



Regional Distrito Capital
Centro de Gestión Administrativa

CARACTERIZACIÓN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
Centro de Gestión Administrativa
Bogotá, D.C., agosto de 2008

**JOHN FREDY SALGADO TORRES
INVESTIGADOR**

Bogotá, agosto de 2008

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	8
1 ENTORNO TECNOLÓGICO	8
1.1 TECNOLOGÍA EN COLOMBIA	9
1.1.1 Del sector empresarial	9
1.1.2 Oportunidad laboral	10
1.1.3 Oportunidades de acceso a la tecnología en Colombia	10
1.1.4 Clientes y usuarios de internet en Colombia 2007	10
1.1.5 Conexiones y penetración en banda ancha	12
1.1.6 Acciones del gobierno	12
1.1.7 Qué esperar en 2008 en telecomunicaciones	15
1.1.8 Internet inalámbrico	15
1.1.9 Banda ancha	20
1.1.10 Proveedores de tecnología	21
1.1.11 Servicios de tecnología	22
1.1.12 Bluetooth	22
1.1.13 Portal	23
1.1.14 Registros web	23
1.1.15 Wikis	23
1.1.16 Mash-up (Mezcla)	23
1.2 TECNOLOGÍA EN LATINOAMERICA	23
2 ENTORNO EDUCATIVO	27
2.1 EDUCACIÓN FORMAL	27
2.1.1 Educación Técnica:	28
2.1.2 Educación tecnológica:	28
2.1.3 Educación universitaria:	28
2.2 DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO	28
2.3 CARACTERIZACIÓN DE LA FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL Y TECNOLÓGICA EN ADMINISTRACIÓN Y AFINES EN COLOMBIA	30
2.4 OFERTA DE LOS PROGRAMAS TECNOLÓGICOS DE ADMINISTRACIÓN Y AFINES EN COLOMBIA	30
2.5 DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FORMAL	33
2.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA EDUCATIVA DEL PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:	34
ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN OCUPACIONAL	3

2.6.1	Competencias adquiridas en el desarrollo de los diferentes Programas.....	34
2.6.2	Perfil Profesional Por Universidad.....	36
2.6.3	Perfil Ocupacional Por Universidad.....	37
2.7	EDUCACIÓN NO FORMAL	38
2.7.1	Caracterización del perfil del Técnico Profesional	38
2.7.2	Áreas de formación	39
2.8	OFERTA DE LOS PROGRAMAS TÉCNICOS PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN	40
2.9	LA EVALUACIÓN EN EL CONTEXTO NACIONAL.....	42
2.10	DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y COMPONENTES DEL ECAES, PARA TÉCNICOS PROFESIONALES Y TECNÓLOGOS EN ADMINISTRACIÓN Y AFINES.....	43
2.10.1	Área de formación básica.....	44
2.10.2	Área de formación profesional	44
2.10.3	Área de formación socio-humanística	45
2.11	COMPONENTES Y CONTENIDOS DE LAS ÁREAS DE FORMACIÓN BÁSICA, PROFESIONAL Y SOCIO-HUMANÍSTICA	46
2.11.1	Área de formación básica.....	46
2.11.2	Área de formación profesional	47
2.11.3	Área de formación socio-humanística	48
2.12	PROBLEMAS CRÍTICOS EN LA CAPACITACIÓN.....	52
2.13	CONTEXTO INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN EN ADMINISTRACIÓN	53
2.13.1	España.....	56
2.13.2	Chile.....	56
2.13.3	México	58
2.13.4	Estados Unidos.....	59
2.13.5	Canadá	59
2.14	ACTUALIZACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO A NIVEL INTERNACIONAL	60
2.15	INFORMACIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN LOS NIVELES TÉCNICO Y TECNOLÓGICO.....	63
2.16	COMPETENCIAS ESENCIALES DE UN ASISTENTE ADMINISTRATIVO	64
2.16.1	Orientación al cliente	64
2.16.2	Trabajo en equipo.....	65
2.16.3	Resolución de problemas comerciales.....	66
2.16.4	Presentación de soluciones comerciales	66
2.16.5	Trabajo en equipo empresarial.....	67
2.16.6	Innovación	67
2.16.7	Adaptabilidad al cambio	67
2.16.8	Manejo de relaciones de negocios (networking).....	68
2.16.9	Cosmopolitismo:	68
2.16.10	Liderazgo para el cambio:	69
3	ENTORNO OCUPACIONAL	70
3.1	ANÁLISIS A PARTIR DE FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA	70

3.2	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN A PARTIR DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	73
3.2.1	Clasificación de las empresas encuestadas, por Sector Económico	73
3.2.2	Clasificación de las Empresas encuestadas, por tamaño	73
3.2.3	Clasificación de las Empresas encuestadas, por tipo de Organización	74
3.3	PERFIL OCUPACIONAL SEGÚN LA ENCUESTA	75
3.3.1	Competencias específicas.....	75
3.3.2	Competencias administrativas	76
3.3.3	Otras competencias administrativas	77
3.4	TECNOLOGÍA UTILIZADA POR EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO	78
3.4.1	Uso de tecnología dura	78
3.4.2	Uso de tecnología blanda.....	79
3.5	COMPETENCIAS TRANSVERSALES	80
3.5.1	Interpretativas y administrativas.....	80
3.5.2	Emprendimiento	81
3.5.3	Servicio	82
3.6	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS.....	83
3.7	PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE GERENTE	84
3.8	PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE JEFE DE AREA.....	85
3.9	PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE ASISTENTE DE GERENCIA	85
3.10	PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE SUPERVISOR.....	86
3.11	PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE ASISTENTE DE OFICINA.....	86
3.12	PERFIL DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO A PARTIR DEL ACTUAL ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN.....	87
3.13	CONCEPTO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO SENA	90
4	ENTORNO ORGANIZACIONAL	91
4.1	SECTORES ECONÓMICOS.....	91
4.2	GREMIOS.....	92
4.2.1	Gremios cúpula.....	92
4.2.2	Gremios especializados	92
4.3	ENTIDADES REGULADORAS	95
4.4	RELACION CON LOS CLIENTES Y PROVEEDORES.....	95
4.5	EMPRESAS ENCUESTADAS	96
5	TENDENCIAS	101
5.1	PROYECCIÓN DE LA SUBÁREA DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS	101
5.2	TENDENCIAS ENTORNO TECNOLÓGICO	106
5.3	TENDENCIAS ENTORNO EDUCATIVO.....	106
5.4	TENDENCIAS ENTORNO OCUPACIONAL.....	108
6	BIBLIOGRAFÍA.....	109

Anexo: FORMATOS ENCUESTA

INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio es actualizar la caracterización ocupacional de la Subárea de Asistencia Administrativa, en el enfoque por competencias laborales, con el fin de identificar los perfiles ocupacionales requeridos en el momento, por las empresas de los diferentes sectores económicos.

El estudio es de carácter descriptivo y se basa en primer lugar, en la consulta de fuentes primarias, como páginas Web, y en segundo lugar, el resultado de encuestas aplicadas, en las empresas, personalmente y a través de correo electrónico.

En Colombia se tomó una muestra de 58 Jefes de las Unidades administrativas y a 221 Asistentes Administrativos, en las siguientes ciudades: Anapoima, Barranquilla, Bogotá, Funza, Medellín, Mosquera, Leticia y Sincelejo.

En España se aplicó una encuesta, y en Estados Unidos cuatro.

El contenido del documento ofrece información actualizada sobre las tendencias de las estructuras organizacional y ocupacional, los nuevos retos que afronta el sector tecnológico y presenta los perfiles requeridos por las empresas.

La organización del documento se presenta en el siguiente orden: consultas a través de la Internet sobre los diferentes entornos, y el resultado de la encuesta aplicada, sobre aspectos como perfil ocupacional, tecnología utilizada, competencias transversales, estudios exigidos para ocupar los cargos de Jefe de Área, Asistente de Gerencia, Supervisor y Asistente de Oficina.

Sobre la tecnología utilizada en la administración, se destaca el uso de las herramientas para la investigación de operaciones que permiten tomar una decisión a la hora de resolver un problema, ayudando a los analistas encargados de tomar las decisiones.

También es relevante la necesidad de mejorar la interacción entre los ciudadanos y los empresarios con el Estado, a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Igualmente se puede apreciar que en las competencias específicas y transversales el grado de exigencia ha ido en aumento.

Como se puede observar, son grandes los beneficios que aporta este estudio para proyectos académicos, como para la administración del personal en las organizaciones.

1 ENTORNO TECNOLÓGICO

La tecnología ha influido grandemente en el hombre dando una nueva orientación a las costumbres, los procedimientos, la economía y especialmente en la información; por lo tanto, se han operado cambios en la educación, el desarrollo de la ciencia, la cultura, la industria, y los procesos administrativos, por supuesto.

En el entorno empresarial la tecnología a nivel administrativo, contribuye en un porcentaje importante en la competitividad, valor determinante ya que el desarrollo administrativo toca todos los sectores económicos y de su aplicación depende el desarrollo económico del país.

En relación con los software que apoyan los procesos administrativos, son muy variados y especializados los cuales permiten dar agilidad y seguridad en los procedimientos y de hecho, en la toma de decisiones. Por ejemplo el software para control de inventarios y el aplicado en la investigación de operaciones.

La comunicación es tal vez el principal motor que soporta la gestión administrativa, por ello, hoy es tema de actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, otra de las competencias que el trabajador debe desarrollar para su desempeño en el campo de la Administración.

Los operadores de conmutadores, los digitadores, los encargados de inventarios, entre otros, están viéndose afectados en su contratación, debido a los software o aplicativos para cada área administrativa, los computadores personales y el uso del correo electrónico. Sin embargo, por esta misma razón, pueden cambiar los requisitos de ingreso al trabajo, pues el manejo de la tecnología, será la exigencia prioritaria, por parte de los empresarios.

1.1 TECNOLOGÍA EN COLOMBIA

1.1.1 Del sector empresarial

El estudio sobre las tecnologías de la información y la competitividad del país, preparado por investigadores de La Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones que agrupa a las más importantes empresas privadas del sector de telecomunicaciones e informática en Colombia, dice que a pesar de que la coyuntura económica del país es buena y las Inversiones en TIC han venido creciendo y se requiere que estas sean más agresivas.

Igualmente, la competitividad ha descendido frente a los países latinoamericanos. Esto debido a desmejoras en “ la prioridad que el gobierno da a las Tecnologías de Información y Comunicaciones”, “efectividad del gobierno para promocionar el uso de las TIC”, y “nivel de absorción tecnológica de las empresas”.

El estudio hace varias recomendaciones para mejorar:

Considerar las tecnologías de Información como una plataforma común a todos los sectores de la economía.

Lograr la apropiación social de la tecnología.

Buscar caminos que permitan desarrollar productos de tecnología que puedan ser comercializados en el contexto internacional.

Continuar la promoción de la educación de tecnólogos que hagan competitiva la utilización de esta mano de obra.

Buscar de alguna manera que el costo de comunicaciones dentro del país sea más barato y competitivo.

Adoptar una política legislativa e impositiva unificada y coherente.

En resumen **“HACER DE LAS TIC UNA POLÍTICA DE ESTADO”**.

Hacia dónde va la tecnología.

Convergencia: La convergencia se refiere a la oferta de diferentes servicios como TV, telefonía e Internet– por una misma red. Eso puede traer beneficios a los usuarios como una reducción en los costos, varias modalidades de pago y mejor calidad, entre otros.

Triple Play Digital, al poder transmitir video, voz y datos por una misma plataforma se ofrecen ‘combos’ o paquetes ‘triple play’ (como hoy en día hacen algunas compañías) y además se abren las puertas para que lleguen paquetes con mayor número de servicios convergentes.

