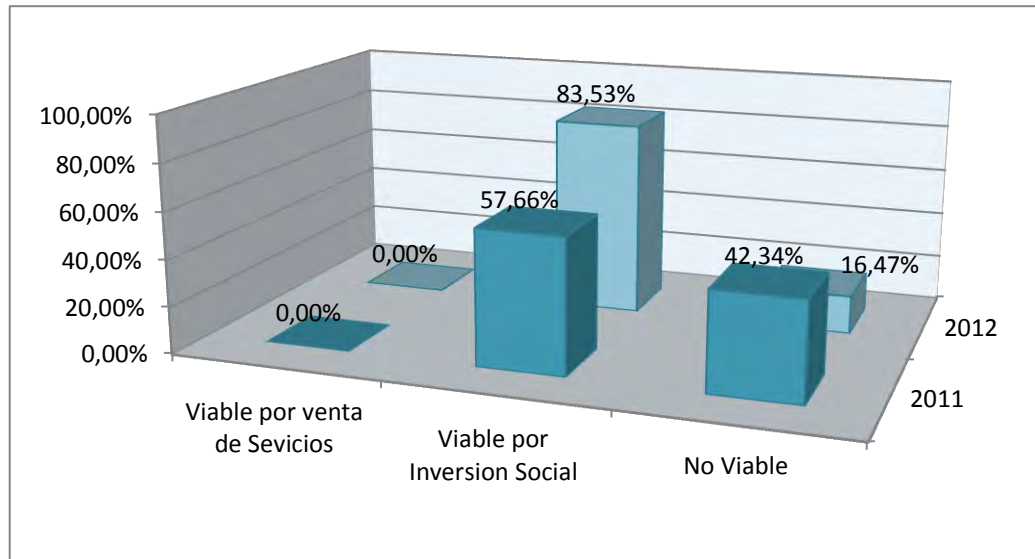
6.1.2. Viabilidad de la demanda. De los resultados en cuanto a viabilidad, término que se refiere a la capacidad de la institución para realizar o no la solicitud y la posibilidades que se tienen para atender la demanda cuando la solicitud es viable, se obtuvo que en 2011 el 57,66% de las solicitudes fueron viables por inversión social, esto significa que el programa de capacitación es de carácter gratuito, logrando el beneficio social que es un objetivo fundamental de los programas de capacitación.

Frente a este resultado se encuentran los casos de programas que fueron catalogados como no viables, concepto que se refiere a las solicitudes que la institución no está en capacidad de realizar, cuya participación fue del 42,34%. Esta cifra es relativamente alta, ocupando el segundo lugar, dentro de las tres categorías en que se clasifica la demanda, por tanto merece ser tratada, es decir, buscar mecanismos y criterios que permitan tener más opciones de viabilidad para

desarrollar los programas de capacitación mejorando el aspecto de cobertura. Esto implica que, la viabilidad y no viabilidad deben tener soporte suficiente, y la decisión que se tome en este aspecto debe estar fuertemente sustentada. Con la participación más baja se encuentran, las solicitudes clasificadas como viables por venta de servicios, clasificación bajo la cual, las solicitudes se podrían desarrollar en contraprestación, situación que es poco atractiva a quienes solicitan capacitaciones, por tanto, si la opción que ofrece la institución es esta, los demandantes optan por desistir. Estos resultados, merecen seguimiento continuo, procurando siempre, en la medida de lo posible, atender correctamente las solicitudes que recibe la institución; por lo tanto, a la luz de estos resultados, es apremiante revisar el alto porcentaje de la no viabilidad dado que se deja sin atender muchas solicitudes. En tal sentido, estos requerimientos que no se atienden pueden traer consecuencias, por ejemplo la disminución paulatina de la demanda potencial.

Para la vigencia 2012, del total de las solicitudes recibidas, la categoría Viable por inversión social, obtuvo un 83,53% lo cual es coherente con el principio de la institución de brindar el servicio de capacitaciones con gratuidad, permitiendo sin ningún inconveniente la libre realización de las solicitudes recibidas; Viable por venta de servicios mantuvo la participación del 0% de la demanda total, resultado que como se manifestó en el análisis del periodo anterior, es favorable, no obstante no se puede descartar la posibilidad de ampliar el número de demandas realizadas, bajo esta modalidad. De las solicitudes recibidas fueron clasificadas como no viables un 16,47% resultado mucho menor en comparación con el obtenido en el año anterior, sin embargo la no posibilidad que se traduce en no realización de los programas solicitados es un resultado que se pretende siempre disminuir. En síntesis, los resultados en este aspecto para este periodo son positivos incrementándose las solicitudes clasificadas como viables por inversión social, por tanto atendidas correctamente y disminuyendo los casos no posibles que por ende no han sido atendidos.

Gráfica 2. Viabilidad de la Demanda



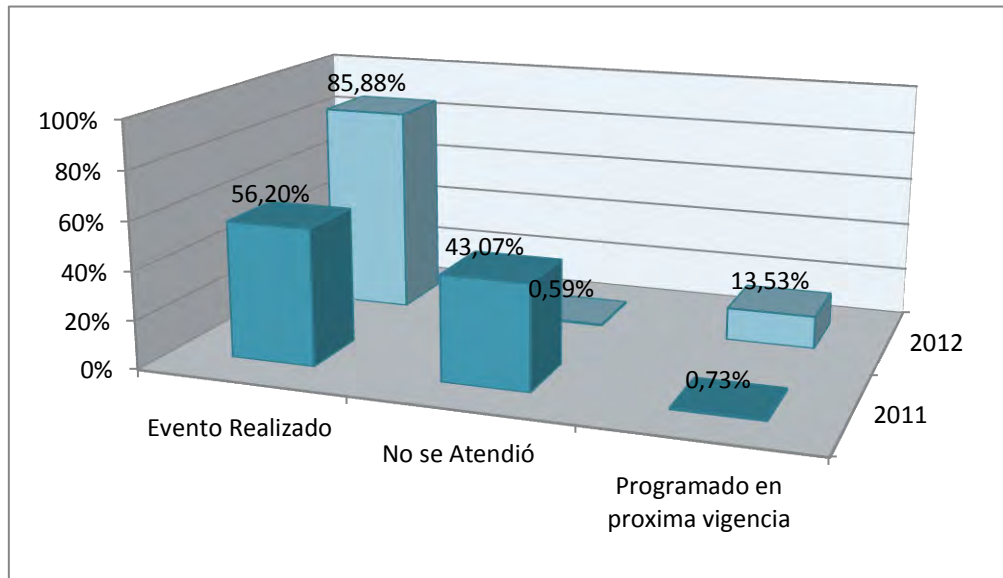
Fuente: Esta Investigación

6.1.3. Seguimiento de la demanda. En el aspecto de seguimiento para la vigencia 2011 se presentaron diferentes resultados: en primer lugar, con la mayor participación, 56,20% se encuentran eventos realizados que corresponden a las demandas por programas de capacitación que se atendieron correctamente, no obstante, esfuerzos por mejorar esta cifra son pertinentes para cumplir con el objetivo de cubrir con la mayor cantidad de demanda posible. Se encuentra un 43,07% de solicitudes que no fueron atendidas por distintas razones como carencia del recurso humano, tema no encontrada en el banco de programas, entre otras, que en síntesis refiere una respuesta negativa por parte de la institución, y dada la magnitud del resultado, es pertinente una revisión que permita conocer las razones por las cuales se deja de atender una demanda, y en próximas ocasiones mejorar la atención a los solicitantes. Finalmente, con una mínima participación de 0,73% se encuentran los eventos programado para 2012 (la vigencia siguiente).

En el año 2012, de 170 solicitudes recibidas se desarrolló un 85,88%, resultado aceptable, dado el incremento respecto a la vigencia inmediatamente anterior. No obstante, para los intereses de la ESAP Nariño - Alto Putumayo no es suficiente teniendo en cuenta que el objetivo es atender correctamente la mayor cantidad de demanda, en la medida que le sea posible. Por su parte un 13,53% corresponde a solicitudes que se atenderán en el siguiente periodo (2013) lo cual contribuye al objetivo de responder favorablemente a la totalidad de los requerimientos; y por ultimo solamente un 0,59% corresponde a solicitudes que no se atendieron equivalente a un caso.

En este aspecto, cabe contrastar con resultados del periodo anterior, en el que fueron diversos, por ejemplo, las solicitudes que se atendieron y realizaron fueron de aproximadamente 50%, sin embargo un porcentaje cercano al 40% corresponde a programas no realizados. Los resultados para el periodo 2012, son relativamente positivos en contraste con los del periodo anterior, por cuanto los resultados de viabilidad conducen a la realización de los programas y en ese sentido, al incrementar las solicitudes catalogadas como viables y/o potencialmente posibles por inversión social, se incrementa proporcionalmente la cantidad de solicitudes realizadas, situación que describe lo ocurrido en el año 2012.

Gráfica 3. Seguimiento de la Demanda



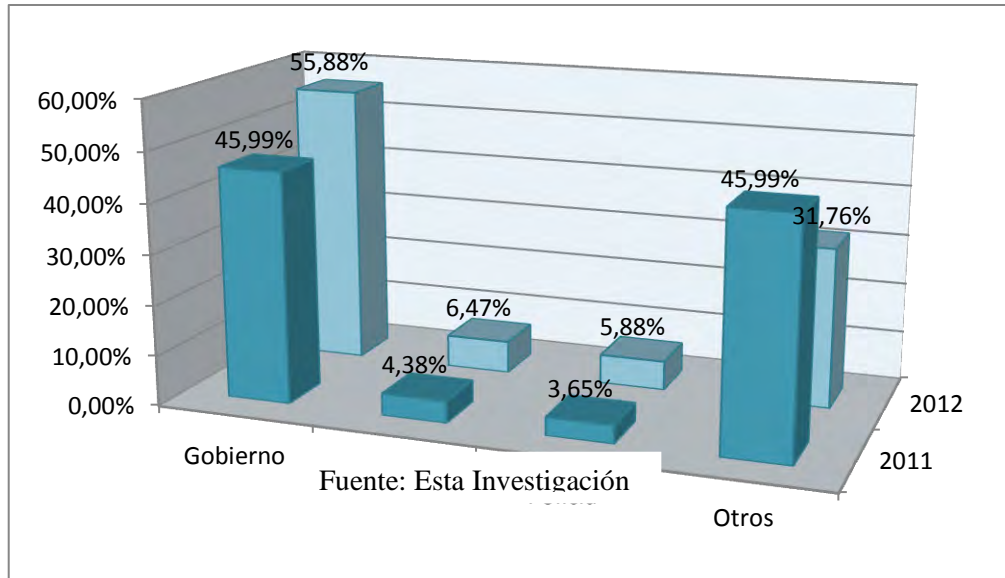
Fuente: Esta Investigación

6.1.4. Entidad solicitante. Refiriendo ahora, las entidades que demandan programas de capacitación a la ESAP Nariño - Alto Putumayo en el 2011 en mayor medida con un 45,99% las solicitudes por capacitaciones provienen de las instituciones gubernamentales; con el mismo porcentaje se encuentran miembros de la comunidad en general, centros educativos, empresas, fundaciones, ciudadanos; resultados que demuestran que en todos los sectores de la ciudadanía existe aceptación por el servicio de capacitación que ofrece la institución. En menor medida, confirmando que el trabajo del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo ha permeado todos los sectores de la sociedad, se encuentran como demandantes los sectores de salud y policía, con porcentajes de 4,38% y 3,65% respectivamente. El alto porcentaje de participación del sector gobierno, es positivo para la institución ya que uno de los objetivos del área de capacitación, es mejorar las competencias de la población involucrada directamente en este sector, de quien proviene la mayor parte de la demanda total junto a sectores diversos de la población que pese a presentarse en menor

proporción, también da muestra del amplio margen de acción que tiene el área de capacitación.

Para el periodo 2012, se obtuvo que, entidades gubernamentales, entre ellas, gobernación, alcaldías y secretarías, participaron con un 55,88% de la demanda total, siendo estas entidades las principales demandantes de programas de capacitación para la institución; en segundo lugar con un 31,76% se encuentra la categoría otros, dentro de la cual como ya se mencionó, se encuentran empresas municipales, comunidad estudiantil, fundaciones, de las cuales se genera un considerable porcentaje de la demanda total, en tercer y cuarto lugar se encuentran el sector de la salud y la policía con un 6,47% y 5,88% respectivamente. Estos resultados indican que todos los sectores de la sociedad, requieren y han sido beneficiadas del servicio de capacitación que presta la institución, no obstante, son las entidades gubernamentales quienes en mayor medida solicitan programas de capacitación, lo cual no significa que se haya limitado el acceso de toda la sociedad civil a este servicio, tal como lo evidencian los resultados, son distintas las instituciones y personas que conforman la demanda de la ESAP Nariño - Alto Putumayo. En este aspecto, queda demostrado que pese a existir una motivación particular por generar mejorías en las competencias de servidores públicos, la oferta de capacitación está disponible para toda la sociedad.

Gráfica 4. Entidad solicitante



6.2. OBJETIVO 2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN 2011-2012

La oferta de programas de capacitación de la Escuela Superior de Administración Pública se constituye a partir del banco de programas de la institución³ que podría llamarse oferta global, ya que es la base a partir de la cual cada territorial establece la programación para una determinada vigencia. La estructura de la oferta contiene las áreas de estudio en que la institución pretende capacitar a funcionarios públicos y comunidad en general en un periodo determinado. Cabe aclarar que la oferta está estructurada en dos partes que son: Alto gobierno, la cual está dirigida específicamente a servidores públicos (ediles, concejales, alcaldes, policía, entre otros) y capacitación, que además de los servidores públicos, incluye a la sociedad civil (comunidades, organizaciones, juntas de acción comunal). La oferta que presenta la institución en cada vigencia corresponde a la planeación que cada territorial realiza para presentar a la

³ El Banco de Programas es la base documental que contiene todos los programas de capacitación ofrecidos por la institución, y que se caracteriza por una permanente actualización teniendo en cuenta la pertinencia de los nuevos contenidos.

sociedad tomando como base el banco de programas; existe planeación por oferta y por demanda, siendo la primera una planeación desde la entidad, es decir, que de manera autónoma e independiente la entidad incluye dentro de la oferta, los programas que considere pertinentes para desarrollar, teniendo en cuenta el principio de la entidad, de priorizar en población vulnerable, (zonas de frontera, negritudes, desplazados) como también aspectos de coyuntura. Por su parte, la planeación por demanda se realiza a partir de un acercamiento con los solicitantes, quienes manifiestan en qué áreas necesitan capacitación, ante lo cual la ESAP Nariño - Alto Putumayo presta su servicio correspondiente, convirtiendo la demanda en oferta. Bajo esta planeación, el servicio de capacitación se ofrece en contraprestación, es decir, el solicitante debe pagar por su servicio.

6.2.1 Oferta de programas de capacitación 2011. Para la vigencia 2011, la oferta que presenta la institución está conformada por 55 temáticas diferentes, a desarrollarse en 301 eventos. Las temáticas son diversas, enmarcadas dentro del estudio de la gestión pública sin descartar contenidos de interés general con temas de estudio administrativo, político y social principalmente.

La gráfica 5 muestra las áreas de estudio tratadas en esta vigencia y sus respectivas participaciones dentro de la oferta total en la que prevalecen contenidos correspondientes a la gestión pública, de manera que en este aspecto no existe inconveniente, excepto al de distribución; no obstante se encuentran temáticas que sin salirse del área de la administración pública se pueden considerar más amplias, de corte más social, permitiendo mayor participación de la población sin restricción alguna. En esta vigencia también es importante resaltar la gran cantidad de temáticas relacionadas con la política, las cuales pese a estar programadas en una mínima cantidad de eventos conforman en gran medida la oferta de este periodo. De igual manera, es importante mencionar que los contenidos de las temáticas en algunas ocasiones están relacionadas entre sí lo cual conduce a que las áreas de estudio que conforman la oferta sea menor que la expuesta, tal es el caso de presupuesto o control social, temas que en algunas

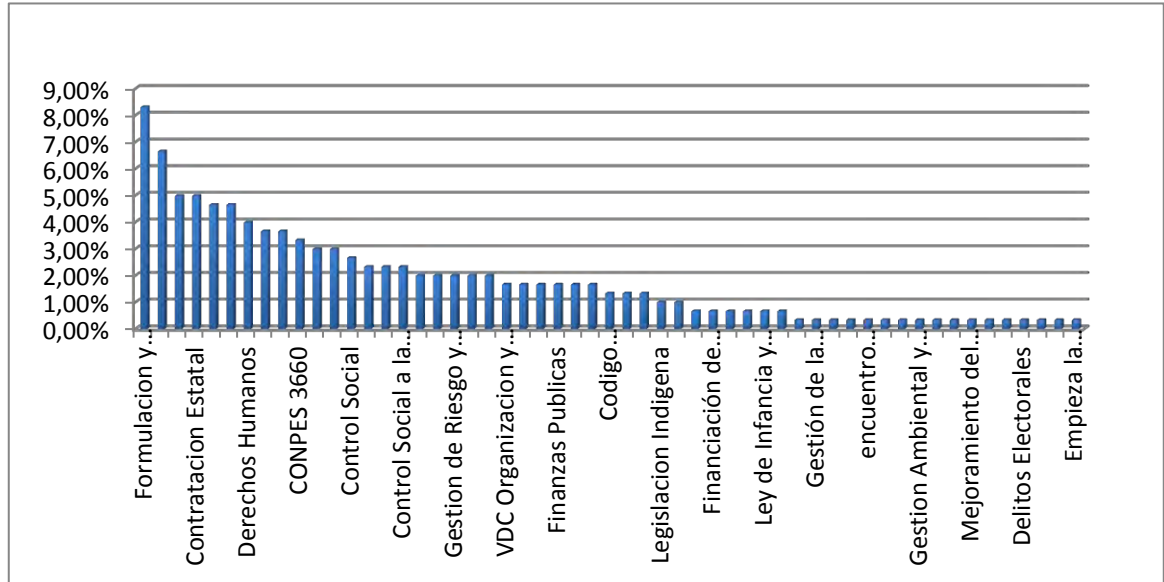
ocasiones se tratan de manera concreta o como complemento en programas cuyo eje central es otro tema.

Entre las áreas de estudio que tienen la mayor participación dentro de la oferta total de este periodo se encuentran la formulación y evaluación de proyectos, seguida de políticas públicas, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), contratación estatal y presupuesto público en ese orden, las cuales competen específicamente al área de la gestión pública, considerándose de gran utilidad e interés razones a las que se le puede atribuir su participación en la oferta. No obstante, muchos de los eventos de las dos primeras temáticas se programaron para desarrollarse bajo la modalidad *de viernes de concejal* dentro de la cual los participantes están previamente determinados como el nombre del programa lo indica. Para el caso de formulación y evaluación de proyectos cuya participación dentro de la oferta es la mayor con un 8,31% equivalente a 25 eventos, cabe aclarar que la mayoría de ellos se han determinado para desarrollar en *viernes de concejal*, dejando un pequeño número de eventos para la población en general que demanda por esta área de estudio, algo similar ocurre con políticas públicas que en orden descendente se ubica en segundo lugar con un 6,64% de la cual la mayoría de los eventos se programaron como *viernes de concejal* dejando una menor cantidad de eventos para la comunidad en general que solicita esta temática.

De esta vigencia se puede destacar el gran número de temáticas que desarrollan contenido político como consecuencia posiblemente de la coyuntura, sin embargo, no son las únicas áreas de estudio que conforman esta oferta. Las materias en mayor medida programadas, van de la mano del propósito del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo que busca contribuir con el mejoramiento del desempeño de funcionarios del sector público. Además, esta oferta incluye programas de contenido social con una importante participación, así como también otras estrechamente ligadas con la gestión pública cuya programación es menor, tal es el caso de administración pública, finanzas públicas

y programas referentes a competencias laborales, las cuales son necesarias en el sector público para mejorar el desempeño, las habilidades y el conocimiento de funcionarios de este sector; como ya se mencionó anteriormente.

Gráfica 5. Oferta de capacitación 2011



Fuente: Esta Investigación

A continuación está representada la manera en que fue distribuida la oferta en el periodo 2011, es decir la cantidad de eventos programados para las distintas temáticas y como se puede observar, el rango de participación va desde 0,33% hasta 8,31% sin encontrar distancias amplias entre una y otra temática, sin embargo, de las 55 diferentes áreas de estudio que hacen parte de la oferta, solo 1 fue programada en 25 eventos, siendo la de mayor participación representada gráficamente en el área más grande equivalente al 8,31%, en segundo lugar se encuentra también una sola materia cuya participación no se distancia de la primera, programada en 20 eventos que corresponde al 6,64%, en seguida los porcentajes de participación son cada vez menores, sin presentar mayores diferencias entre ellos, como se muestra gráficamente, la participación va disminuyendo paulatinamente, no obstante, en contraste con las pocas temáticas

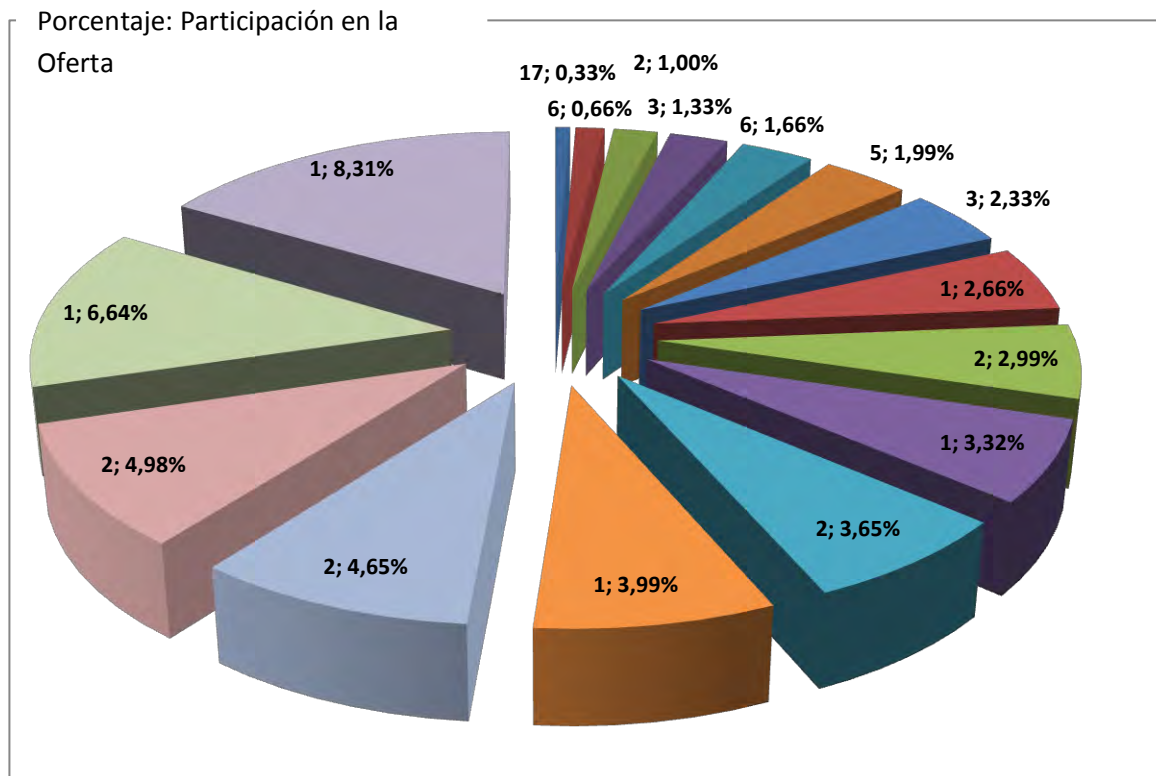
que tienen participaciones relativamente altas, son muchas las que tienen participación baja, tal es el caso de los menores porcentajes, que demuestran que 17 temáticas han sido dispuestas en una ocasión, lo que porcentualmente equivale al 0,33%, precedida de 6 temáticas que con una frecuencia de 2 eventos corresponde al 0,66% como lo indica la gráfica 6, esto significa que, si bien en cuanto a número de programas (expresado porcentualmente en la gráfica), no existen distancias grandes entre uno y otro resultado porcentual, esta distancia si es notoria cuando tomamos el número de temáticas que se enmarcan dentro de cada porcentaje, el caso más claro está en la diferencia existente entre los extremos del rango de participación que se presenta en esta vigencia, como se puede ver, el mayor porcentaje es 8,31% junto al que se encuentra el número 1 y que significa que solo una temática participa dentro de la oferta total con este porcentaje, que equivale a 25 eventos programados, en contraste con la menor porción, 0,33% junto al cual está el número 17 que significa que esta cantidad de temáticas fueron programadas en un solo evento cada una.