WiMax: tecnología inalámbrica de acceso a Internet.

Ancho de banda ocupado con contenidos.

Software para convergencia: WAP, Hand Helds.

SOA: Ya no hay desarrollo de software, hay desarrollo de procesos.

Seguridad.

1.1.2 Oportunidad laboral

El desarrollo de la tecnología en Colombia debe orientarse no solo a la apropiación, sino a la oferta de estos servicios y creación de empresa. Con este fin el SENA cuenta hoy con el Tecnoparque el cual ofrece a los emprendedores las herramientas y la asesoría necesaria para desarrollar proyectos de base tecnológica.

1.1.3 Oportunidades de acceso a la tecnología en Colombia

Ley del gobierno según la cual los computadores que tengan un costo inferior a \$1.700.000 pesos se encuentran exentos del IVA.

Fácil acceso a los computadores gracias a las diferentes opciones de crédito ofrecidas por los almacenes de grandes superficies y almacenes especializados de tecnología.

Con la masificación de los computadores a nivel mundial, los costos de fabricación de sus componentes se han hecho cada vez menores y sus productores trasladan estos ahorros de dinero al usuario final.

El ingreso de nuevos competidores con excelente calidad de fabricación ha hecho que los productores tradicionales de computadores en especial hayan bajado sus precios a sus distribuidores y a su vez al usuario final.

Los operadores de banda ancha hacen alianzas estratégicas con los canales comercializadores de equipos de cómputo con el fin de financiar el costo de los equipos por medio de la factura de cobro del servicio de telefonía o banda ancha.

1.1.4 Clientes y usuarios de internet en Colombia 2007

Información tomada de La Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones en Colombia.

En noviembre de 2007. La Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones en Colombia dio a conocer el estudio semestral con las cifras del sector.

El estudio indica un incremento del 28.6% en el total de clientes con Internet. Sigue disminuyendo el uso de Internet conmutado y aumenta ostensiblemente las conexiones dedicadas bien sean con cable, XDSL (Digital Subscriber Line), o inalámbricas.

El número de USUARIOS a junio 30 de 2007 es de 10,097,000 calculado asignando un número de usuarios promedio por cliente a cada tipo de conexión, reflejando un crecimiento del 50.6% respecto de junio de 2006 y generando una penetración equivalente al 23%.

Tabla 1. Usuarios de Internet en Colombia.

Clientes de Internet en Colombia	Dic-06	Jun-07	Diferencia	Cambio
Acceso conmutado por suscripción	259,707	198,086	-61,621	-23.7%
Subtotal Conmutado	259,707	198,086	-61,621	-23.7%
Acceso dedicado (Cobre/FO/uO)	20,282	21,462	1,180	5.8%
Acceso Dedicado Cable	260,138	346,959	86,821	33.4%
Acceso Dedicado (xDSL)	324,478	532,467	207,989	64.1%
WiMax	23,179	42,740	19,561	84.4%
Subtotal Dedicado	628,077	943,628	315,551	50.2%
Total Suscriptores	887,784	1,141,714	253,930	28.6%

Según los datos revelados por la **Comisión de Regulación de Telecomunicaciones de Colombia** (CRT), existe un total de 10.1 millones de usuarios de Internet en el país, representando una penetración del 23%, superior al 20.8% que tiene como media el mercado latinoamericano.

El xDSL, tecnología de transmisión digital es el preferido, con un 56.4% del total, mientras que un 36.8% son por cable (de las operadoras de TV), y el resto queda para opciones inalámbricas/satelitales.

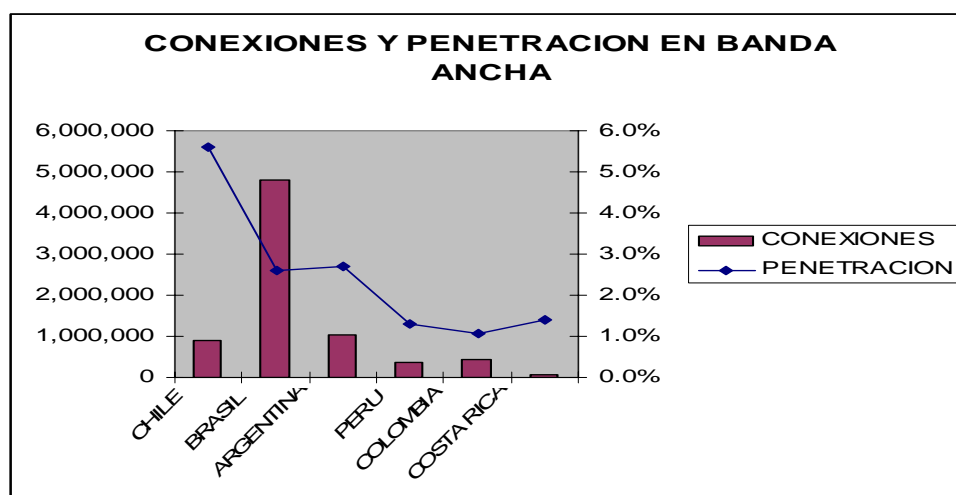
La prioridad para el gobierno en la actualidad es incrementar la velocidad de conexión de banda ancha y ampliar las estrategias de masificación de computadores.

1.1.5 Conexiones y penetración en banda ancha

Tabla 2. Conexiones y penetración en Banda Ancha

	Conexiones	Penetración
Chile	899,964	5.6%
Brasil	4,800,000	2.6%
Argentina	1,031,000	2.7%
Perú	360,120	1.3%
Colombia	431,330	1.1%
Costa Rica	60,000	1.4%

Gráfico 1. Conexiones y Penetración de Banda Ancha en América latina



Las conexiones a banda ancha son apenas incipientes, se espera que para un futuro cercano, estas se incrementen con la ayuda de las nuevas reglamentaciones del gobierno en materia de telecomunicaciones.

1.1.6 Acciones del gobierno

En cerca de un 80 por ciento se incrementó la venta de computadores en 2007, gracias a la exención del IVA contemplada en la reforma tributaria aprobada en diciembre del año anterior.

Esta iniciativa del Gobierno Nacional permitió que los computadores de menos de 1 millón 700 mil pesos quedaran exentos del pago de este gravamen. Así mismo el programa **Mi PC**, desarrollado de forma conjunta con el **ICETEX**, mediante el cual los colombianos de escasos recursos económicos han logrado adquirir computador. A través de esta iniciativa los universitarios beneficiarios de crédito del **ICETEX** pueden solicitar financiación para la compra del computador.

1.1.6.1 Computadores para educar

A través del programa Computadores Para Educar del Ministerio de Comunicaciones se entregaron 10.790 computadores a 873 instituciones educativas públicas entre agosto de 2006 y mayo de 2007. Entre enero y mayo se entregaron 2.980 computadores a 242 escuelas, correspondientes a un avance sobre las metas programadas para 2007 de 6,6% y 8% respectivamente; igualmente el programa capacitó a 25.285 docentes en apropiación de **TIC** para el adecuado uso y aprovechamiento de los equipos. Gracias a esta labor, del total de las instituciones educativas públicas en Colombia que cuentan con equipos de cómputo el 45% han sido favorecidas por Computadores Para Educar beneficiando, a mayo de 2007, a más de 116.480 maestros y más de 2,7 millones de estudiantes.

Adicional al acompañamiento que otorga el programa Computadores para Educar, se han desarrollado también acciones para la alfabetización digital y la apropiación y aprovechamiento de las TIC, fundamentales para el éxito de los programas liderados por el Ministerio de Comunicaciones que buscan la inclusión digital de la población.

1.1.6.2 Acceso a internet

A través del programa Compartel, el Ministerio de Comunicaciones ha llegado con conectividad de banda ancha a más de 12 mil entidades estatales entre sedes educativas, alcaldías, hospitales, bibliotecas, centros del Bienestar Familiar, Centros Provinciales de Gestión Agroempresarial, unidades militares, cárceles y una casa de la cultura.

1.1.6.3 Territorios digitales

Entre 2008 y 2010 se destinarán 15 mil millones de pesos anuales para fomentar la creación de ciudades y territorios digitales. A través de esta iniciativa se busca que autoridades locales, operadores de telecomunicaciones, cámaras de comercio, organizaciones sociales y el Gobierno Nacional, unan esfuerzos para impulsar el acceso de las nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información.

1.1.6.4 Convergencia

El Gobierno, para favorecer la tendencia hacia la convergencia y no quedarse atrás en materia de regulación, expidió en julio del 2007 el decreto 2870, llamado 'de convergencia', que disminuye las barreras de entrada para nuevos inversionistas en el sector, maximiza la utilización de la infraestructura de telecomunicaciones y promueve la competencia, entre otras medidas.

Se espera que una consecuencia de este decreto sea un mayor estímulo al crecimiento de la banda ancha, al permitir que empresas que no poseen redes de comunicaciones puedan arrendar las de los operadores existentes.

Uno de los ejemplos del empleo de las TIC es la Agenda de Conectividad que es "la política de Estado, consagrada en el documento CONPES 3072 de 2000, dirigida a contribuir con un sector productivo más competitivo, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo, al aprovechar las ventajas que las nuevas tecnologías nos ofrecen."

Actualmente, la Agenda de Conectividad se encuentra enfocada en la construcción y desarrollo de la Estrategia de Gobierno En Línea.

El Plan de Acción de la Agenda de Conectividad se estructura a partir de los dos componentes: Intranet Gubernamental y Servicios de Gobierno En Línea.

1.1.6.5 Servicios de gobierno en línea

NECESIDAD: Mejorar la interacción entre los ciudadanos y los empresarios con el Estado, a través del uso de las TIC, de tal manera que:

Se mejore la calidad de los servicios que provee el Estado.

El ciudadano y el empresario ahorren tiempos y costos.

Se logre una atención unificada por parte del Estado.

Se simplifiquen los trámites que se deben realizar ante el Estado.

Se incremente la visibilidad de los asuntos públicos (oferta de información y rendición de cuentas).

Se mejore la confianza en la gestión pública.

Se creen nuevos canales que faciliten la participación ciudadana y el control a la gestión pública.

FINALIDAD: Articular, coordinar y apoyar el desarrollo de servicios de Gobierno En Línea que mejoren la interacción de los ciudadanos y los empresarios con el Estado.

1.1.7 Qué esperar en 2008 en telecomunicaciones

Entre las novedades que traerá el sector de telecomunicaciones para el próximo año está la telefonía celular de tercera generación (3G).

Por su parte, la televisión por Internet (Iptv) se convertirá en la gran noticia para 2008. Dicho servicio permite, entre otros, recibir llamadas en el televisor o ver contenido por demanda. Esta es una ventaja para los ejecutivos que requieren maximizar el tiempo en el proceso de control y toma de decisiones.

En acceso a internet, se espera que servicios de acceso inalámbrico como WiMax, que aún no tienen una gran base instalada, logren cifras de crecimiento mayores, en especial en zonas remotas que no disfrutaban de tecnologías como ADSL ("Línea de Abonado Digital Asimétrica").

EN COLOMBIA SÓLO SE PODRÁ LLAMAR INTERNET BANDA ANCHA EL QUE IGUALE O SUPERE LOS 512 KBPS POR SEGUNDO

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) expedirá una ley en la que solo se podrá llamar Internet de banda ancha la que ofrezca una velocidad mínima de 512 kbps por segundo e igualmente monitoreará la calidad de los servicios de Internet con la medición de indicadores:

Tiempo de conexión
Velocidad de transmisión
Proporción de datos fallidos
Accesos exitosos.

Con la implementación de la nueva norma se pretende que los usuarios tengan parámetros para exigir calidad y a las empresas prestadoras de el servicio de Internet a mejorar sus planes y servicios. La meta del gobierno es que para 2010 se cuente con 3.5 millones de conexiones de banda ancha.

1.1.8 Internet inalámbrico

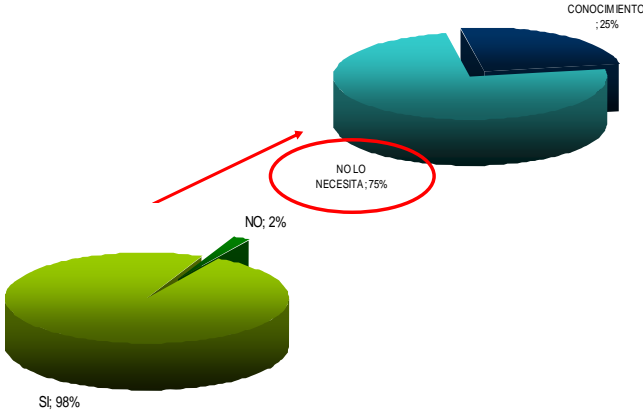
Desde 2007 las empresas a las que se les adjudicaron los permisos para usar el espectro radioeléctrico en los 32 departamentos, tienen 5 años para realizar y ofrecer los servicios de banda ancha inalámbrica lo cual permitirá al país estar conectado en casi toda su extensión.

Según El Centro de Investigación de las Telecomunicaciones de Colombia – CINTEL- La gran mayoría de empresas colombianas (considerando empresas pequeñas, medianas y grandes) cuentan con acceso a Internet (ver Gráfico 2), mostrando que en el sector empresarial hay una alta conectividad, que permite superar, en alguna medida, dos de las tres barreras de inclusión digital de acuerdo

con el modelo de inclusión de CINTEL, la “disponibilidad de acceso” y la “usabilidad y accesibilidad”. Sin embargo, es apropiado aclarar que no todas cuentan con accesos de banda ancha.

Las empresas colombianas son conscientes del potencial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC-. Una muestra de ello es el incremento de trabajadores que desarrollan sus actividades frente a computador y la creciente percepción respecto de la necesidad de capacitarse para estar al día con la tecnología (ver gráfico 3). Esta tendencia en capacitación muestra una identificación del problema en la tercera barrera de inclusión digital.

Gráfico 2. Empresas colombianas con acceso a internet



A pesar de la alta penetración respecto de accesos a Internet en las empresas colombianas, el uso de las facilidades que les dan las TIC no es aprovechado en todos los aspectos productivos de las empresas. Así, por ejemplo, desde el punto de vista comercial, se encontró que las empresas colombianas prefieren los medios tradicionales para mantener las relaciones con sus clientes (ver Gráfico 4). La gran mayoría de las empresas accede a los clientes a través de los contactos personales, a través de referidos, o por correo ordinario. Otros, un poco más evolucionados hacia la tecnología utilizan el fax y el correo electrónico.

Gráfico 3. Cambios en la organización-fuerza de trabajo: a) hay un incremento en el número de empleados que trabajan frente a un computador. B) hay un incremento en las necesidades de capacitación para estar al día con la tecnología.

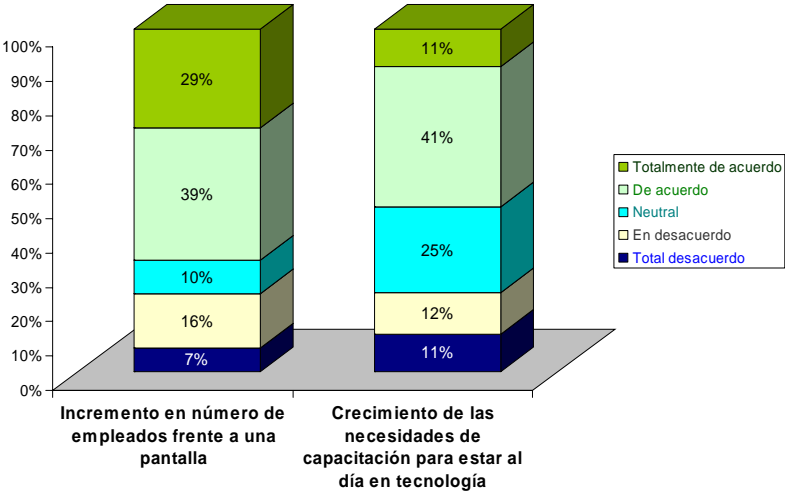
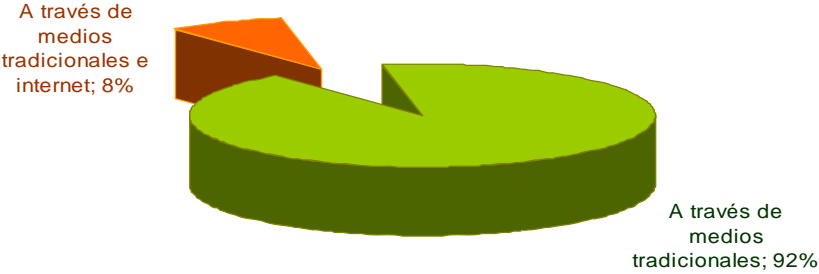
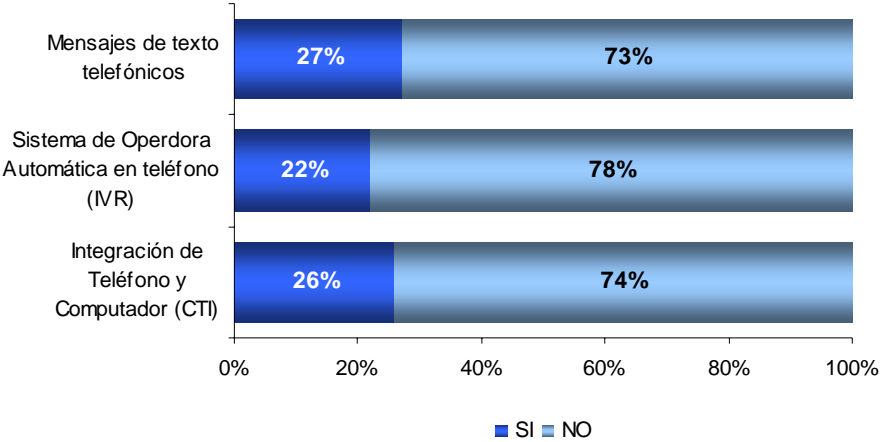


Gráfico 4. Medios de acceso a los Clientes



Al analizar específicamente aplicaciones telefónicas avanzadas, tales como mensajes de texto telefónicos, operadora automática (IVR) o integración del teléfono con el computador, los porcentajes de implementación de estas soluciones por parte de las empresas son muy bajos en comparación con los medios mencionados anteriormente (ver Gráfico 5).

Gráfico 5. Uso de medios automatizados para contacto con clientes en empresas colombianas.



Gracias a estos resultados, algunas de las conclusiones del Estudio BIT en el país son:

Se puede decir que Colombia se está moviendo a una economía basada en la información pero principalmente en aspectos físicos (no específicamente de información).

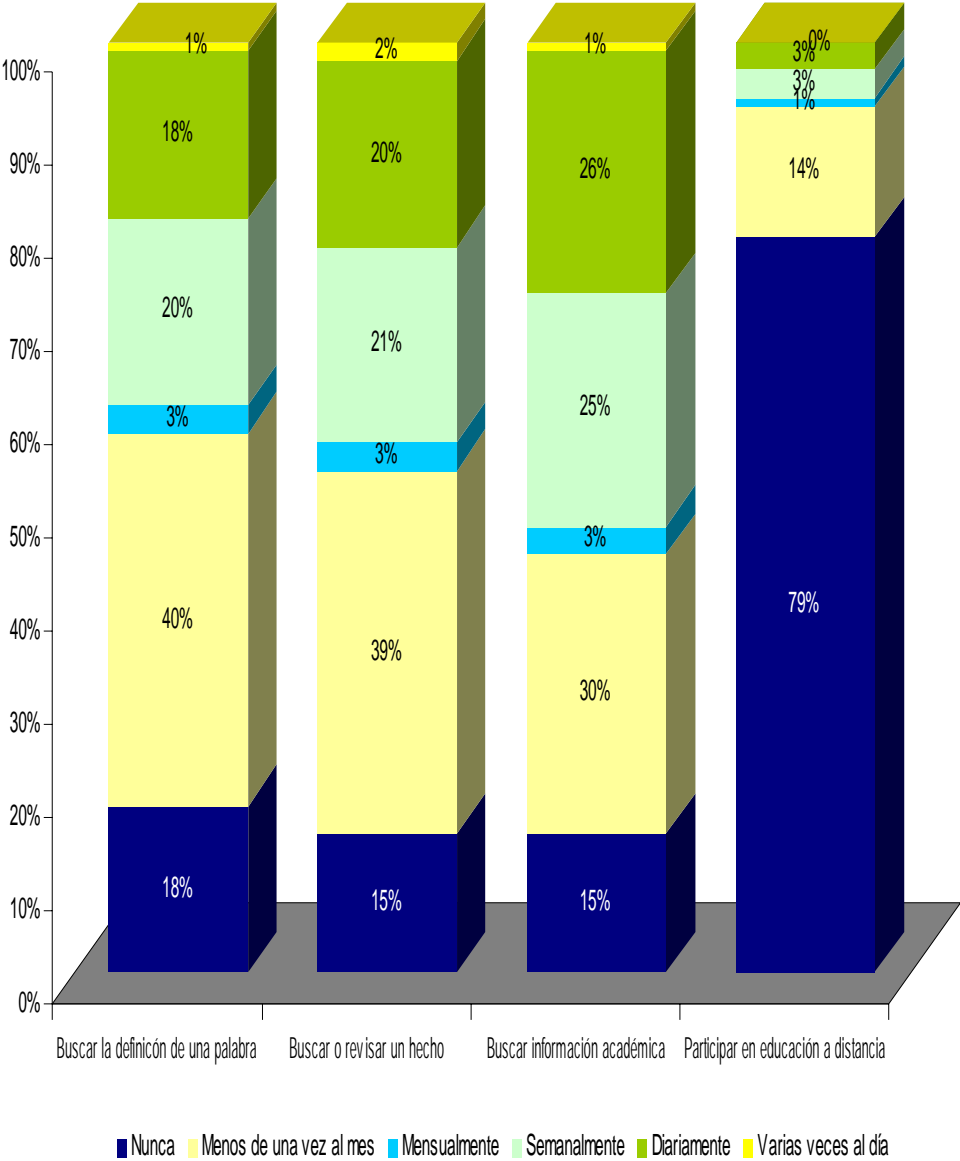
Los empleados que requieren de las TIC para las operaciones tradicionales de las empresas se están incrementando.

Hay un uso del “outsourcing” para actividades relacionadas con actividades de tecnología informática y mucho menor en otro tipo de actividades.

Las ventas tradicionales son preferidas sobre las realizadas a través de medios más tecnológicos, a pesar del alto incremento en el uso del correo electrónico.

Uno de los aspectos más importantes de Internet como herramienta de inclusión es su utilidad para las actividades académicas, pero a pesar de ello, en Colombia su uso para desarrollar actividades formales de capacitación es muy limitado (formación a distancia), así lo muestra el Gráfico 6 donde puede verse que el 79% de los internautas nunca han usado la red para participar en cursos de educación a distancia. Las actividades académicas que normalmente se desarrollan son buscar alguna información académica, un hecho o una palabra, es decir actividades de búsqueda de algún elemento específico como complemento a actividades de educación tradicional.