Esta estructura que presenta la oferta permite sugerir en cuanto a la distribución para vigencias futuras, establecer contenidos pertinentes y que requiera la sociedad, con una frecuencia adecuada. Con respecto a esta estructura, se recomienda tener claramente definidos los criterios que dan forma a la oferta de programas de capacitación en la ESAP Nariño - Alto Putumayo, teniendo en cuenta dentro de ellos, y como criterio determinante, las características y comportamiento de la demanda, dado que en este, como en cualquier mercado, el punto de referencia más preciso para determinar el bien o servicio a ofrecer y en qué medida se ofrece, es el consumidor con sus necesidades y expectativas.

Para concluir, el aspecto a revisar en futuras estructuraciones de oferta es la distribución, que pese a que este periodo, permite ver que no existe inclinación fuertemente marcada por alguna temática, situación ratificada por las pequeñas diferencias que existen entre una y otra temática. Con respecto a las áreas de estudio que dan forma a la oferta, es importante mencionar que los contenidos,

pese a tratar áreas importantes para la gestión pública, también una parte substancial de la propuesta, está conformada por programas enmarcados dentro de la política destinados por su contenido a la población en general, y programados probablemente a causa de la coyuntura de ese momento, no obstante, en lo que respecta a la frecuencia con que se han programado estos temas, parece conveniente debido a que es mínima en contraste con las que desarrollan contenidos constantemente necesarios para la función pública. En consecuencia, reiterando lo ya mencionado, la distribución y estructuración de la oferta no permite deducir acerca de cuáles son los criterios para establecerla, sino que pareciese estar fundamentada principalmente con miras a cumplir metas de cobertura (cifras), razón que justifica la necesidad de efectuar una revisión y reestructuración a la forma en que se determina la oferta, sus contenidos y la frecuencia de los eventos, procurando la concordancia con los requerimientos de la sociedad.

Gráfica 6. Distribución de eventos por temáticas 2011



Fuente: Esta Investigación

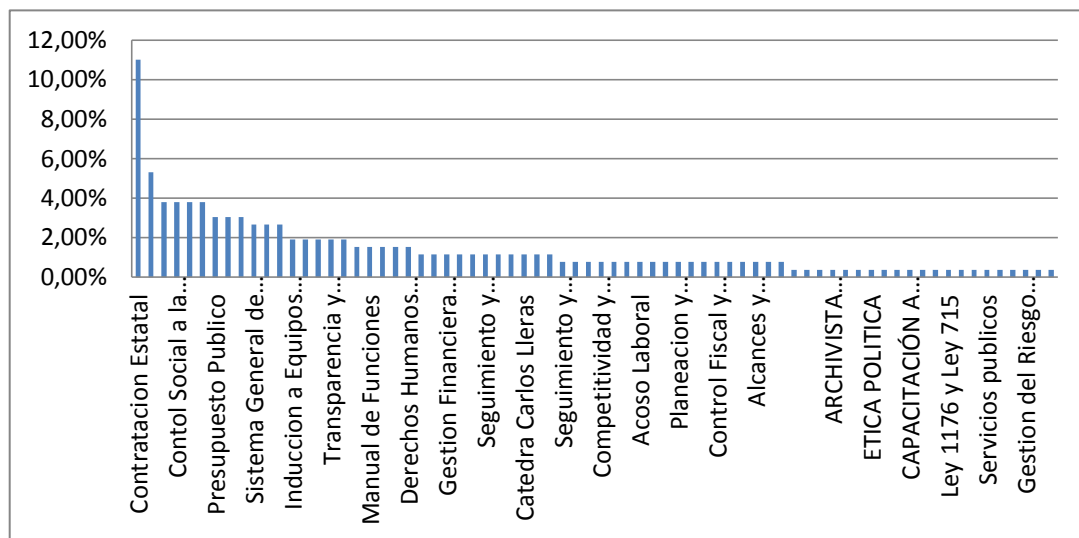
6.2.2. Oferta de programas de capacitación 2012. La oferta de programas de formación como ya se mencionó, se constituye a partir del banco de programas de la institución y está orientada a cumplir con las necesidades y expectativas de la sociedad. Periódicamente (cada año) la institución presenta una oferta que es estructurada a partir de una planeación desarrollada desde el área encargada en la ESAP Nariño - Alto Putumayo.

La oferta que presenta la institución para la vigencia 2012 contempla 72 temáticas, distribuidas en un total de 263 programas, las cuales están enmarcadas dentro del área de estudio de la gestión pública y algunas de corte más social, incluyente y dirigido a todos los sectores de la sociedad. Entre las temáticas para desarrollar en los eventos, se estableció con mayor recurrencia la de contratación estatal, cuya participación dentro de los 263 eventos programados es la más significativa con un 11,03% que corresponde a 29 eventos; planeación de desarrollo y gestión de ordenamiento territorial se encuentra en el segundo lugar con un 5,32% correspondiente a 14 eventos, posteriormente se encuentran cuatro temáticas de capacitación, cada una con 3,80% de participación en la oferta total que corresponde a 10 eventos, y así, en adelante, las temáticas restantes se encuentran programadas en menor número de eventos, equivalentes a porcentajes de participación entre 0% y 3%, siendo válido aclarar que gran parte de la oferta total está conformada por contenidos programados en no más de 2 ocasiones, equivalente a porcentajes inferiores a 1%.

Como se muestra en la gráfica 7 son muy pocos los programas que tienen una participación relativamente alta, es decir, que han sido proyectados para desarrollarse en más de dos eventos durante este periodo, contrario a la gran cantidad de programas que han sido establecidos para desarrollarse en dos o solamente una ocasión. Teniendo en cuenta la participación de cada uno de los programas que forman parte de la oferta de este periodo, se observa que la mayoría de ellos tiene una participación menor al 4%, es decir en mayor medida las temáticas a tratar en este periodo, han sido programadas con una mínima

recurrencia, básicamente de uno o dos eventos, tal es el caso de las últimas 39 temáticas en la gráfica 7, cuya participación dentro de la oferta total no alcanza el 1%, siendo su participación exacta de 0,76% para 18 de ellas y de 0,38% para las 21 restantes. Pese a estar programadas solamente en uno o dos eventos del total de 263 que constituyen la oferta, estos programas abarcan gran parte de las temáticas establecidas, es decir, de las 72 temáticas, un poco más de la mitad se encuentra en esta programación inferior.

Gráfica 7. Oferta de capacitación 2012.



Fuente: Esta Investigación

Reafirmando lo anteriormente dicho acerca de la distribución de las temáticas y el número de eventos, como se muestra en la gráfica, son exactamente 6 temáticas de las 72 propuestas, las que participan con un mayor número de eventos, marcando una distancia con las 66 temáticas restantes que se han programado en un número de eventos menor. De las temáticas de mayor participación, una temática se desarrolló en 29 eventos, equivalente al 11,03%, una temática en 14 eventos que equivale a 5,32% y de cuatro temáticas se programó 10 eventos para cada una de ellas, que corresponde al 3,80% y así el resto en orden descendente ubicándose en último lugar 21 temáticas con un solo evento para cada una de ellas cuya participación en la oferta total es de tan solo 0,38%. En cuanto al

contenido de los programas se puede afirmar que existe una amplia variedad de temas a desarrollar, con respecto a los que mayor participación tienen en la oferta, no existe incongruencia entre las área de estudio y los objetivos perseguidos con los programas en cuanto a mejorar las competencias de servidores públicos. Por su parte dentro de las temáticas de menor programación, se encuentra una gran variedad de temas, de los cuales, algunos podrían ser complementarios o similares a los de mayor participación y otros de contenidos diferentes, que por su utilidad, valdría la pena una programación mayor.

Con referencia a las temáticas, es decir, al área de estudio o al contenido a desarrollar en cada programa, se tiene que, las de mayor participación dentro de la oferta total, corresponden a temáticas de interés y utilidad para el sector público principalmente, es decir, se enmarcan dentro del área de estudio de la gestión pública convocando a miembros de este sector. Por su parte se encuentran otras temáticas en menor medida programadas, que pese a tener relación con el área de la gestión pública, pueden ser dirigidas a cualquier sector de la población, lo cual en términos de cobertura resulta favorable dado que contribuye a cumplir con las metas que la institución tiene en este aspecto, pero que contrario a otras, no se podría esperar resultados prácticos en el sector público en términos de aplicación de los conocimientos adquiridos, que es la finalidad real de los programas de capacitación.

Esta estructuración puede estar fundamentada en el hecho de que el contenido de estos programas en algunos casos se relacionan o se desarrollan con event de mayor participación en la oferta, por lo tanto más que temáticas aisladas o independientes pueden ser en algunos casos complementarias a las ya planteadas en otros programas. De igual forma, algunas de temáticas a tratar son relativamente más teóricas o informativas que otras, de manera que los resultados no se reflejarían en el mejoramiento de las competencias o habilidades de funcionarios públicos. También, puede tener incidencia en la disposición de la oferta, la población objetivo de cada programa, es decir, si bien ciertos programas

están dirigidos a cualquier sector de la sociedad interesada en el tema, por su parte, otros por su contenido, privilegian la participación de un grupo determinado, generalmente funcionarios públicos.

La estructura de la oferta no permite deducir con claridad la existencia de criterios claros o coherentes, ya que pese a existir algunas convergencias con la demanda, existen también muchas otras situaciones que la distancian de la misma. De igual manera, el contenido propuesto es amplio tanto de corte social, político y administrativo, lo cual no define una población objetivo sino que está orientada a cualquier sector de la sociedad, posiblemente a razón de cumplir con las metas de cobertura desplazando el objetivo de calidad.

Estos resultados permiten cuestionar el proceso mediante el cual se estructura la oferta, como también considerar que la cobertura ha prevalecido sobre las necesidades de la demanda, dentro del proceso de estructurar la oferta, hipótesis respaldada porque no hay evidencia alguna de que la institución realice tan siquiera un mínimo esfuerzo para efectuar un seguimiento del impacto que generan los programas de capacitación en el desempeño de los asistentes al programa, en contraste con el permanente seguimiento al cumplimiento de metas de cobertura. Además, para referirse al concepto de calidad, la institución se limita a la evaluación que los asistentes hacen de un evento, en donde los conceptos a considerar son muy precisos como la metodología uso del tiempo y herramientas, etc. Y es en este espacio únicamente en donde se hace una aproximación al estudio de la calidad, sin desconocer el hecho de que a la ESAP Nariño -Alto Putumayo le resultaría muy dispendioso tratar de evaluar el impacto de los programas de capacitación, es cierto también que podría acogerse en principio, al seguimiento que cada entidad haga a los funcionarios capacitados, conociendo en qué medida su desempeño ha cambiado después de haberse capacitado.