Gráfico 6. Internet como herramienta académica



Todas las cifras son muy positivas, pero seguimos quedados en la región, y los problemas de acceso a la tecnología aún son evidentes en el país.

Por ejemplo, en el índice Networked Readiness, del Foro Económico Mundial, que mide qué tan preparadas están las naciones para aprovechar las oportunidades generadas por las tecnologías informáticas y de comunicaciones, Colombia bajó del puesto 62 en el 2005 al 64 en el 2006 (entre 122 países), y quedó por debajo de Chile, México, Brasil, Argentina y El Salvador.

En el Índice de Oportunidad Digital de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que mide los avances en infraestructura y en el uso y apropiación de la tecnología, Colombia ascendió del puesto 88 al 80, pero sigue por debajo de Venezuela, México, Brasil, Argentina y Chile (ocupamos la casilla 20 entre los 35 países de América).

1.1.9 Banda ancha

La banda ancha es, de hecho, una pieza clave en el desarrollo tecnológico del país, y su crecimiento ha sido vital en el desempeño positivo del sector.

La banda ancha se verá favorecida por la disminución de los precios de los computadores y el aumento de la capacidad de la Red, gracias al acceso a nuevos cables submarinos que garantizan mayor cobertura y seguridad en las comunicaciones.

Según los expertos, gracias a la banda ancha los colombianos han accedido a mayor número de servicios (telefonía, Internet, comunicaciones corporativas), con mejor calidad y menores costos, y además se espera que la próxima oferta de servicios, como la TV por Internet (IPTV), acelere su crecimiento.

Para algunos analistas, la baja penetración de computadores es uno de los problemas que más influye en las pobres calificaciones de los indicadores internacionales de acceso a la tecnología, Colombia cuenta únicamente con entre tres y cuatro millones de computadores.

Según la firma de investigaciones IDC Colombia, también se necesita incrementar la inversión. “México, Brasil, Argentina y Venezuela invierten entre 80 y 110 dólares por persona en el sector; Colombia no supera los 50 dólares”.

El Gobierno debería enfocarse en dos cosas: ampliar la exención del IVA a computadores de mayores precios e incluir sistemas como los servidores, que afecten la productividad de las empresas; también hay que mejorar los niveles de educación con énfasis en tecnología para convertir a Colombia en un exportador de servicios.

El Plan Nacional de Tecnología debe canalizar todas las iniciativas en tecnologías de la información y las comunicaciones, y será fundamental ya que tiene como prioridad el uso real de la banda ancha para la prestación de servicios especializados de salud (telemedicina y bioinformática), para la masificación del acceso a programas educativos y, para la consolidación de un gobierno en línea.

1.1.10 Proveedores de tecnología

Según CIO Insight la revista de negocio de referencia para los ejecutivos de Tecnología de Información con poder de decisión el siguiente es el Rankin de los principales proveedores de tecnología en Colombia.

Tabla 2. Proveedores de tecnología

Puesto	Compañía
1	CDW
2	Trend Micro
3	Cisco Systems
3	Red Hat
5	Research In Motion
6	Hewlett-Packard
7	Citrix Systems
7	Dell
9	Apple Computer
10	McAfee
10	Motorola
10	VeriSign
13	EMC
14	Check Point Software
14	Symantec
15	Palm
16	IBM
18	Nortel Networks
18	Verizon Gíreles
20	Salesforce.com
21	Sun Microsystems
21	Sybase
23	Novell
24	Microsoft
25	Avaya
26	BellSouth
26	SAP
26	Sprint Nextel
26	T-Mobile
30	AT&T
30	Business Objects
32	Oracle
33	SunGard
34	Siemens
36	CA (formerly Computer Associates)
36	Verizon Communications (including MCI)

Puesto	Compañía
38	Cingular Gíreles
38	Qwest Communications
40	Accenture

1.1.11 Servicios de tecnología

Asesorías y consultorías en todas las áreas
 Capacitación
 Desarrollo de aplicaciones de multimedia
 Proyectos de inteligencia de negocios (Dataminig y data warehouse)
 Software para Internet
 Soluciones a la medida
 Sistemas de información
 Definición e implementación de esquemas de seguridad informática
 Gerencia de proyectos
 Implementación y soportes de redes
 Aplicaciones de computación móvil
 Migración de sistemas
 Outsourcing de call center (mesa de ayuda). Tele mercadeo, nómina, personal calificado en sistemas, servicios informáticos, gestión documental, escaneo de documentos.
 Procesamiento de datos.

Estos servicios se constituyen en grandes ventajas para las empresas al momento de iniciar cualquier proyecto de tecnología, ya que proporciona muchas opciones al proveedor servicios y productos.

1.1.12 Bluetooth

Es una especificación de la industria de las telecomunicaciones y la computación, la cual describe la forma como los teléfonos celulares, computadores y asistentes digitales personales (PDA) pueden fácilmente interconectarse entre sí con elementos del hogar, computadores y de la oficina usando una conexión inalámbrica de rango corto.

Las herramientas de colaboración más comunes como los registros web y portales pueden ayudar a las medianas empresas a emprender iniciativas de administración de conocimientos sin tener que realizar fuertes inversiones tecnológicas.

Para los negocios que están preparados para realizar una implementación de conocimiento, existen varias herramientas que facilitan la rápida creación y uso

compartido de la información. Según sus necesidades, su organización puede elegir el uso de una o varias de las siguientes tecnologías.

1.1.13 Portal

El portal enlaza a los desarrolladores de productos con los comentarios de los clientes. Las compañías más pequeñas que no pueden crear un proyecto de administración de conocimientos pueden crear fácilmente sitios de creación y uso.

1.1.14 Registros web

Se encuentran en sitios Web personales o internos/externos de una compañía y proporcionan a los empleados la oportunidad de unir ideas en un ambiente informal.

1.1.15 Wikis

Una de las ideas más nuevas en el entorno de administración de conocimientos son los wikis, un sitio web en el que cualquiera puede agregar, modificar o editar material sólo con hacer clic en un botón de “edición”. Los wikis se diferencian de los registros y portales en que éstos presentan información que permanece estática, con publicaciones y respuestas en orden cronológico. Por el contrario, cada vez que algún usuario guarda los cambios en un wiki, está creando una nueva iteración en un documento o en el sitio en sí. Los wikis también se integran perfectamente en un sitio de SharePoint.

1.1.16 Mash-up (Mezcla)

Describe la práctica de combinar aplicaciones o herramientas provenientes de diversos orígenes. Por ejemplo, una empresa puede combinar una aplicación de asignación con la ubicación de la fuerza de ventas y permitir a los clientes compartir contactos y clientes potenciales más fácilmente.

1.2 TECNOLOGÍA EN LATINOAMERICA

1.2.1 Ventajas comparativas de Colombia frente a otros países:

Posición Geográfica estratégica, seguridad meteorológica, proximidad a las cabeceras de los cables submarinos de fibra óptica, disponibilidad permanente de profesionales con excelente capacitación y bajo costo de mano de obra.

1.2.2 Ventajas de conectividad para todas las tecnologías

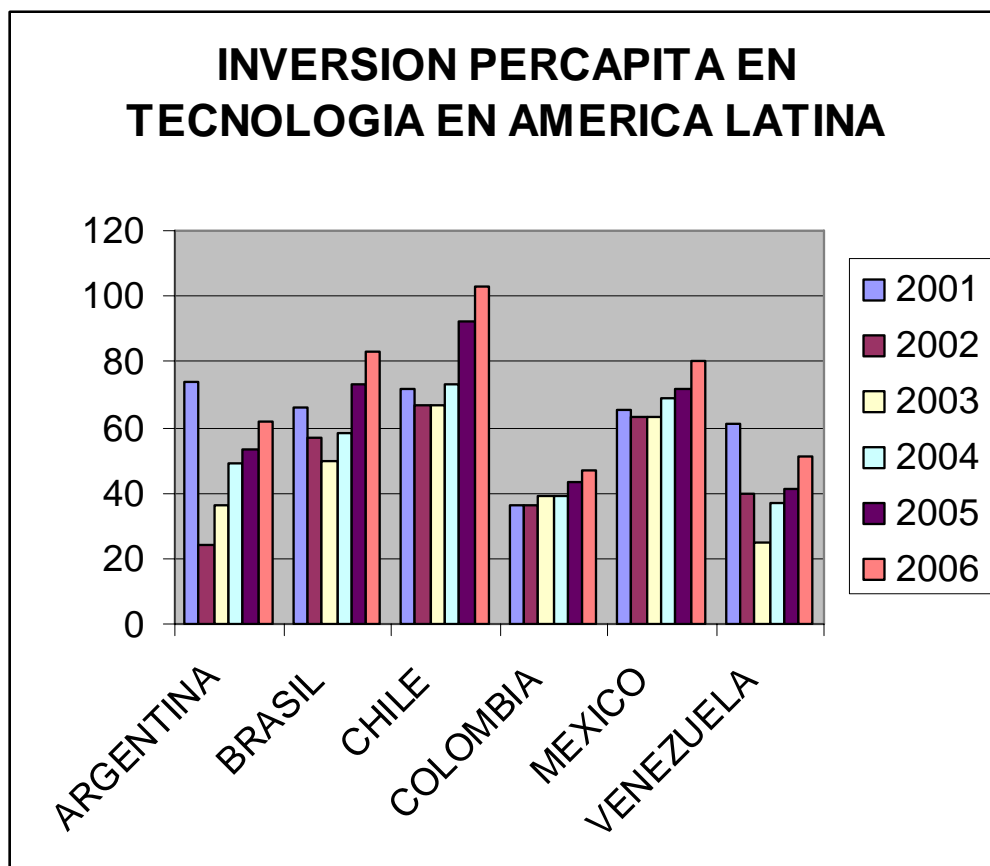
Costos moderados al entrar al mercado global y operar desde Colombia
Base de clientes y acceso a ofertas de servicio y operaciones, así como profesionales altamente calificados.
Capacidades y potencial para el desarrollo de mercados y negocios colaterales.

1.2.3 Inversión per cápita en tecnología en América Latina

Tabla 3. Inversión per cápita en tecnología en América Latina

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	MEXICO	VENEZUELA
2001	74	66	72	36	65	61
2002	24	57	67	36	63	40
2003	36	50	67	39	63	25
2004	49	58	73	39	69	37
2005	53	73	92	43	72	41
2006	62	83	103	47	80	51

Gráfico 7. Inversión per cápita en tecnología en América Latina

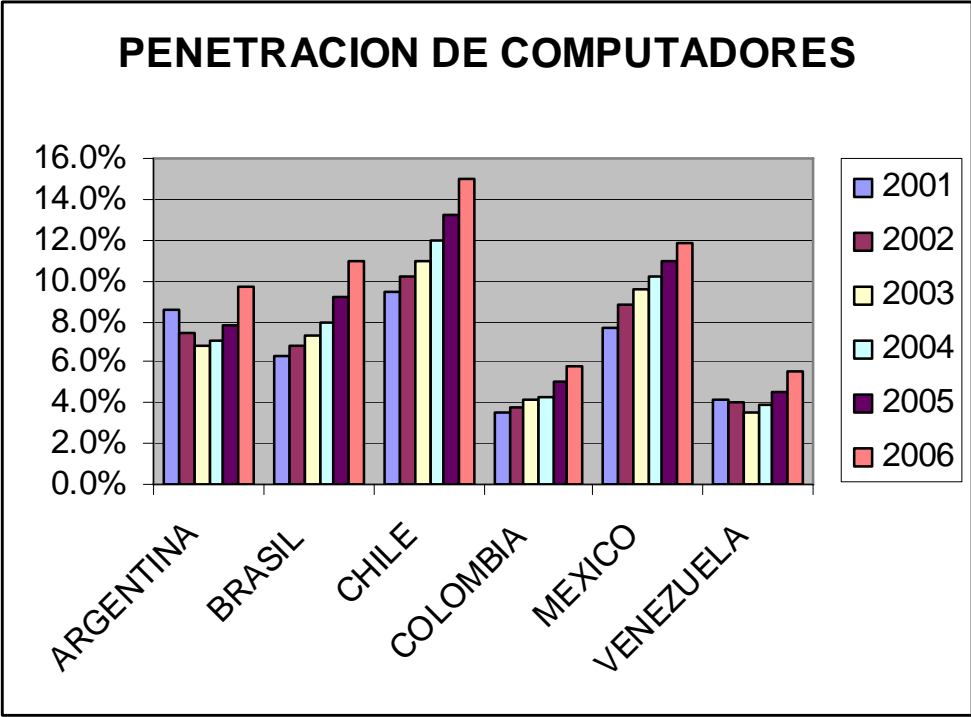


La inversión per cápita en tecnología en Colombia es la más baja de los países motivo de análisis; la brecha es bastante amplia, de ahí que la empresa pública y privada deben aprovechar factores como revaluación, política gubernamental, tasa de interés para renovar, ampliar o adquirir nuevas tecnologías.

Tabla 4. Penetración de Computadores

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	MEXICO	VENEZUELA
2001	8.6%	6.3%	9.5%	3.5%	7.7%	4.2%
2002	7.4%	6.8%	10.2%	3.8%	8.8%	4.0%
2003	6.8%	7.3%	11.0%	4.1%	9.6%	3.5%
2004	7.0%	8.0%	12.0%	4.3%	10.2%	3.9%
2005	7.8%	9.2%	13.2%	5.0%	10.9%	4.5%
2006	9.7%	11.0%	15.0%	5.8%	11.9%	5.6%

Gráfico 8. Penetración de Computadores en América Latina



El nivel de penetración de computadores en Colombia es bastante similar al venezolano lo cual es preocupante si se tiene en cuenta el total de la población de ambos países, se espera mayor compromiso gubernamental y empresarial para que la base de equipos instalados y en uso aumente a niveles óptimos.

2 ENTORNO EDUCATIVO

El objetivo de este capítulo es ofrecer un panorama sobre la capacitación y formación ofrecidas en Colombia y en algunos otros países en el área Administrativa y particularmente, en la Sub-área de Asistencia Administrativa, así como identificar las necesidades y tendencias de la formación.

Para contextualizar los diferentes niveles que se pueden encontrar en el campo administrativo empresarial, se resume la oferta educativa comenzando con la perspectiva más alta en el nivel de pregrado como lo es la de profesional en Administración de Empresas, donde se hace un comparativo de la oferta de las universidades más representativas del país.

En el siguiente nivel, se ubicó el Tecnólogo en Administración Empresarial, el Técnico profesional y finalmente el Técnico. (SENA).

Para comprender algunos planteamientos, es conveniente conocer con detalle algunas definiciones, tomadas del documento “Examen de calidad de la Educación Superior- ECAES Técnica Profesional y Tecnológica en Administración y afines”

2.1 EDUCACIÓN FORMAL

Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos debidamente aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos¹.

Niveles de la educación formal:

¹ COLOMBIA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley General de Educación; título II, Capítulo 1, Artículo 10. Bogotá, Ministerio de Educación, 1994

La educación formal a que se refiere la Ley 115, se organiza en tres (3) niveles:²

2.1.1 Educación Técnica:

Son programas de formación en ocupaciones de carácter operativo e instrumental y de especialización en su respectivo campo de acción, sin perjuicio de los aspectos humanísticos propios de este nivel.

2.1.2 Educación tecnológica:

Son programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas y programas de especialización.

2.1.3 Educación universitaria:

Es impartida por las instituciones universitarias que acrediten su desempeño con criterio de universalidad en actividades de investigación y en la formación académica en profesiones o disciplinas. Este nivel se divide en formación de pregrado y formación de posgrado:

PREGRADO: Preparan para el desempeño de ocupaciones, para el ejercicio de una profesión o disciplina determinada, de naturaleza tecnológica o científica o en el área de las humanidades, las artes y la filosofía.

POSGRADO: Se presta bajo los programas de especializaciones, maestrías, doctorados y pos doctorados.

ESPECIALIZACIÓN: Se desarrolla con posterioridad a un programa de pregrado y posibilitan el perfeccionamiento en la misma ocupación, área, profesión o disciplina, desarrollando aspectos precisos.

MAESTRÍA: Amplía y desarrolla los conocimientos para la solución de problemas disciplinarios, interdisciplinarios y dota a la persona de instrumentos básicos que la habiliten como investigadora.

DOCTORADO: Se concentra en la investigación con el fin de aportar conocimiento a la ciencia en general.

2.2 DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE PREGRADO

² Ibíd.

El objeto de estudio permite definir el horizonte en el cual todo egresado deberá desempeñarse óptimamente; Si bien el proceso social (objeto de trabajo) sobre el que se interviene puede ser común para diferentes niveles de formación propedéutica (técnico profesional, tecnológico, profesional universitario), el modo en que se hace debe ser diferente. Para contextualizar es necesario comprender que la administración se desarrolla a través de cinco funciones básicas: planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

En este sentido, el área de desempeño en administración puede enmarcarse en tres niveles jerárquicos según la trascendencia de sus decisiones para la organización:

- *Nivel estratégico:* Define, diseña y da dirección a los objetivos y estrategias fundamentales de la organización
- *Nivel táctico:* Identifica y da dirección al conjunto de procedimientos para traducir objetivos y planes estratégicos amplios en metas y planes específicos por áreas funcionales³.
- *Nivel operacional o instrumental:* Ejecuta procedimientos y procesos específicos requeridos en los niveles inferiores de la organización para alcanzar metas a corto y largo plazo.

El objeto de estudio de un programa de tecnología en administración puede definirse como *la administración táctica de los procesos de las organizaciones*.

El tecnólogo, como responsable de la administración táctica, debe enmarcar su accionar cotidiano en operar la estrategia de la organización. Esto es, que si bien, no diseña la estrategia ni lidera su ejecución, debe adecuar sus responsabilidades a los lineamientos establecidos por el estratega de la organización.

Por su parte, el objeto de estudio de un programa de técnico profesional en administración puede definirse como *la administración operativa de los procesos organizacionales*.

El técnico profesional en administración es responsable de la administración operativo-instrumental y requiere dirección en su accionar para la ejecución de procedimientos y procesos que coadyuven a alcanzar las metas de la organización.

³ Bateman, Thomas F., *Administración: Una ventaja competitiva*. McGraw-Hill, 4ª Edición, México

2.3 CARACTERIZACIÓN DE LA FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL Y TECNOLÓGICA EN ADMINISTRACIÓN Y AFINES EN COLOMBIA

Entre el Instituto colombiano de Fomento a la Educación Superior (ICFES) y la Asociación Colombiana de Instituciones Técnicas y Tecnológicas (ACIET), con la participación de las instituciones de educación superior que ofrecen programas técnicos profesionales y tecnológicos en el área de la administración y afines se celebró un contrato tendiente a analizar y proponer los perfiles de la formación técnica profesional y tecnológica en administración y afines en Colombia basados en los artículos primero y segundo de la Ley 749 del 19 de julio de 2002.

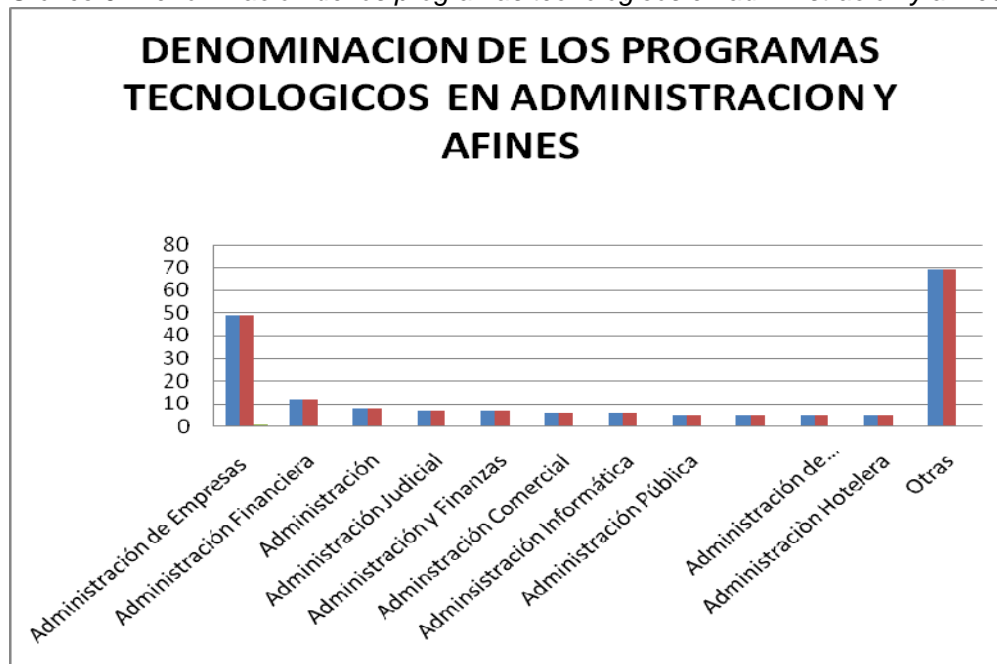
La *LEY 749 de 2002* establece la formación por medio de ciclos propedéuticos en las áreas de ingenierías, tecnología de la información y administración. Por su parte, la *resolución 3462 de 2003* del Ministerio de Educación Nacional, reglamenta la formación hasta el nivel profesional por ciclos propedéuticos en las áreas de las ingenierías, tecnología de la información y Administración, y en el artículo 17 establece que la Administración “es el proceso en el que mediante la aplicación de principios y técnicas generales y/o particulares, se propende por el logro de metas y objetivos en los diversos tipos de empresas y organizaciones, a través del uso adecuado de los recursos de manera incidente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

En esta resolución se establecen las áreas y los componentes para los programas técnicos profesionales y tecnológicos cuando se ofrecen a través de ciclos propedéuticos.