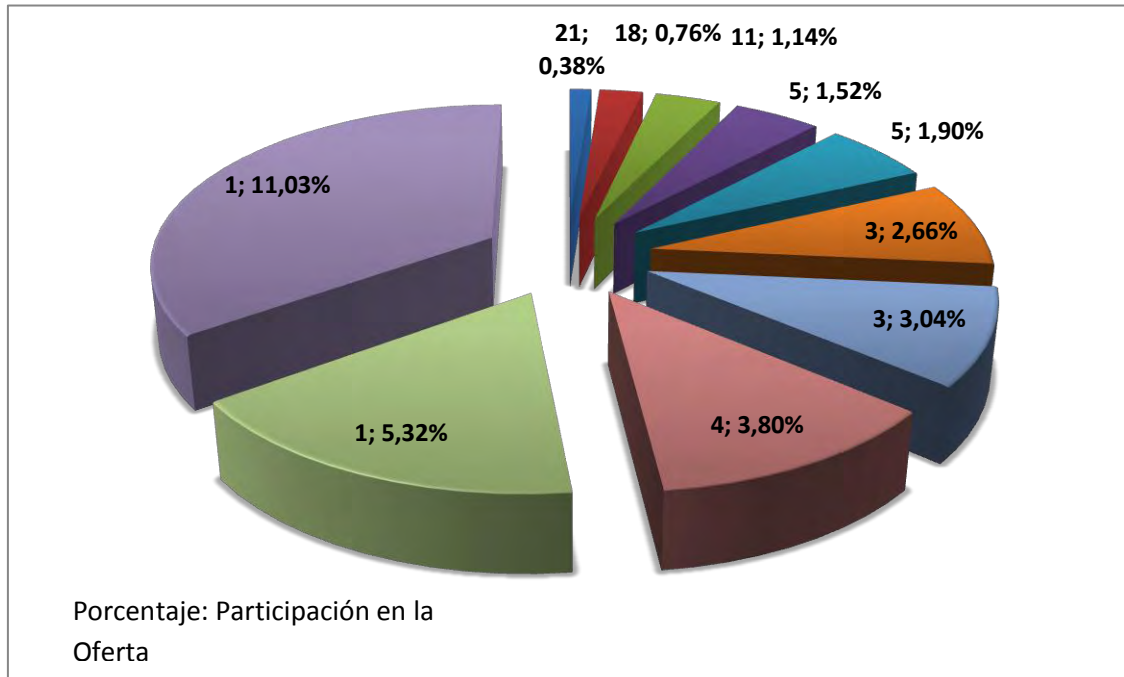
Si un objetivo primordial es la búsqueda del mejoramiento de las competencias laborales, no es coherente que la institución no tenga información al respecto, no

solo para conocer el impacto que los programas tienen en los beneficiados de este servicio, sino también para estructurar futuras ofertas de programas con contenidos acordes con las necesidades y expectativas de la sociedad. Comprendiendo la importancia de que se está trabajando desde y para el sector público, vale la pena resaltar *"la tradicional ineficiencia por la que es reconocida la labor en este sector"*⁴, aspecto que con los programas de capacitación se intenta controvertir y para lo cual es fundamental trabajar con compromiso y seriedad, es decir tener conocimiento claro de la medida en que la labor que lleva a cabo el área de capacitación está contribuyendo con el mejoramiento del desempeño de los servidores, de lo contrario se perpetuaría un *"círculo vicioso de ineficiencia"*⁵. Se debe tener en cuenta que las metas por cumplir en el área de capacitación no son ni deben ser excluyentes, es decir, con un trabajo adecuado se puede considerar cumplir tanto metas de cobertura y calidad, trazando en los dos aspectos metas realizables y coherentes con la realidad del contexto.

⁴ Es este el comentario de la gente del común respecto a la gestión pública, mediante el cual manifiestan inconformismo e incredulidad, considerando al sector público como ineficiente.

⁵ Si un propósito de los programas de capacitación es contribuir al mejoramiento de la labor en el sector público, no tiene sentido continuar focalizados en metas de cobertura y desconociendo totalmente el impacto que estos programas dejan en sus asistentes; conocer este impacto, es un primer paso para mejorar la calidad del servicio de capacitación y romper el círculo de ineficiencia que partiendo de una inadecuada prestación de este servicio, contribuye a mantener la ineficiencia del sector público.

Gráfica 8. Distribución de eventos por temáticas 2012



Fuente: Esta Investigación

6.2.3. Oferta y Demanda 201. La gráfica 9 muestra el comportamiento de la oferta y la demanda de programas de capacitación en la vigencia 2011, a partir de la demanda y frente a ella la oferta con que respondió la ESAP Nariño - Alto Putumayo, en la cual se puede observar que de las 64 temáticas por las que se demandó programas de capacitación, el 50% fueron solicitudes que se recibieron con una frecuencia de tres o más ocasiones. Por su parte el otro 50% de las temáticas, fueron solicitadas entre una y dos ocasiones siendo las temáticas en menor medida requeridas. Ahora bien, la respuesta de la ESAP Nariño - Alto Putumayo frente a las áreas mayormente solicitadas, tuvo un comportamiento fluctuante, con muy pocos casos de convergencia entre estas dos variables, es decir, frente a los programas que en mayor medida se demandaron, el comportamiento de la oferta no fue en gran medida semejante, dejando entre las dos variables, una brecha considerable que permite evidenciar que la demanda no

es determinante en la planeación de la oferta. No obstante, en las áreas que en menor medida son demandadas, también la institución respondió con una programación mínima, o simplemente con la no programación de dichas temáticas, por tanto, aunque la brecha se mantiene, para estos casos la distancia es mucho menor a la existente para los programas mayormente demandados.

Desarrollando lo anteriormente referido para esta vigencia, se presentan constantes diferencias entre la oferta y la demanda de programas de capacitación, en las cuales esta última es superior con más frecuencia, hecho que revela que la institución no realizó la planeación correcta para establecer una cantidad de eventos y temáticas que fuese similar a la demanda que por ellos existe. En algunos casos la brecha entre las dos variables es amplia, contrario a otros casos no se presentan mayores diferencias. Sin embargo, esta última situación corresponde a programas de capacitación por los cuales la demanda fue mínima y en su respuesta la institución no programó eventos en las áreas de estudio solicitadas.

Cabe aclarar que los casos en que la oferta supera a la demanda no significa de lleno que la respuesta de la ESAP Nariño - Alto Putumayo es acertada, dado que los casos más sobresalientes y concernientes a temáticas importantes para la gestión pública como son formulación y evaluación de proyectos y políticas públicas, cuya programación supera a la demanda por ellos, han sido establecidos en su mayoría para desarrollarse bajo la modalidad de *viernes de concejal*, dentro de los cuales por tener una población asistente determinada, admite que gran parte de la demanda en estas áreas no sea plenamente atendida.

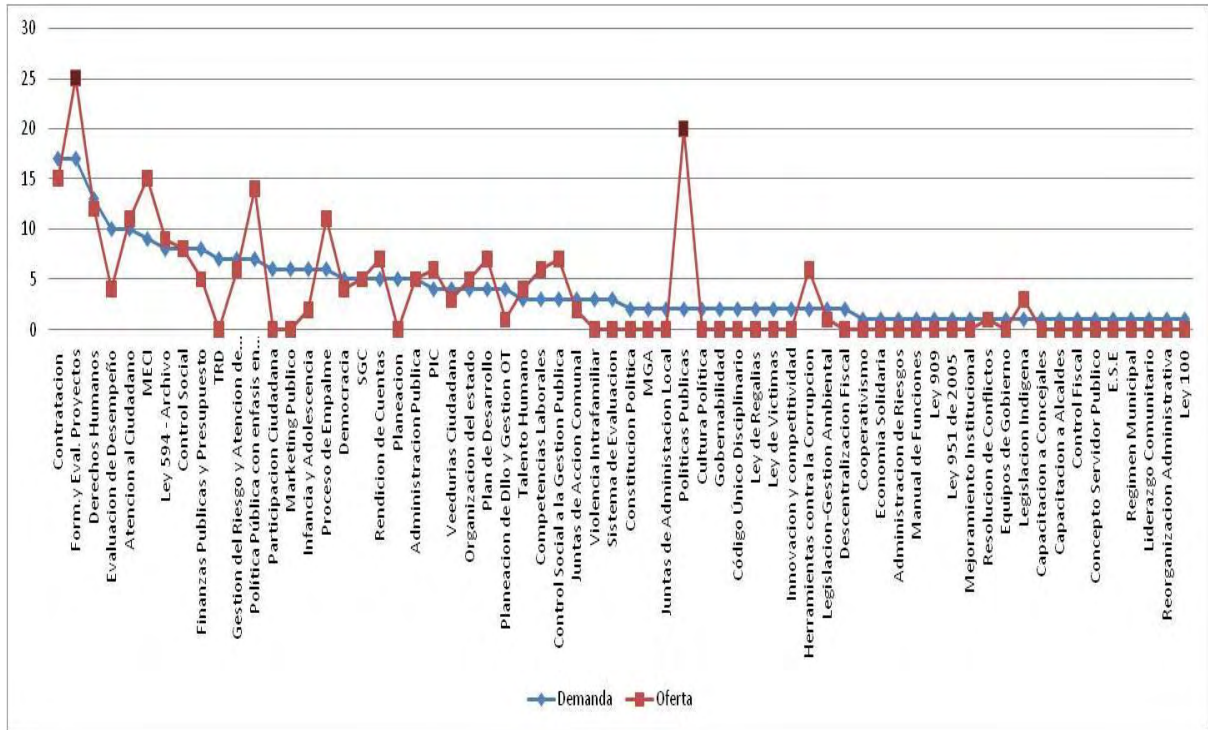
En consecuencia, este comportamiento permite evidenciar la falta de planeación para establecer la oferta y la necesidad de tener en cuenta a la demanda dentro de los criterios bajo los cuales se determina.

Entre de las temáticas que se solicitaron obteniendo respuesta desfavorable por parte de la institución, hay que tener en cuenta que además de ser requeridos en

más de una ocasión, también corresponden a áreas de estudio importantes para la gestión pública, por tanto merecen al menos tenerse en cuenta para tratarse en programas de contenido amplio o establecer programas específicos para desarrollar esta temática con la convicción de atender oportunamente a la demanda. Del total de las demandas por programas de capacitación, una parte importante se presentó con una mínima frecuencia, muchas de ellas, no superior a dos ocasiones y en respuesta, la institución no programó eventos de dichas temáticas. Estas situaciones están representadas en

la última parte de la gráfica en donde se puede observar que la brecha entre estas variables, es reducida.

Gráfica 9. Oferta y demanda 2011



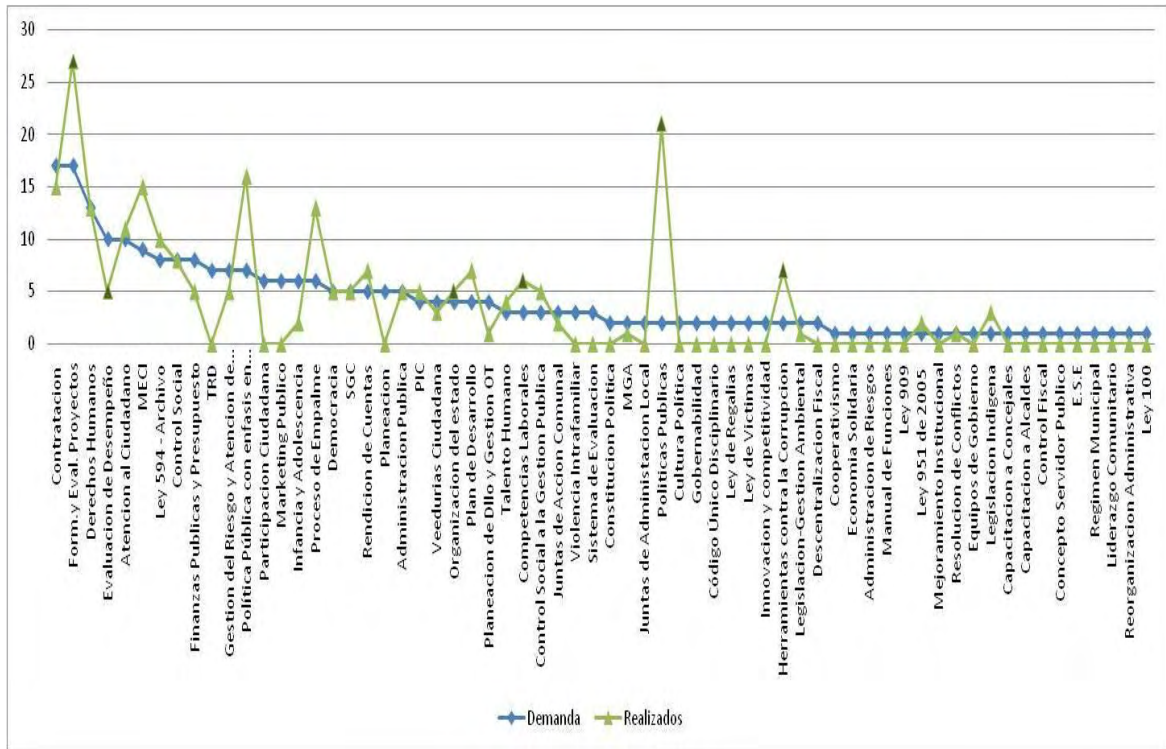
Fuente: Esta Investigación

Comparando ahora, la demanda de programas con los eventos realizados que corresponden a la materialización de la oferta planeada con algunos cambios que se presentan en casos excepcionales que por distintas razones se debe alterar la programación, como se muestra en la gráfica 10, para esta vigencia los eventos realizados corresponde casi exactamente a la cantidad propuesta, a excepción de unos pocos casos en los cuales existe discrepancias mínimas entre ellos, por tanto, la relación entre estas dos variables presentada en esta gráfica es semejante a la relación entre oferta y demanda, en ese sentido se corrobora lo descrito anteriormente, que la institución ha respondido correctamente a la demanda en el aspecto de cobertura, no obstante, este comportamiento de la institución pese a responder acertadamente en términos de cuantitativos también da muestra de que la demanda no es un criterio categórico para la determinación de la oferta, lo cual se sustenta por las constantes diferencias entre las variables