2.4 OFERTA DE LOS PROGRAMAS TECNOLÓGICOS DE ADMINISTRACIÓN Y AFINES EN COLOMBIA

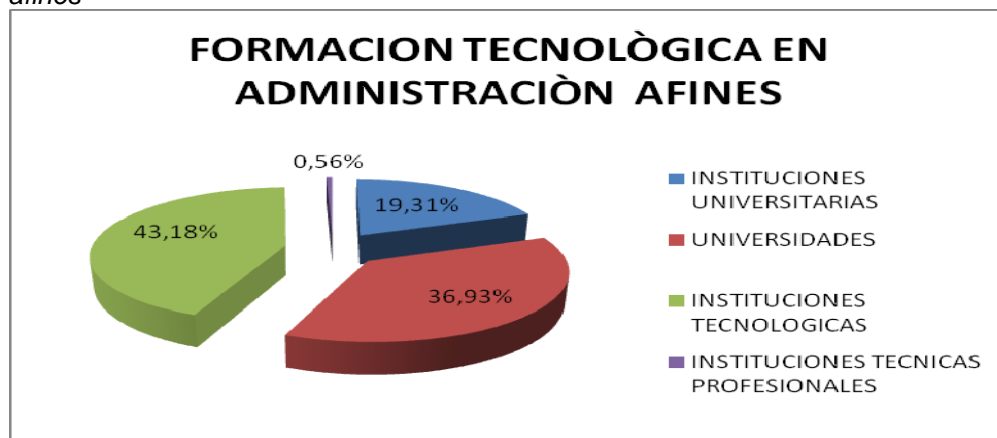
En Colombia la oferta académica de programas tecnológicos en administración es bastante amplia. El Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES) en abril del 2006 registró 176 programas con esta denominación. De éstos, 8 tienen la denominación de “tecnología en administración”, y 41, la de “tecnología en administración de empresas”; los 127 restantes combinan la denominación de “administración” con otros objetos de estudio. Debe resaltarse que existen muchas denominaciones propias de cada programa e institución que fueron agrupadas en otras denominaciones y que representan en total 69 programas como lo muestra el gráfico 9

Gráfico 9. Denominación de los programas tecnológicos en administración y afines



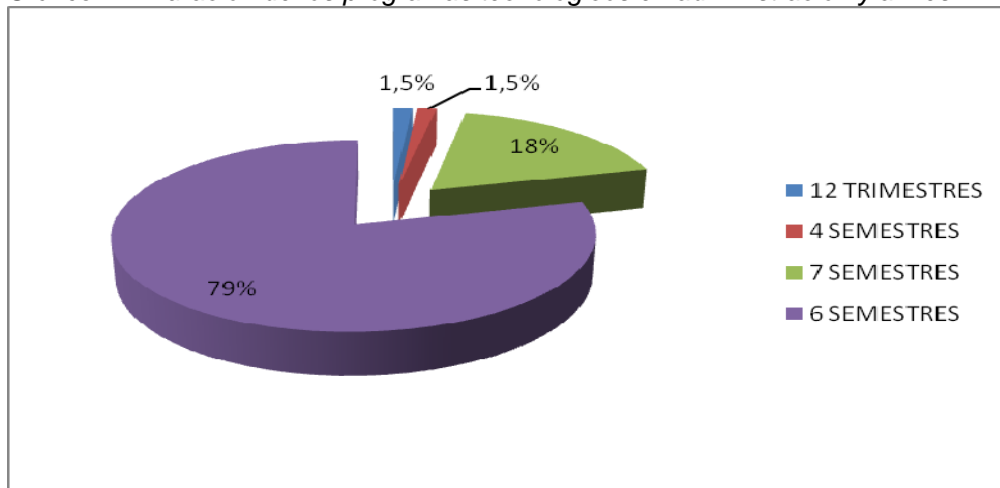
La oferta de los programas tecnológicos en administración y afines, según el tipo de institución, se encuentra distribuida así: el 43,18% corresponde a las instituciones tecnológicas; el 36,93%, a las universidades; el 19,31%, a las instituciones universitarias, y el 0,56%, a las instituciones técnicas profesionales, como se muestra en el Gráfico 10.

Gráfico 10. Instituciones que ofrecen formación tecnológica en administración y afines



En relación con la duración, se encontró que de los 128 programas que suministraron esta información, el 79% tiene de pura 6 semestres; el 18%, 7 semestres; el 1,5%, 4 semestres, y el 1,5% restante, 12 trimestres, como lo muestra el Gráfico 11.

Gráfico 11. Duración de los programas tecnológicos en administración y afines.



En este estudio se definen los siguientes conceptos:

Objeto de la profesión: La gestión (el hacer) de los procesos organizacionales (administrativo, contable, financiero, mercadeo, relaciones humanas).

Objetivo de la profesión: Los profesionales egresados de la tecnología en administración estarán en capacidad de asistir la gestión de los procesos administrativos de las organizaciones, con el fin de contribuir al desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la organización y crear empresas de acuerdo con las oportunidades de negocios existentes.

Campos de acción del egresado: El egresado de un programa de tecnología en administración puede desempeñarse en cualquiera de las siguientes áreas: creación de empresas, finanzas y contabilidad, administración, planeación, gestión humana, mercadeo, logística y proyectos.

Esferas de actuación del egresado: De la descripción de las competencias y los perfiles de los egresados puede deducirse que el tecnólogo está capacitado para desempeñarse en el componente táctico y operativo de los procesos administrativos de las organizaciones, en los cargos de asistente, auxiliar, supervisor, soporte u otro similar cuya gestión sea de nivel operativo o táctico o como asesor o consultor en los ámbitos tácticos y operativos.

Áreas de formación: Al analizar los planes de estudio, se encontró que los componentes de las áreas de formación contemplados en la resolución 3462 de de 2003 se encuentran presentes en la mayoría de los programas; sin embargo, hay algunos vacíos en áreas como producción, mercadeo y administración del talento humano.

Adicionalmente la distribución de los créditos no es uniforme, lo que dificulta hacer una descripción general de las estructuras curriculares. Así, por ejemplo, los programas con énfasis en finanzas y comercio generalmente no poseen las áreas de producción y operaciones y de administración del talento humano, o sólo las abordan tangencialmente.

Las competencias que se desarrollan dependen en gran medida de la denominación del programa. Para programas en administración de empresas se encuentran generalmente las siguientes competencias:

- Identificar, desarrollar y liderar una idea de negocio
- Interpretar y evaluar indicadores financieros
- Analizar información contable y financiera
- Formular y evaluar proyectos de inversión
- Analizar información del mercado
- Analizar información del área de gestión humana y apoyar el proceso de integración del personal
- Administrar inventarios

Los valores que se promueven en los programas de formación tecnológica en administración son:

- Principios éticos
- Responsabilidad social
- Práctica de principios cívicos
- Visión de la problemática económica
- Innovación y creatividad

2.5 DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN

FORMAL

Los programas de educación formal ofrecidos por las diferentes universidades parten desde la convencional administración de empresas, y son complementados con denominaciones que determinan el énfasis sobre el cual se centran.

- Administración Comercial
- Administración Bancaria
- Administración de Negocios

- Administración de Servicios
- Administración de Servicios de información
- Administración Industrial
- Administración Pública
- Administración de Recursos Humanos

2.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA EDUCATIVA DEL PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:

La información aquí descrita fue obtenida a partir de consultas en las páginas web de las instituciones.

Se identifican características comunes en los programas de formación como: La capacidad para desempeñarse en cargos de nivel gerencial en las diferentes áreas de la gestión y liderar procesos de cambio en cualquier tipo de organización, ya sea dirigiendo su propia empresa o participando en el emprendimiento de otras, con un alto sentido de responsabilidad social, liderazgo y espíritu empresarial.

Dentro de sus objetivos se encuentran:

- Formar gerentes integrales
- Formar ciudadanos éticos
- Desarrollar los principios y valores
- Desarrollar las habilidades gerenciales, la capacidad empresarial y el espíritu emprendedor
- Atención permanente a los fenómenos de internacionalización y globalización
- Promover y desarrollar las habilidades de reflexión y de investigación.

2.6.1 Competencias adquiridas en el desarrollo de los diferentes Programas

- Planeación
- Estrategias para la orientación al cliente
- Habilidad en la toma de decisiones
- Definición de prioridades
- Empresario - formador
- Liderazgo en la consecución de resultados
- Agudeza comercial - estrategia competitivo
- Práctica de la Calidad Total
- Capacidad de negociación
- Mejoramiento de las comunicaciones
- Conocimiento de redes y tecnología
- Desarrollo del talento humano

Las diferencias que se observan están principalmente en el énfasis en investigación, el grado de exigencia del dominio de una segunda y hasta tercera lengua, los cursos de libre elección y los cursos de Formación Socio humanística.

En las siguientes tablas analizaremos las denominaciones de los programas, títulos que otorgan las universidades, perfil profesional y perfil ocupacional con el fin de tener elementos que permitan identificar el grado de profundización adquirido por los estudiantes en los diferentes programas académicos.

Tabla 14. *Universidades, denominación del programa y título que otorga.*

Universidad	Programa	Título que otorga
Universidad Nacional de Colombia	Administración de Empresas	Administrador de Empresas
Universidad de los andes	Administración de Empresas	Administrador de Empresas
Universidad Externado de Colombia	Administración de Empresas	Administrador de Empresas
Pontificia Universidad Javeriana	Administración de Empresas	Administrador de Empresas
Universidad del Rosario	Administración de Empresas	Administrador de Empresas

2.6.2 Perfil Profesional Por Universidad

Tabla 15 Perfil profesional por universidad.

PERFIL PROFESIONAL POR UNIVERSIDAD				
U. Nacional de Colombia	Universidad de los andes	U. Externado de Colombia	Pontificia Universidad Javeriana	Universidad de la Sabana
<p>La carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional tiene como propósito formar un profesional integral, con capacidad para desempeñarse en cargos de nivel gerencial en las diferentes áreas de la gestión y liderar procesos de cambio en cualquier tipo de organización, ya sea que pueda dirigiendo su propia empresa o participando en el emprendimiento de otras, con un alto sentido de responsabilidad social.</p> <p>Los objetivos que pretende la carrera están esencialmente orientados a lograr que los estudiantes dispongan de los conceptos e instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos, aplicables a las diferentes áreas organizacionales con el fin de mejorar los procesos de toma de decisiones en el ámbito de la gerencia. Tales objetivos guardan una estrecha pertinencia con la realidad, en la medida en que el plan de estudios involucra en su desarrollo seminarios de diferentes temáticas, para responder a las necesidades organizacionales básicas del entorno empresarial.</p>	<p>El objetivo fundamental del programa de administración es formar. En consecuencia con su misión, los programas de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes están orientados a ofrecer a sus participantes una formación integral a fin de que cumplan funciones gerenciales con eficacia y sentido de responsabilidad social y ejerzan un liderazgo innovador. Los objetivos principales del programa son:</p> <p>Fomentar espacios curriculares que permitan la integración del conocimiento.</p> <p>Desarrollar en los estudiantes un alto sentido de responsabilidad social, liderazgo y espíritu empresarial.</p> <p>Atención permanente a los fenómenos de globalización.</p> <p>Utilizar metodologías idóneas en la enseñanza de administración para un aprendizaje más activo y estimulante</p> <p>Promover y desarrollar las habilidades de reflexión y de investigación.</p>	<p>Formar gerentes integrales</p> <p>Formar ciudadanos éticos</p> <p>Desarrollar principios y valores</p> <p>Desarrollar las habilidades gerenciales, la capacidad empresarial y el espíritu emprendedor</p> <p>La concepción de la formación en la disciplina de la Administración de Empresas, se fundamenta en la idea de la GERENCIA INTEGRAL justificada por una parte, en el fenómeno de la necesaria transformación de los procesos de formación de los administradores de la región como respuesta a la conocida crisis de la formación gerencial y por otra, en los resultados del proceso estratégico de la Unidad Académica.</p> <p>Así las cosas, la formación se centra en la idea de la GERENCIA INTEGRAL es decir, en la relación entre pensamiento estratégico, competencia organizadora y liderazgo democrático. Un Gerente Integral debe ser un estratega, un organizador y un líder</p>	<p>La capacidad de gestionar el proceso administrativo completo, que se conforma de las etapas de planeación, coordinación, dirección, control y evaluación.</p> <p>La capacidad de aprender y de adaptarse a cualquier entorno económico, político, social, cultural y legal, respetando y promoviendo los principios éticos y sociales, y preservando el medio ambiente.</p> <p>La capacidad para tomar decisiones, desde el cargo que desempeñe, que maximicen los beneficios de la empresa, basado en teorías, conceptos y herramientas vistas a lo largo de su formación profesional.</p> <p>La capacidad de entender claramente los sistemas sociales (redes de trabajo intra e interinstitucional) de tal manera que se conviertan en una fortaleza a la hora de alcanzar los objetivos propuestos en la empresa.</p> <p>La capacidad de mando y disposición para trabajar y coordinar equipos humanos con el fin de optimizar los distintos tipos de recursos y hacer más productiva la organización.</p>	<p>Líder con espíritu emprendedor de iniciativa sostenida, con una visión sistemática del mundo y de la empresa, con sentido ético y, por lo tanto, administrador de valores, profesional culto, capaz de generar cambios en empresas nacionales e internacionales, de acuerdo con las competencias particulares de su profesión.</p>

2.6.3 Perfil Ocupacional Por Universidad

Tabla 16 Perfil ocupacional por universidad.