en cuestión incluyendo los casos en que la oferta supera a la demanda, que pese a cumplir en cobertura, el desfase de la oferta demuestra una planeación incorrecta.

Retomando lo representado en la gráfica 9 que relaciona oferta y demanda para casos en que la oferta supera en gran medida a la demanda, en programas de gran importancia para el sector público, cuyo comportamiento es el mencionado, no significa exactamente una respuesta eficiente a la solicitud recibida, dado que gran número de eventos específicamente de proyectos y políticas públicas han sido programados bajo la modalidad de *viernes de concejal*, en los cuales la población asistente es determinada y restringida, situación que reduce la posibilidad a una parte importante de solicitantes para acceder al programa; otros casos resaltados en la línea que representa a los eventos realizados, dejan el mismo resultado debido a que la temática solicitada se programa en un evento cuyo contenido es más amplio (la oferta no corresponde exactamente a la demanda), siendo imposible desarrollar correctamente y en su totalidad el tema solicitado.

Gráfica 10. Demanda y Eventos Realizados



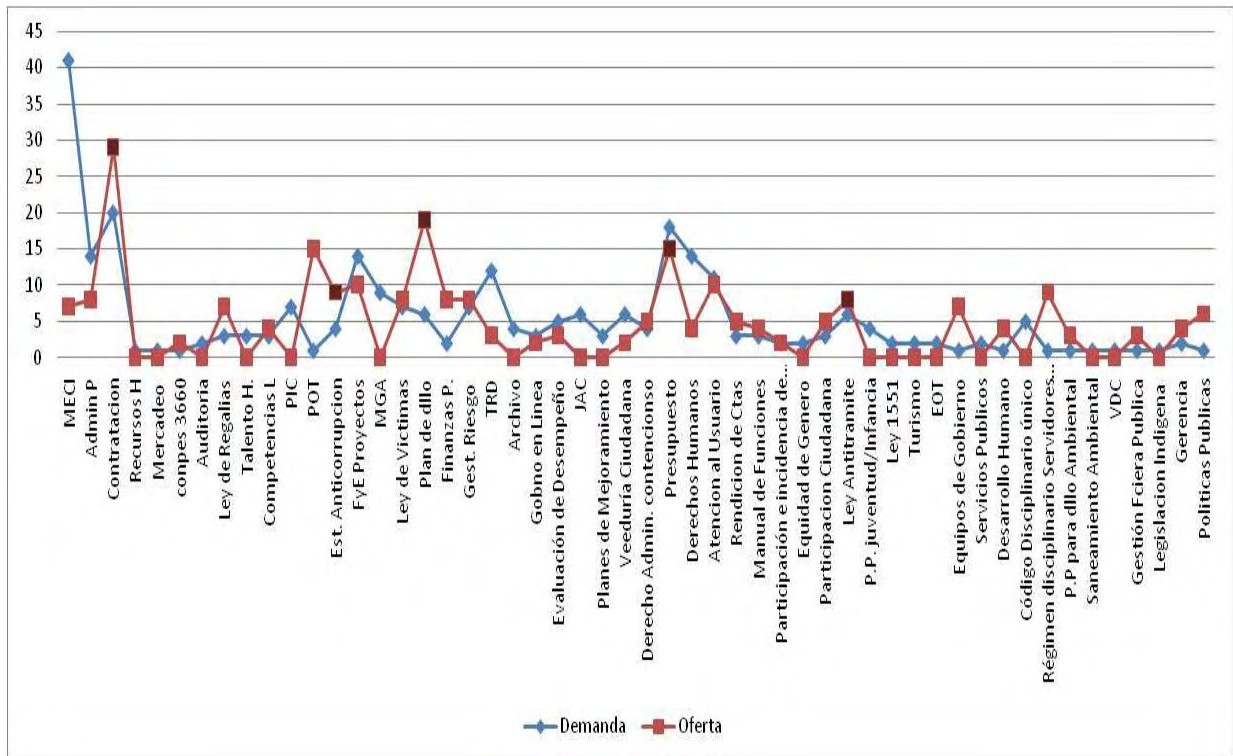
Fuente: Esta Investigación

6.2.4. Oferta y demanda 2012. El comportamiento de la oferta y demanda de programas de capacitación correspondiente a la vigencia 2012, como se muestra en la gráfica 11, se caracterizó por una permanente brecha entre estas dos variables, ubicándose con mayor frecuencia la demanda, por encima de la oferta, lo cual significa que en estos casos la institución no ha respondido correctamente en términos de cobertura para atender las necesidades que manifiesta la demanda, y, teniendo en cuenta, que por parte de la entidad lo que se ofrece es un servicio, el punto de partida para brindarlo son sus clientes (usuarios naturales del servicio), es decir, la oferta no debe estructurarse de manera independiente sino en función de las necesidades y expectativas que manifieste la demanda a la cual se va a atender. No obstante, se presentan casos en los que la oferta supera a la demanda, situación que tampoco es favorable de la forma en que se está

presentando en esta vigencia, ya que los casos en los que la oferta ha superado a la demanda, corresponden a programas por los cuales la demanda es mínima, o en otros casos esta oferta, considerando que su temática no corresponde exactamente a la solicitud, en términos reales resulta ser menor; además demuestra que si se presentara una oferta con una distribución más adecuada, la institución está en capacidad de atender a su demanda; si bien, es cierto que estos casos en cierta medida significan cumplimiento en cuanto a cobertura, también da muestra de que es un tanto deliberada la forma en que se estructura la oferta, orientada de tal manera que, alcanzar la meta de cobertura esté por encima de un objetivo importante como lo es brindar un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los demandantes, generando impacto real en las competencias de las personas capacitadas.

Partiendo de estos resultados, cabe cuestionar la manera y el enfoque con los que se ha estado estructurando la oferta de programas de capacitación, pues el objeto que persigue la institución en el área de capacitación es contribuir al mejoramiento de las competencias de los trabajadores del sector público, transmitiendo conocimiento que se materialice en el mejoramiento de las habilidades, es decir, que las capacitaciones generen resultados prácticos. En este sentido, el punto de partida y el mejor referente para estructurar una oferta pertinente y adecuada es la demanda, la cual permite conocer en qué áreas existe debilidades o interés por recibir el servicio de capacitación. Esto significa que la oferta no puede estructurarse de manera independiente, al contrario, debe tener lineamientos y criterios claros para definir las temáticas, metodología, cantidad de eventos, teniendo en cuenta que los objetivos que se persiguen desde el área de capacitación con el servicio que se presta, no es únicamente cobertura sino calidad, es decir, que los programas de capacitación tengan efectos en los asistentes o usuarios del servicio, y que se traduzcan en mejoramiento del desempeño y las habilidades de los mismos en sus respectivas áreas de trabajo.

Gráfica 11. Oferta y demanda 2012



Fuente: Esta Investigación

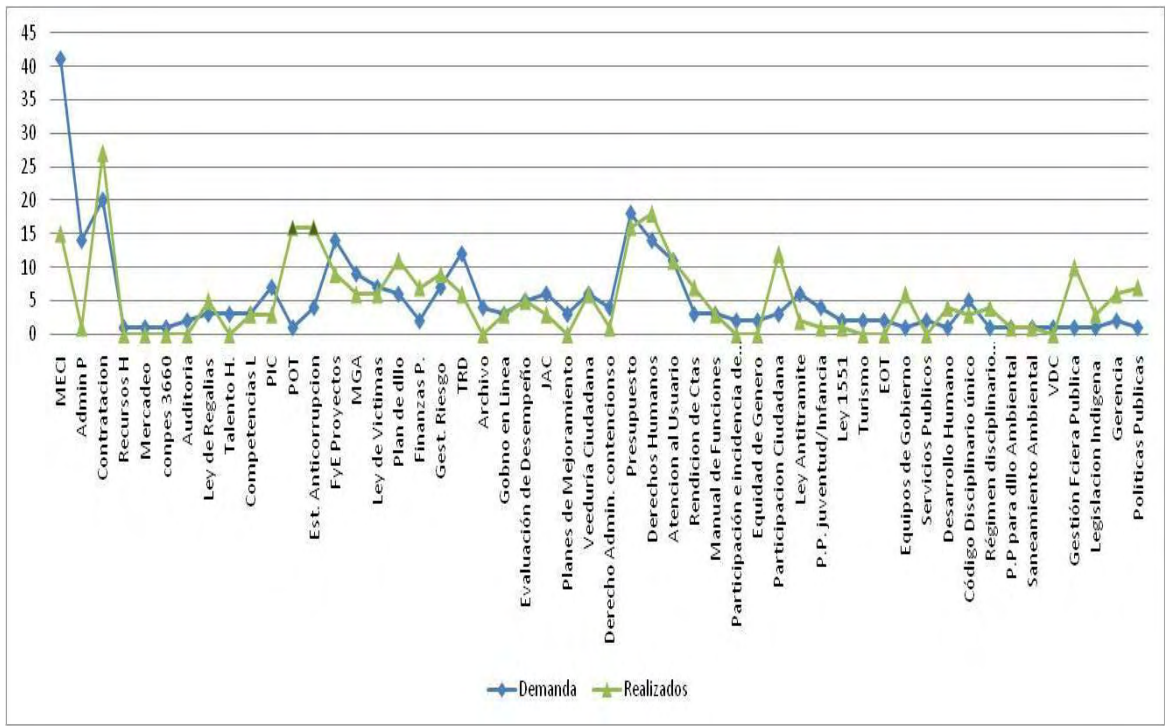
Enfrentando la demanda y los eventos efectivamente realizados, nuevamente se tiene que con mayor frecuencia la demanda es superior, manteniendo la tendencia anterior de una respuesta rezagada de la oferta de capacitaciones. La demanda frecuentemente sigue superando tanto la oferta, como también resulta ser superior a los eventos realizados. Esta brecha, que representa la relación entre la institución y la sociedad a la que atiende, da por sentado que no existe un criterio o procedimiento claro de formulación de la oferta, o al menos, que la oferta de la institución no es formulada con base en la demanda sino de una manera más independiente, con intereses más que por suplir las necesidades de los solicitantes, orientados a cumplir con las metas que la institución se proponga.