PERFIL OCUPACIONAL POR UNIVERSIDAD				
U. Nacional de Colombia	Universidad de los Andes	U. Externado de Colombia	Pontificia Universidad Javeriana	Universidad de la Sabana
<p>El profesional en Administración de Empresas se podrá desempeñar en las siguientes áreas:</p> <p>Mercadeo y ventas nacionales e internacionales</p> <p>Programación, dirección y control de procesos de manufacturas y operaciones</p> <p>Captación y aplicación de recursos financieros</p> <p>Gestión general y manejo del factor humano</p> <p>Diseño y administración de sistemas de información gerencial</p> <p>Gestión de empresas publicas y privadas con animo de lucro o sin el</p> <p>Creación y gestión de sus propios negocios</p> <p>Consultoría y asesoría empresarial</p> <p>Docencia e investigación</p>	<p>El administrador Uniandino aprende a orientar y a canalizar el talento humano de las organizaciones públicas o privadas en las que se desempeña y a asignar eficientemente los recursos físicos y financieros en pro de objetivos estratégicos, sociales y económicos.</p> <p>Además de estar en capacidad de liderar organizaciones de diversa índole, los administradores Uniandinos tienen una visión integral que les permite orientar y dirigir procesos en diferentes contextos, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.</p> <p>Adicionalmente, la formación multidisciplinaria y flexible que ofrece Uniandes, desarrolla en sus egresados un sentido amplio de la realidad bajo un ambiente de excelencia, respeto, trabajo en equipo y tolerancia.</p>	<p>La concepción de la formación en la disciplina de la Administración de Empresas, se fundamenta en la idea de la GERENCIA INTEGRAL justificada por una parte, en el fenómeno de la necesaria transformación de los procesos de formación de los administradores de la región como respuesta a la conocida crisis de la formación gerencial. El egresado es un gerente integral en todo el sentido de la palabra para desempeñarse en el sector público y privado con las siguientes cualidades en particular: es líder, es organizador y es estratega.</p>	<p>El Administrador Javeriano tendrá capacidades, habilidades y destrezas para desempeñarse en los sectores público y privado, en las áreas de: administración y organizaciones, gestión humana, finanzas, producción y operaciones, mercadeo, negocios internacionales, gestión de asuntos interdisciplinarios (ambiental, social, tecnológica, etc.); diagnóstico y asesoría empresas, y creación de empresas.</p> <p>La Carrera de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana forma al egresado para desarrollar su actividad profesional en diversos campos de desempeño que incluyen la creación, dirección, gestión y asesoría de organizaciones, con una perspectiva estratégica en un entorno global, que lo proyecta hacia cargos de nivel directivo. Además, puede realizar actividades en investigación y generación de conocimientos en las áreas fundamentales de la administración: administración y organizaciones, economía y finanzas, producción y operaciones, mercadeo, informática y gerencia de personal</p>	<p>El Administrador de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad de La Sabana, estará en capacidad de generar empresas o ser gerente en el sector real de la producción o en el sector comercial y ocupar espacios de desarrollo en las áreas de: mercadeo, finanzas, producción y, por supuesto, en las áreas de intraempresariado. Igualmente, podrá construir redes de investigación con profesionales de su misma disciplina e interpretar el mundo de la tecnología y del aprendizaje virtual</p>

2.7 EDUCACIÓN NO FORMAL

La educación no formal es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en art. 11 de la Ley General de Educación.

Las instituciones de educación no formal pueden ofrecer programas de formación laboral en artes y oficios, en materias para validar niveles y grados propios de la educación formal. Este tipo de educación puede ser impartida por las Cajas de Compensación Familiar, por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y los institutos de educación aprobados por el Ministerio de Educación Nacional o las secretarías de educación.

En este nivel de formación se identifican cuatro tipos de modalidades:

- Diplomados
- Cursos
- Talleres
- Seminarios

Los diplomados están orientados a actualizar al profesional de diferentes disciplinas en un área o especialidad específica, son ofrecidos en su mayoría por universidades, sin ser exclusivos de éstas.

2.7.1 Caracterización del perfil del Técnico Profesional

Una vez revisados los planes de estudio de los programas técnicos profesionales en administración, con la participación de las instituciones de educación superior que ofertan dichos programas, se concluyó lo siguiente:

Objeto de la profesión: Alto nivel de competencias en el hacer, con habilidades y destrezas para apoyar operativamente la organización.

Objetivo de la profesión: El técnico profesional en administración es responsable de la administración operativo-instrumental de procedimientos y procesos que coadyuvan a alcanzar las metas de la organización.

Campos de acción del egresado: El egresado estará en capacidad de ejecutar y operar los recursos y procesos que han de favorecer la solución de problemas que demande el sector en que se desempeñe.

Esferas de actuación del egresado: El egresado de un programa técnico profesional en administración podrá laborar en empresas de los distintos sectores

económicos, con capacidad para operar y ejecutar procesos en las áreas de finanzas, operaciones, producción, talento humano, mercadeo, ventas y administración.

2.7.2 Áreas de formación

Al analizar los planes de estudio se encontró que los componentes de las áreas de formación contemplados en la resolución 3462 de 2003 se encuentran presentes en la mayoría de los programas, aunque hay algunos vacíos en áreas como producción y administración del talento humano; adicionalmente la distribución de los créditos no es uniforme, lo que dificulta hacer una descripción general de las estructuras curriculares.

Las competencias desarrolladas, que dependen de la denominación del programa, son generalmente las siguientes:

- Ejecutar y controlar las operaciones financieras, comerciales y administrativas de la organización.
- Controlar y registrar el flujo de la información.
- Planear los recursos requeridos para desarrollar las actividades de la organización.
- Gestionar las decisiones relacionadas con sus actividades.
- Procurar relaciones que le permitan realizar trabajo en equipo, entrenar a otros y servir a los clientes.
- Ordenar información con una intención específica para la definición de proyectos.
- Determinar el uso adecuado de los recursos para optimizar la actividad humana a través de elementos perceptibles.
- Manejar la comunicación multimedial.
- Utilizar herramientas necesarias de manera adecuada.
- Innovar modelos que orienten el desarrollo de la cultura.
- Aplicar los conceptos y métodos propios de la disciplina para el desarrollo de los proyectos e investigaciones.
- Interactuar con el entorno social y el medio ambiente de manera responsable, crítica y ética.

Los valores que se promueven en los programas de formación técnica profesional en administración son:

- Principios éticos
- Responsabilidad social
- Práctica de principios cívicos
- Visión de la problemática económica
- Innovación y creatividad.

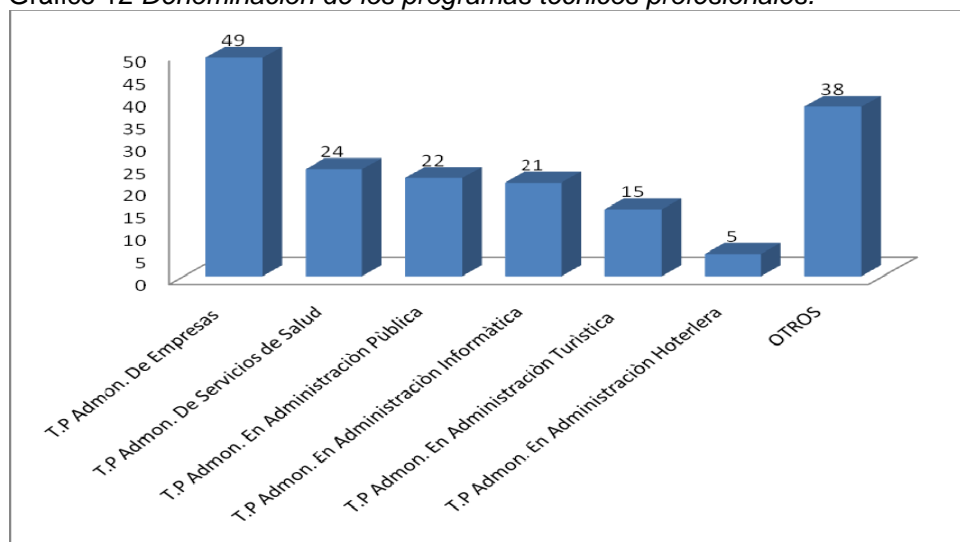
2.8 OFERTA DE LOS PROGRAMAS TÉCNICOS PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN

El programa técnico profesional en administración pretende satisfacer los requerimientos propios del mercado laboral, entregando personal técnico profesional, capaz de gestionar y tramitar procesos organizacionales de procedimientos, habilidades, creación, emprendimiento y apoyo a los procesos de gestión operativa en producción, mercadeo y finanzas.

Los programas técnicos en administración de empresas ofrecen una gran variedad de orientaciones en sus planes de estudios y tienen como base la flexibilidad curricular, lo cual favorece el surgimiento o el fortalecimiento del sistema de educación de ciclos cortos y de salidas al mercado laboral, permitiendo así la formación por ciclos propedéuticos⁴.

En Colombia la oferta académica de programas técnicos profesionales en administración es bastante amplia, de los 174 programas consultados en el SNIES, (abril de 2006), 49 tienen la denominación “técnico profesional en administración de empresas”, los 125 restantes combinan la denominación “administración” con otros objetos de estudio, para un total de 38 denominaciones, como se muestra en el Gráfico 12.

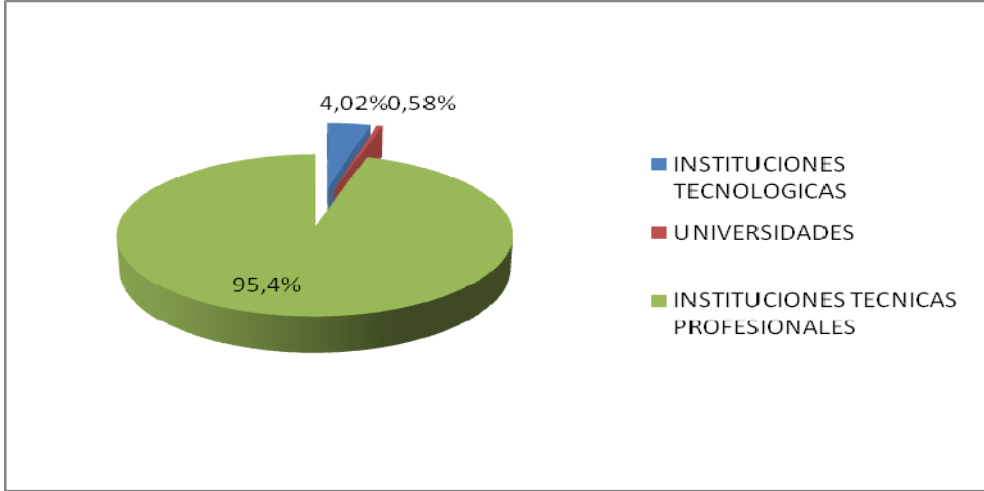
Gráfico 12 Denominación de los programas técnicos profesionales.



⁴ ICFES, *Formación por Ciclos en la Educación Superior*. ICFES, Bogotá. 2003.