Ahora bien, como lo muestra la gráfica 12, aun habiéndose realizado una considerable cantidad de eventos en este periodo, sigue existiendo demanda

insatisfecha, que si bien no es posible atender en su totalidad, lo que sí es posible es mejorar el mecanismo de estructuración de la oferta, la distribución de los eventos y las temáticas a desarrollar, esto, una vez la institución haga un buen uso de la información de la que dispone, mediante la cual es posible conocer las áreas en que la población demandante requiere capacitaciones, con qué frecuencia las solicitan, y con base en esto, estructurar una oferta pertinente tanto en cantidad como en contenido o temas a tratar. De igual manera la gráfica 12 revela, que de los casos en los que los eventos realizados supera a la demanda, la mayoría corresponden a áreas en las que la demanda ha sido mínima o a programas que por su contenido, convocan, más que otros, la participación de toda la población en general, y en consecuencia, más que dejar resultados prácticos y que traduzcan en mejoramiento de habilidades, son de carácter informativo. Aun así, sigue siendo una constante, que las temáticas que por parte de la sociedad son más apetecidas, no son en la misma medida programadas, sino que la mayor cantidad de eventos realizados corresponden a temáticas cuya demanda es relativamente baja. Tal comportamiento refuerza la hipótesis de ausencia de criterios enfocados en la demanda, o que prioricen la calidad, para estructurar la oferta, dejando claro, que ha primado el criterio de cobertura.

Frente a estos resultados, es necesario desde el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, realizar revisión continua y actualización permanente frente a las cambiantes necesidades de la sociedad, y resaltando que en este mercado de programas de capacitación el beneficio es social, antes que crear necesidades, se debe conocer las existentes y a partir de ellas estructurar una oferta, la cual más que incrementarla, se debe redistribuir, procurando así, semejanzas con la demanda.

Gráfica 12. Demanda y eventos realizados 2012



Fuente: Esta Investigación

6.3. OBJETIVO 3. PROPUESTA DE OFERTA

Tomando como referencia los resultados del análisis que anteriormente se presentó, principalmente el que muestra el comportamiento de la demanda, a continuación se presenta una propuesta de oferta cuya estructura obedece a las demandas por programas de capacitación que recibió la ESAP Nariño - Alto Putumayo en el periodo de análisis. Es conveniente señalar que la oferta que se propone tiene un orden jerarquizado de acuerdo con el comportamiento de la demanda por lo tanto, el programa que encabeza la oferta, corresponde al que en mayor medida se demandó y así, en orden descendente.

La metodología aplicada retoma procesos similares al de construcción de bandas de bollinger⁶, del cual se estableció el rango de la oferta en el periodo de análisis, asimilándose como una clara referencia de la capacidad de la ESAP Nariño - Alto Putumayo y tomarla como base para determinar la cantidad de programas de capacitación en próximas vigencias; una vez estructurado este rango, se incluye en el análisis, la demanda futura, variable obtenida a partir de la tasa de crecimiento resultado de su comportamiento en los periodos de análisis. De tal manera que relacionadas las variables y destacando que el rango de oferta revela la capacidad (técnica-presupuestal) de la institución, se permite recomendar a la institución que el referente para establecer la cantidad aproximada para ofrecer programas de capacitación, esté dado por el punto del rango que se encuentre más próximo a la demanda futura, permitiendo así que el servicio ofrecido por la ESAP Nariño - Alto Putumayo, se determine a partir de una planeación que además de considerar los requerimientos del contexto como insumo principal, optimice el uso de los recursos a favor del beneficio colectivo.

Los programas que conforman esta propuesta de oferta corresponden a los que han sido en mayor medida requeridos en los periodos de análisis, y cuyo orden obedece a la frecuencia con la que se solicitaron; cabe aclarar que algunos programas solicitados no hacen parte de la presente propuesta, básicamente porque la demanda fue menor a la de los programas que si se han incluido, es decir, las temáticas que recoge la oferta propuesta fueron las que en mayor medida se demandaron, dejando un margen de acción a la institución para complementar o modificar esta propuesta con temáticas que considere apropiadas. Es importante señalar que se presentan casos en los que el punto de rango más cercano a la demanda es el límite inferior con cero unidades, ante lo cual, partiendo de que existe demanda por estas áreas, se recomienda ofertarlas

⁶ Las bandas de bollinger es un instrumento de análisis técnico en los mercados bursátiles; Para este caso se retomo el mecanismo de construcción que originariamente establece un techo, piso y media de precios para conocer su volatilidad, en este caso la construcción es similar, estableciendo un techo y un piso para la oferta, al cual se enfrenta el crecimiento esperado de la demanda, con el fin de establecer una cantidad aproximada para determinar la oferta de los programas de capacitación.

en la cantidad que la ESAP Nariño - Alto Putumayo considere apropiada, si bien es cierto, a partir del criterio seleccionado para determinar la oferta se recomendaría no ofrecer ningún programa, se debe considerar que aun siendo mínima, existe demanda por esta área, razón que justifica su inclusión en la oferta.

Con esta propuesta, se garantiza el cumplimiento del objetivo planteado, que refiere a la estructuración de una oferta de programas de capacitación cuyo criterio principal este dado por el comportamiento de la demanda y que priorice las necesidades de la comunidad ofertando las capacitaciones, sin que esto signifique dejar de lado otros criterios tales como la actualidad, la coyuntura, la capacidad institucional, para incluir o descartar programas de capacitación

Tabla 1. Propuesta de oferta

PROPUESTA DE PROGRAMAS DE LA OFERTA
MECI
Contratación Estatal
Formulación y Evaluación de Proyectos
Derechos Humanos
Presupuesto
Servicio al Ciudadano
Administración Pública
Gestión Documental
Gestión de Riesgo
Evaluación del Desempeño
ARCHIVO
PIC
Plan de Desarrollo
Ley de Infancia y Adolescencia
Finanzas Públicas
Ley de Víctimas
Rendición de Cuentas

Estatuto Anticorrupción
Talento Humano
Competencias Laborales
Ley Antitrámite
Sistema General de Regalías
Planes de Mejoramiento
Manual de Funciones
Código Contencioso - Administrativo
Gestión Ambiental
Gerencia
Competitividad y Desarrollo Humano
Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos
Gestión Financiera Pública

Fuente: Esta Investigación

Como se mencionó, estos contenidos corresponden en su mayoría a aquellos que fueron demandados durante los periodos de análisis, dejando un margen para que el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, determine contenidos adicionales para complementar la oferta. Con respecto a la frecuencia, el orden de la tabla es jerárquico, sugiriendo que sean priorizadas estas temáticas para programar la oferta de la próxima vigencia.

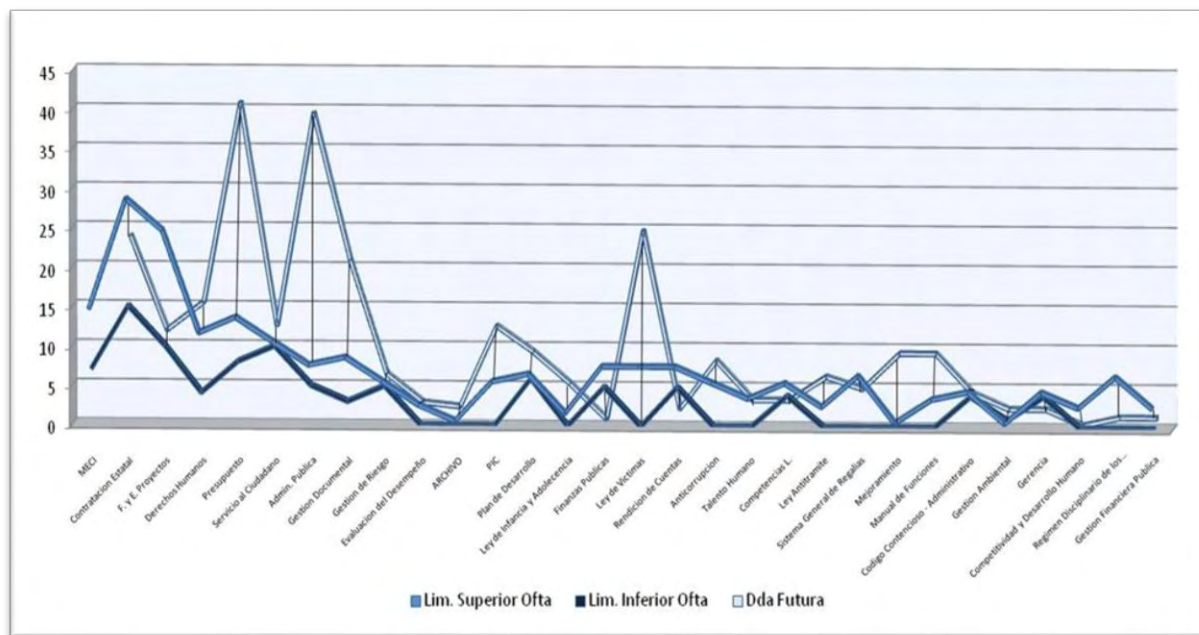
La inclusión de estas temáticas en la oferta de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, se justifica en consideración con la demanda registrada, no obstante, es necesario destacar la importancia y utilidad que tiene cada una de ellas dentro de la gestión pública, siendo ésta, una razón más para considerarse dentro de la oferta de capacitación.

A continuación se muestra gráficamente el rango de la oferta frente a la demanda futura, sin embargo, no se encuentra el punto de demanda futura del programa de capacitación MECI, a razón de encontrarse fuera de la tendencia por una marcada distancia, consecuencia de la gran variación positiva que tuvo la demanda por esta

área entre los periodos de análisis, no obstante el punto de oferta recomendado se encuentra dado por su límite superior por ser un área muy atractiva y necesaria para los demandantes.

Como se puede observar, la demanda futura es amplia para la mayoría de programas de capacitación, frente a la cual el punto del rango de oferta más próximo está frecuentemente en el límite superior, a excepción de unos pocos casos ubicados principalmente en la última parte de la gráfica, en los que la demanda es más próxima al límite inferior que es cero unidades, sin embargo, como se aclaró anteriormente, la existencia de demanda genera la insoslayable necesidad de incluir programas de capacitación acordes a ella.

Gráfica 13. Rango de oferta y demanda futura



Fuente: Esta Investigación

6.3.1 Programas de la oferta. Con el fin de dar a conocer en más detalle los contenidos de los programas que se ha sugerido incluir en la oferta, enseguida se presenta una breve descripción de cada uno de ellos; respecto al orden en que se muestran los programas a continuación, cabe aclarar que difiere del orden presentado en la tabla, siendo que en este caso se han clasificado por el núcleo temático definido en el banco de programas; algunos de ellos no se han descrito por cuanto no hacen parte de dicho instrumento no están incluidos como módulo o tema específico por lo cual, describirlas a manera de esquema no es posible.

Finalmente se hace referencia a algunos aspectos que se consideran fundamentales para dar cumplimiento a la propuesta presentada, y con ella al cumplimiento de las expectativas de la población demandante.

Núcleo temático: Problemática Pública

- Infancia y Adolescencia: Básicamente pretende informar e invitar a la reflexión en torno al contenido y alcances de la ley de infancia y adolescencia, rescatando la importancia y necesidad de propiciar a niños y jóvenes un desarrollo armonioso en su entorno familiar, escolar, social, garantizando el cumplimiento de sus derechos y libertades, contemplados en normatividad nacional e internacional. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012, Banco de Programas Proceso de Capacitación de la ESAP)
- Derechos Humanos: Tomando como referencia los derechos humanos en el estado Colombiano así como también el derecho internacional humanitario y comprendiendo que involucra a toda la sociedad, se invita a ella a conocer cuáles son los derechos, el papel que juega el estado y la sociedad, en torno a la defensa, respeto y aplicación de los derechos humanos en todo contexto y situación. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

- Ley de Víctimas: Siendo un tema de actualidad y gran importancia, se desarrolla la ley de víctimas ofreciendo información clara y completa acerca de su contenido y los procedimientos que se deben cumplir en la búsqueda de la restitución de los derechos a las personas víctimas del conflicto en Colombia. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

Núcleo temático: Estado y Poder

- Contratación Estatal: Analizar el régimen de la contratación estatal, a partir del enfoque académico constructivista y en el contexto de la Política Estatal en materia de contratación, sus decretos reglamentarios y normatividad vigente, con el propósito de lograr que las personas tengan el conocimiento suficiente para participar de cualquier etapa del proceso de contratación, considerando la importancia que tiene la contratación, en la gestión pública. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Código contencioso - Administrativo: En este programa se busca principalmente actualizar a los participantes en cuanto a la ley 1437 de 2011 a partir de la cual se realizan varios cambios al Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

Núcleo temático: Desarrollo y Gestión Territorial

- Formulación y Evaluación de Proyectos: Introducir a los asistentes en el análisis de aspectos teóricos y prácticos de la formulación y evaluación de proyectos, con el fin de lograr que los asistentes, haciendo uso eficiente de los recursos, estén en capacidad de formular y asesorar proyectos socio-económicos, teniendo en cuenta que los proyectos son un instrumento

fundamental para el desarrollo. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

- **Gestión Ambiental:** Actualizar y capacitar a las comunidades en lo referente al medio ambiente, destacando su importancia e induciéndolos a valorar los proyectos relacionados con la gestión ambiental, el medio ambiente, uso racional de los recursos naturales, destacando su incidencia en el desarrollo humano. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- **Plan de Desarrollo (Seguimiento y evaluación):** Siendo un plan de desarrollo, está enfocado en lograr que los participantes puedan intervenir en el seguimiento y la evaluación del mismo comprendiendo la importancia de llevar a cabo el proceso de un plan de desarrollo. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- **Sistema General de Regalías:** Este programa brinda la información necesaria acerca de un tema de actualidad e importancia para toda la población nacional. La distribución, destinación y sus de los recursos de este sistema, son el eje central del programa con lo cual los asistentes tendrán el conocimiento suficiente acerca del funcionamiento del Sistema de regalías. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

Núcleo temático: Economía de lo Público

- **Finanzas Publicas y Presupuesto:** Este programa pretende que los participantes conozcan y analicen las distintas visiones teóricas de economía y hacienda pública, específicamente en lo relacionado a la política fiscal y monetaria, con lo cual, además de lograr un conocimiento suficiente de los conceptos y normatividad nacional de finanzas y presupuesto, estarán en capacidad de conocer la magnitud y el impacto de

ellos en su contexto u organización, como también de diseñar mecanismos para la disminución de la deuda pública. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

- **Gestión Financiera Pública:** Pretende que los participantes con este programa conozcan conceptos teóricos de política pública, sean capaces de contextualizarla y en consecuencia, evaluar su pertinencia y avance a nivel del estado colombiano. Así también, podrán encontrar alternativas para mejorar la eficiencia de la gestión financiera pública resaltando la importancia de conceptos como el equilibrio fiscal y el manejo responsable del presupuesto y de los recursos. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

Núcleo temático: Organizaciones Públicas y Gestión

- **MECI:** Capacitar a los participantes en el diseño e implementación de los modelos integrados, (modelo estándar de control interno y sistema de gestión de calidad) no sin antes conceptualizarlos para que puedan aplicar lo aprendido en cada una de las dependencias de sus entidades cumpliendo con la normatividad y los principios de calidad. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- **Talento Humano:** Define los elementos más importantes de la gestión de talento humano, para finalmente lograr que los participantes estén en capacidad de desarrollar programas de inducción y re inducción como también de formular proyectos relacionados con el talento humano en sus entidades. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- **Competencias Laborales:** Busca reconocer la importancia de destacar las competencias laborales en la gestión de talento humano, tanto para las

organizaciones como para el desarrollo personal y profesional de los funcionarios en una entidad. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

- Archivo: Tiene como finalidad la formación de personas en conocimiento, comprensión y aplicación de las normas, conceptos y procesos de archivo en entidades públicas y privadas. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Gestión Documental (TRD): Busca generar conciencia acerca de la importancia de elaborar y aplicar las TRD en toda entidad. Desarrolla la normatividad y conceptos básicos, los cuales las personas capacitadas fácilmente podrán aplicar con facilidad en su entorno laboral. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Plan de Mejoramiento: Con el fin de propiciar mejoramiento individual e institucional, este programa fortalece a los asistentes en el diseño y manejo de indicadores con el propósito de evaluar el desempeño y formular planes de mejoramiento. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Ley Anti trámite (Racionalización de Tramites): Se ofrece la información necesaria acerca del Decreto 019 de 2012 con el fin de que los asistentes comprendan el marco jurídico de la ley anti trámites, sus alcances y límites. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

Núcleo temático: Multinuclear

- Gestión de Riesgos: En este programa los participantes tendrán conocimiento suficiente acerca de conceptos de vulnerabilidad, amenaza y

gestión de riesgo, las herramientas para reducción y prevención de desastres, a partir de lo anterior, se tendrá claridad acerca de manera correcta de actuar frente a emergencias, conociendo la reacción de la población en estas situaciones. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

- Rendición de Cuentas: Este programa ofrece herramientas para fortalecer la relación entre las administraciones públicas y la ciudadanía en general, asimilando el proceso de rendición de cuentas como un proceso permanente que favorece el buen desempeño de la gestión pública mediante un diálogo directo entre gobernantes y ciudadanos que presente los avances y resultados de la administración local. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Administración Pública: Estudia los aspectos y conceptos básicos de la administración pública en Colombia, comprendiendo las funciones que tienen las ramas de poder en el estado social de derecho, con lo cual los asistentes comprendiendo la estructura del estado y la administración pública en Colombia, estarán en capacidad de analizar la coyuntura política y económica del país. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Servicio al Ciudadano: El objetivo principal de este programa es fortalecer el servicio al ciudadano analizando algunas generalidades tales como los conceptos y la importancia de la calidad en este servicio, permitiendo que los participantes en la práctica puedan desarrollar programas e implementar estrategias dentro de esta área en sus respectivas entidades. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

- Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos: Se estudian los lineamientos del régimen disciplinario en Colombia en el marco de la ley 734 de 2002, a partir de lo cual los participantes, una vez comprendido los principios del régimen, los deberes y derechos del servidor público, las faltas y sanciones disciplinarias, podrán aportar estrategias en las oficinas de control internos en sus entidades. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)
- Gerencia Pública: Se estudian fundamentos teóricos, prácticos y metodológicos referentes a la gerencia pública, con el fin de generar cambios favorables en el desempeño laboral, potenciando las habilidades gerenciales y administrativas como también capacidades de dirección y gestión de dependencias u organizaciones con un enfoque estratégico. (Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, 2012)

Ahora bien, con conocimiento suficiente de los programas a ofertar, se comprende la importancia que ellos tienen para toda la sociedad, principalmente para el sector público, porque además de brindar la información básica sobre legislación, normatividad y actualidad que involucra e interesa a todos, permite complementar y mejorar la formación de quienes son funcionarios públicos, conduciendo a que apliquen lo aprendido en sus funciones diarias, generando así mejoras en su desempeño y el de sus entidades.

Estos programas han sido considerados para formar parte de la oferta, a razón, no solamente de la demanda que existe por ellos sino también por aspectos como su continua actualización y la necesidad por ellos en distintos procesos y actividades, para mencionar algunos; proyectos cuya incidencia es innegable en el desarrollo social y económico de entidades y regiones; el caso de contratación pública, indispensable para llevar a cabo estos procesos de manera correcta y transparente a favor de toda la sociedad; los temas de normatividad y legislación, importantes para conocer los deberes y derechos de cada quien como ciudadano

o miembro de algún grupo o entidad. Como se puede ver, los programas están dirigidos a toda la sociedad sin restricción alguna, a todos los grupos sectoriales, como mujeres, juventudes, indígenas, negritudes, servidores públicos, sociedad civil, reconociendo y resaltando su situación, ubicación geográfica, situación social y necesidades, como información determinante para estructurar el programa, sus contenidos y la metodología.

Es fundamental resaltar algunos aspectos que deterioran el debido proceder del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, que de continuarse presentando, serán un obstáculo no sólo para que la presente propuesta se lleve a cabo, sino también para que la labor de la institución se cumpla tal y como está estipulada. A saber, para el cumplimiento del objetivo real del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo que es brindar un servicio de calidad, capacitando con fin práctico más que teórico, es urgente una reestructuración del banco de programas, el cual más que ser una base sólida y confiable como debería, no es más que un limitante y un instrumento utilizado a conveniencia de particulares; en algunos casos para ofrecer y realizar eventos de capacitación de temas que no hacen parte de él, y en otros casos, paradójicamente, para no realizarlos, con la justificación de que no son parte del banco de programas. Esta conducta, arbitraria e incorrecta desde todo punto de vista, es solo un aspecto a corregir, claro está, si se quiere cumplir con el principio de brindar un servicio de calidad, manteniendo el reconocimiento y prestigio de la institución.

La metodología y contenidos también necesitan revisión, siendo que hasta el momento los temas a tratar no son tan elementales como para desarrollarse y asegurar la transferencia exitosa a los participantes, en un evento de 8 horas o menos. Con esto se hace alusión a muchos eventos que se presentan bajo una modalidad y se desarrollan en otra diferente, dejando indiscutiblemente muchos vacíos en los participantes y favoreciendo únicamente un objetivo tan superfluo como lo es la cobertura, que al final, no es un referente efectivo para calificar la labor de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, mucho menos un indicador de calidad.

Este último aspecto de la cobertura, también es necesario replantearlo, considerando que como consecuencia, las metas cuantitativas estipuladas para cada vigencia, son la razón para que el área de capacitación, se enfoque únicamente en capacitar masivamente como le sea posible, a tal punto de que la única documentación que interesa tras realizar un evento son formularios de asistencia, en los cuales ocasionalmente se incluye población que ni siquiera asistió a la capacitación, conducta de igual manera inaceptable y poco honesta; que conduce al final del periodo a la satisfacción del cumplimiento de cobertura, sin tan siquiera cuestionarse acerca de la calidad con que se prestó el servicio, la satisfacción de los usuarios, o la utilidad que tuvo para ellos lo aprendido.

La innovación e imparcialidad, son aspectos de igual manera importantes para que se logre atender a la población con calidad y pertinencia; para lo cual, los programas de capacitación deben estar desde su planteamiento, contenidos, metodología e intensidad horaria, correctamente estructurados y ser coherentes con el propósito que persiguen; no tendría sentido continuar con la misma estructura ambiciosa y compleja, si el programa se desarrolla con una intensidad horaria que no garantiza tan siquiera la apropiación de conceptos; En contraste sería más productivo plantear contenidos precisos, a desarrollar en un espacio que garantice la apropiación del programa, y que sea la excelencia del mismo lo que despierte en los asistentes el deseo y la necesidad de continuar en un mediano plazo y regresar a una nueva etapa de su capacitación. Eventualidad que tendrá cumplimiento a partir del compromiso de oferentes y demandantes a realizar seguimiento a los asistentes a la capacitación para continuar con su formación.

Se hace referencia a estos aspectos, por cuanto sería inútil proponer una oferta que pretendiendo responder a la demanda capacitar con calidad y dejar resultados efectivos, sea implementada bajo el mismo mecanismo con el que ha actuado hasta el momento la ESAP Nariño - Alto Putumayo. Así mismo, el prestigio y posicionamiento no se lograrán con un trabajo deshonesto e infructuoso, el cual ha persistido en el área de capacitación, probablemente como

consecuencia del monopolio que la institución constituye en la región en cuanto a gestión pública se refiere, descartando la posibilidad de un potencial competidor que genere la disminución de su segmento de mercado, opción que en una economía cambiante no se puede descartar, no obstante, aún si esto no ocurriese, la responsabilidad de ser el único oferente de un servicio con fin social es razón suficiente para trabajar con ética y compromiso poniendo en primer lugar la calidad y no la cobertura, que como ya se ha mencionado absorbe todos los recursos a favor de la consecución de metas exorbitantes y sin sentido, favoreciendo la deshonestidad que ha permeado todas las funciones del área de capacitación y que se manifiesta en el desarrollo de eventos con masiva participación de asistentes cuyo interés es mínimo o nulo frente al tema abordado, en las alteraciones de los contenidos y metodología de los programas, en el mecanismo por el cual se organiza expedientes que demuestren el cumplimiento de eventos con registros masivos sin importar que quienes se registren hayan o no asistido.

Todos estos aspectos que describen la conducta del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, están justificados por la primacía de la cobertura como objetivo fundamental de la labor que se realiza, paradójicamente con el enfoque al cliente y el beneficio social que tan destacados son como principios rectores de esta labor. De manera para lograr coherencia entre la norma, los objetivos y la conducta real del área de capacitación, se hace necesaria una refocalización en los aspectos mencionados. El esfuerzo y los recursos, que hasta ahora trabajan en función de cobertura, en adelante se enfoquen, hacia la prestación de un servicio de calidad y diferente en relación a la manera en que se está actuando, contando además, con que la ESAP Nariño - Alto Putumayo preste atención a sugerencias, quejas y reclamos, tomando esto como un insumo para la implementar acciones de mejora en su oferta de programas de capacitación.

CONCLUSIONES

La oferta y demanda de programas de capacitación en los periodos del análisis, determinan una brecha, comportamiento que conduce a plantear la hipótesis de que la demanda no es un criterio categórico para formular la oferta de capacitación a razón más que de una inabordable demanda, de una rigidez e inflexibilidad de oferta, consecuencia de consideraciones subjetivas de la Coordinación de turno.

El plantear una oferta realmente consistente con las necesidades de la sociedad, requiere de una claridad en la presentación de las necesidades de la demanda. La herramienta para este caso es el Plan institucional de Capacitación (PIC) documento que debería ser correctamente diligenciado por las entidades y entregado a la ESAP Nariño - Alto Putumayo, beneficiando a las dos partes; Mientras los demandantes manifiestan ordenada y claramente sus necesidades por capacitación, la ESAP Nariño - Alto Putumayo también recibiría esta información como insumo para presentar la oferta correspondiente.

La inapreciable flexibilidad del banco de programas, tanto para incluir, descartar o modificar los programas de capacitación que ofrecen la ESAP Nariño - Alto Putumayo, es una limitante para actualizar pertinente y frecuentemente la oferta, aspecto necesario si se tiene en cuenta que el mercado para el cual se ofrece el servicio de capacitación cambia permanentemente, motivo que exige una reacción oportuna por parte de la institución encargada de ofrecer este servicio.

Pese a ser incesantemente mencionado el concepto de calidad en la normatividad y principios rectores de la institución, específicamente del área de capacitación, es innegable que el objetivo de cobertura ha opacado ostensiblemente al de calidad, realidad evidente por el oportuno seguimiento y la abundante documentación, reflejo del focalizado esfuerzo, hacia el cumplimiento de metas numéricas, contrario a la ausencia de datos, o información referente a la calidad.

En relación con la poca importancia que pareciese tener la calidad en el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, es importante resaltar que las metas de capacitación, además de hacer alusión únicamente a un número de personas a capacitar y eventos a realizar, estas cifras son exigentes, razón que posiblemente ha favorecido el desinterés por la búsqueda y seguimiento que merece el objetivo de calidad en la prestación del servicio.

Los procesos desarrollados por el área de capacitación, desde la planeación hasta la realización del evento presentan innumerables falencias, de las cuales se destacan la inconsistencia entre la metodología, intensidad horaria, contenidos planteados para determinado programa, y los realmente aplicados en la realización del mismo. En cuanto al banco de programas, la debilidad radica en su tergiversada función, que inicialmente consistía en ser la base para realizar un evento, sin embargo actúa más como un limitante y una herramienta usada a conveniencias particulares.

No existe evidencia de un trabajo arduo y especializado en medir la calidad del servicio de capacitación, a excepción de la evaluación realizada por los asistentes a los eventos, la cual considera aspectos que califican eminentemente la realización del evento. Es por el contrario, muy notorio, el focalizado esfuerzo continuo por cumplir con la meta de cobertura que se fija la ESAP Nariño - Alto Putumayo periódicamente, desplazando a un segundo plano la calidad, respecto a la cual no existe seguimiento alguno que permita conocer en qué medida las capacitaciones están siendo útiles, información fundamental si se es consecuente con el principio de mejorar las competencias laborales.

La urgencia por cumplir con las metas de cobertura establecidas ha conducido al área de capacitación a actuar de manera incorrecta y poco honesta, mediante la realización de eventos masivos con población ajena al tema desarrollado, o el cumplimiento de formularios de asistencia con personas que no hicieron parte de determinado evento; conductas que si bien dan como resultado cifras iguales e

incluso superiores a la meta fijada, mantienen en un segundo plano la calidad y el beneficio social, que en teoría es prioridad para el área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo.

RECOMENDACIONES

La capacitación de los servidores públicos debe ser entendida y tratada como una necesidad, destacando que de sus resultados depende en gran medida el mejoramiento de todas las áreas del estado que al ser tradicionalmente caracterizadas por su ineficiencia, no gozan del prestigio o credibilidad que debieran. Por lo tanto, la responsabilidad y el compromiso de las dos partes (demandantes y oferentes) así como una permanente comunicación entre ellos son fundamentales, e implica la obligación de los demandantes de identificar las falencias y las necesidades para mejorar sus competencias; dado que su finalidad es prestar un servicio de calidad a toda la sociedad, un funcionario público debe tener una formación adecuada para el rol que desempeña y actualizar sus conocimientos para trasladarlos a sus competencias en su sitio de trabajo. Por su parte, la institución que presta el servicio de capacitación también tiene una obligación no solo de ofertarlo sino de garantizar su calidad, de manera que lo aprendido en el evento de capacitación, se materialice y resulte en mejoramiento de las habilidades de los asistentes. Una formación de calidad orientada a mejorar las competencias es imprescindible en un contexto en el que la ineficiencia es causa del descontento de la sociedad frente a la gestión pública.

La institución debe mantener un contacto directo y permanente con los clientes haciendo uso eficiente de las herramientas que dispone para obtener información actualizada de las necesidades por capacitación que demuestre tener la sociedad, permitiendo a la institución estructurar una oferta más cercana a las expectativas de la misma, es decir, procurando que la oferta se asemeje a la demanda. No obstante, estos canales de comunicación no deben ser exclusivamente para saber de las necesidades por programas, sino también, para conocer las quejas, sugerencias o la percepción del impacto que han dejado las capacitaciones recibidas, aspecto de interés y utilidad para la ESAP Nariño - Alto Putumayo en su propósito de mejorar y brindar un servicio que tenga aceptación en la sociedad.

Las metas que se propongan desde el área de capacitación, deben ser trabajadas con el mismo empeño sin sobreestimar o subestimar ninguna de ellas; para esto, se debe revisar que tan conveniente es continuar incrementando periódicamente la meta de cobertura de la manera en que se ha estado haciendo. En tanto las metas de cobertura sean elevadas, la labor del área de capacitación dirigirá sus esfuerzos únicamente para cumplir en este aspecto relegando la calidad a un segundo plano. En síntesis, el principio está en la necesidad de comprender que cobertura no es sinónimo de calidad.

Retomando el objetivo del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo referente al mejoramiento de las competencias laborales, es preciso afirmar que no se está realizando un trabajo acertado que permita conocer en qué medida la capacitación está realmente dejando un impacto. La única evaluación de los programas de capacitación tiene que ver con la realización del evento, más no con la pertinencia de los contenidos desarrollados, ni mucho menos con la aplicación de ellos en las labores de los asistentes. La calidad no puede ubicarse en un segundo plano, de ella depende la aceptación y el potencial crecimiento de la demanda a mediano y largo plazo, resaltando, que un substancial indicador de calidad estaría dado por un trabajo de investigación que se realice en la institución, de la medida en qué los contenidos desarrollados en los programas están siendo aplicados por las personas capacitadas, dando así, cumplimiento al objetivo de mejorar las competencias laborales.

En cuanto al propósito de brindar un servicio de calidad, aspecto que requiere con urgencia la implementación de procesos de seguimiento y medición, en principio se podría hacer esfuerzos por conocer en qué medida los contenidos se materializan en el desempeño de las personas capacitadas, si se han aplicado, han sido de utilidad, o si por el contrario, los resultados son simplemente transmisión de conocimiento.

No es permisible caer en el error de ofrecer en mayor cantidad programas cuyo contenido y desarrollo sean estrictamente académicos y que resulte únicamente en transmisión de conocimiento más que en el desarrollo de habilidades o competencias, es decir, la capacitación no se debe equiparar a la formación académica o teórica. En consecuencia, la razón de ser de estos programas de capacitación no está dada por la cantidad de personas que se capaciten en un periodo dado, sino el por grado de mejoramiento del desempeño, por la materialización y aplicación de los conocimientos adquiridos.

La pretensión de una nueva oferta estructurada fundamentalmente a partir de las necesidades que manifieste la demanda no es obtener de inmediato una curva de oferta exactamente igual a la de ella, pero si en su misma dirección y en cierta medida con la misma tendencia. Esta propuesta lleva implícito sugerencias orientadas a establecer criterios claros, coherentes, para estructurar la oferta, fijando metas realizables partiendo de una imprescindible objetividad del equipo de trabajo del área de capacitación de la ESAP Nariño - Alto Putumayo, quien debe actuar con imparcialidad, haciendo uso eficiente de la capacidad y recursos del área de capacitación, en función de obtener un beneficio social.

Para garantizar la calidad, también es apremiante en cuanto a metodología, se prioricen programas de larga duración, o en su defecto programas de una jornada a realizarse por módulos cuya certificación esté sujeta al cumplimiento de ellos, exigiendo la continuidad de los participantes. De parte de la institución debe existir el compromiso de avanzar en la exigencia, que el trabajo de la ESAP Nariño - Alto Putumayo no se limite a realizar un evento y llenar formularios de asistencia, sino a garantizar que los contenidos sean de actualidad y propiciar una relación mediante actividades académicas entre el docente y el asistente con el fin de corroborar que la capacitación está siendo asimilada por los asistentes, y en caso de encontrar dificultades, poder resolverlas para continuar el proceso. En síntesis se sugiere que exista coherencia entre la metodología y contenidos planteados en el banco de programas, al cual se supone está sujeta la realización de los eventos,

mas en la práctica son pocas las coincidencias entre la realización y los aspectos planteados en el banco de programas.

Re-direccionar los procesos del área de capacitación, procurando el cumplimiento de funciones y los plazos establecidos, encargando a la coordinación la identificación de la necesidad en la población que va a ser capacitada, y hacer las veces de auditor o delegar esta función para continuar con el seguimiento de cada proceso que se lleve a cabo, resaltando la realización de un evento, a partir del cual se conocerá si realmente se cumplió con lo planeado y ofertado como también en qué medida los asistentes han asimilado la capacitación brindada, si la consideran agradable y útil como para continuar con el proceso de capacitación en los módulos siguientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Congreso de Colombia. (1998). *Decreto 1567 de 1998*. Bogotá.

_____ *Ley 115 de 1994*. Bogotá.

_____ *Ley 115 de 1994*. Bogotá.

_____ *Ley 19 de 1958*. Bogotá.

Congreso de Colombia. (1992). *Ley 30 de 1992*. Bogotá.

Congreso de Colombia. (1998). *Ley 498 de 1998*. Bogotá.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2009). *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública*. Bogotá.

Documentos Correspondientes al Banco de Programas, ESAP.

Escuela Superior de Administración Pública - ESAP. (2012). *Banco de Programas Proceso de Capacitación de la ESAP*. Bogotá.

Escuela Superior de Administración Pública. *Caracterización de proceso*. Bogotá.

_____ *Formatos del Proceso*, Bogotá.

_____ . *Listas Maestras para Registro Documental*. Bogotá.

_____ . (2011). *Manual del Proceso de Capacitación*. Bogotá.

_____ (2009). *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública*. Bogotá.

_____ *Plan de Calidad*. Bogotá.

_____ *Portafolio de Servicios*. Bogotá.

_____ *Procedimiento de Planeación*, Bogotá.

_____ . *Procedimiento Diseño Curricular*. Bogotá.

_____ *Procedimiento Implementación del Programa*. Bogotá.

Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos

NETGRAFÍA

www.alcaldiabogota.gov.co

www.esap.edu.co

www.secretariasenado.gov.co