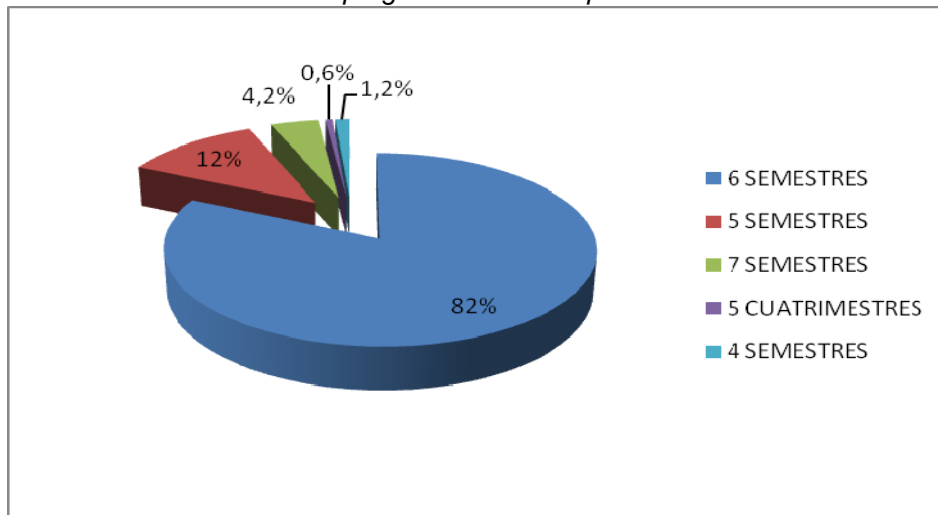
Según el tipo de institución oferente, como lo muestra el Gráfico 13, los programas técnicos profesionales en administración y afines es distribuidos así: el 95,40.% corresponde a las instituciones técnicas profesionales; el 4,02% a las instituciones tecnológicas, y el 0,58%, a las Universidades. No se encontró ninguna institución universitaria que ofrezca este tipo de programas.

Gráfico 13. *Instituciones que ofrecen formación técnica profesional en administración y afines.*



Acerca de la duración de los programas, se encontró que de los 162 que suministraron información, el 82% dura 6 semestres; el 12%, 5 semestres; el 4,2%, 7 semestres; el 1,2%, 4 semestres, y el 0,6% 5 cuatrimestres, como se aprecia en el Gráfico 14.

Gráfico 14. Duración de los programas técnicos profesionales en administración.



2.9 LA EVALUACIÓN EN EL CONTEXTO NACIONAL

En Colombia, el gobierno nacional está comprometido con una evaluación centrada en el enfoque de competencias, con un procesamiento basado en la teoría de respuestas al ítem con un parámetro y con la generación de reportes que dan cuenta de variables cuantitativas y dimensiones cognitivas y disciplinares.

La evaluación de las competencias y los aprendizajes logrados por los estudiantes del sistema educativo colombiano, en todos sus niveles, ha de proporcionar a los agentes que intervienen en el proceso formativo información valiosa para establecer planes de mejoramiento.

El Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES es la entidad especializada que tiene el Estado colombiano para diseñar e implementar la evaluación de la educación, función que cumple por medio de las pruebas SABER, ICFES y ECAES.

Acorde con las políticas de calidad para la educación superior, en el año 2003 el gobierno nacional expidió el decreto 1781 por el cual se reglamentan los Exámenes de Calidad para la Educación Superior (ECAES), con los siguientes objetivos generales:

- Comprobar el grado de desarrollo de las competencias de los estudiantes de último año de los programas académicos de pregrado ofrecidos por las instituciones de educación superior (incluye formación técnica y tecnológica).

- Servir de fuente de información para obtener indicadores de evaluación del servicio público educativo que fomenten la cualificación de los procesos institucionales y la formulación de políticas y que faciliten el proceso de toma de decisiones en todos los órdenes y componentes del sistema educativo.

2.10 DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y COMPONENTES DEL ECAES, PARA TÉCNICOS PROFESIONALES Y TECNÓLOGOS EN ADMINISTRACIÓN Y AFINES

Los perfiles de formación y los campos de aplicación de los programas se han centrado en los aspectos que se presentan a continuación:

Para el *técnico profesional* su hacer y saber se encuentra en igual proporción; su actividad no necesita reconocer las leyes que gobiernan los fenómenos, pero tiene capacidad de actuar sobre los efectos que éstos producen. Su formación se centra, entonces, en lo operativo-instrumental, requiere dirección y necesita consultar su actuación dentro de la organización.

Para el *tecnólogo* su saber es más amplio que su hacer; reconoce los principios básicos de los fenómenos, los representa y reconoce las leyes que los gobiernan, pero no tiene todos los elementos conceptuales para realizar modificaciones sobre las causas. Su formación se centra en lo asistencial y puede llegar a lo asistencial administrativo; requiere dirección, pero puede ser autónomo trabajando por objetivos.

Para el *profesional universitario* su saber es amplio y tiene fuerte manejo conceptual; su hacer no se distancia mucho del tecnólogo, pero reconoce las leyes que gobiernan los fenómenos propios de su profesión. Tiene capacidad de actuación sobre las causas al realizar procesos de adaptación o modificación y está facultado para realizar procesos de dirección, administración y control. Su accionar es más estratégico y de liderazgo.

En la siguiente tabla se sintetizan comparativamente los perfiles descritos.

Tabla 8. Comparación de perfiles del tecnólogo y del técnico profesional en el campo de la administración.

Técnico profesional	Tecnólogo	Profesional universitario
Instrumental	Asistencial-Operativo Asistencial-administrativo	Asistencial-Operativo Asistencial-administrativo
Operativo-asistencial	Táctico Instrumental Analítico	Táctico Instrumental Analítico
Operativo	Asistencial	Asistencial

2.10.1 Área de formación básica

Esta área, con sus respectivos componentes, es común para los programas técnicos profesionales y tecnológicos en administración y afines.

La formación básica corresponde a la adquisición o acreditación de conocimientos y habilidades como herramientas que le permiten al estudiante sentar las bases para el estudio de una carrera técnica profesional y tecnológica en administración y afines.

El área está integrada por los siguientes componentes:

- **Matemáticas y estadística**

El técnico profesional y el tecnólogo logran, a través de este componente, describir e interpretar situaciones utilizando conceptos matemáticos, así como plantear alternativas de solución con base en conceptos de estadística aplicada a mediciones de dispersión y técnicas.

- **Ciencias sociales**

Este componente facilita al estudiante la comprensión de los conceptos del entorno con el que interactúa la organización, teniendo como soporte la apropiación de los conceptos políticos, jurídicos y sociales.

2.10.2 Área de formación profesional

Corresponde a las experiencias de formación necesarias para adquirir el carácter distintivo de cada nivel de formación; con ellas se caracteriza el perfil de los distintos programas.

Son los aprendizajes mínimos que cada técnico profesional y tecnólogo en administración y afines deben manejar en función de su disciplina.

Él área está integrada por los siguientes componentes:

- **Administración y organizaciones:**
Este componente le permite al estudiante comprender y aplicar las teorías y técnicas administrativas para mejorar la gestión de las mipymes o de unidades organizacionales de empresas más complejas.
- **Economía y finanzas:**
Mediante este componente el estudiante logra la interpretación de situaciones, al utilizar conocimientos económicos para identificar el efecto del entorno sobre la organización; emplea, así mismo, técnicas cuantitativas de baja complejidad y técnicas de análisis financiero para mejorar la efectividad de las decisiones empresariales.
- **Producción y operaciones:**
Este componente le permite al estudiante la interpretación de conceptos básicos de producción y su uso en la elaboración de propuestas relacionadas con la operación y el desarrollo de la empresa.
- **Mercadeo:**
Con este componente el estudiante logra la participación en procesos de planeación y de investigación de mercados en equipos interdisciplinarios.
- **Componente de gestión de personal:**
Este componente posibilita al estudiante la implementación de planes y programas de gestión del talento humano con base en estrategias corporativas.

2.10.3 Área de formación socio-humanística

La formación socio-humanística parte de la idea de desarrollar, equilibrada y armónicamente, diversas dimensiones del sujeto que lo lleven a formarse en lo intelectual, lo humano y lo social.

Esta área es común a los programas técnicos profesionales y tecnológicos en administración y comprende el siguiente componente:

Ética y responsabilidad social:

En este componente se forma al estudiante para actuar con responsabilidad social y equidad cuando tome decisiones como integrante de una organización; así

mismo, para considerar en sus actuaciones el impacto de la actividad de la organización en el ambiente y en los recursos naturales.

2.11 COMPONENTES Y CONTENIDOS DE LAS ÁREAS DE FORMACIÓN BÁSICA, PROFESIONAL Y SOCIO-HUMANÍSTICA

Acorde con los perfiles definidos al comienzo del capítulo para técnicos profesionales y tecnólogos en administración y afines, es importante presentar las diferencias en los conceptos y temáticas que encierran los componentes por áreas de formación.

2.11.1 Área de formación básica

Las temáticas y el alcance conceptual de este componente respecto de tecnólogos y técnicos profesionales no presentan diferencias, dado que el área es básica para cualquier tipo de formación por ciclos. (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Componentes y contenidos del área de formación básica.

Componente	Contenido	
	Técnico	Tecnólogo
Matemáticas y estadística	Conjuntos	Conjuntos
	Algebra básica	Algebra básica
	Ecuaciones lineales y cuadráticas	Ecuaciones lineales y cuadráticas
		Derivadas
	Distribución de frecuencias	Distribución de frecuencias
	Medidas de tendencia central	Medidas de tendencia central
	Medidas de dispersión	Medidas de dispersión
	Probabilidades	Probabilidades
		Distribuciones de probabilidades
Ciencias Sociales	Constitución Colombiana	Constitución Colombiana
	Mecanismos de participación ciudadana	Mecanismos de participación ciudadana
	Legislación laboral	Legislación laboral
	Sociedades	Sociedades
	Títulos valores	Títulos valores
	Contrato mercantil	Contrato mercantil
	Actos de comercio	Actos de comercio

2.11.2 Área de formación profesional

Las temáticas y el alcance conceptual de este componente respecto de tecnólogos y técnicos profesionales presenta diferencias acordes con los perfiles definidos. Ver Tabla 10.

Tabla 10. Componentes y contenidos del área formación profesional.

Componente	Contenido	
	Técnico	Tecnólogo
Economía y finanzas	Teoría del consumidor	Teoría del consumidor
	Teoría de la producción	Teoría de la producción
	Teoría de mercados	Teoría de mercados
	Elasticidad	Elasticidad
	Nivel de producción	Nivel de producción
	Nivel de precios	Nivel de precios
	Nivel de empleo	Nivel de empleo
	Equivalencia económica (estado de fuentes y usos)	Política económica
	Administración del capital de trabajo	Equivalencia económica
	Flujo de efectivo	Estado de fuentes y usos. Administración del capital de trabajo
	Análisis de apalancamientos	Flujo de efectivo
	Razones financieras	Análisis de apalancamientos
	Punto de equilibrio	Razones financieras
	Contabilidad general	Punto de equilibrio
	Sistemas de costeo	Contabilidad general
		Sistemas de costeo
		Presupuesto
	TIR	
	Beneficio/costo	
	Vpn	
Administración y organizaciones	Enfoque clásico	Enfoque clásico
	Enfoque neoclásico	Enfoque neoclásico
	Enfoque de sistemas	Enfoque de sistemas
	Enfoque de relaciones humanas	Enfoque de relaciones humanas
	Planeación	Planeación
	Organización	Organización
	Dirección	Dirección
	Control	Control
Componente	Contenido	
Gestión de personal		Tecnólogo
	Análisis de cargos	Análisis de cargos
	Selección y admisión de personal	Selección y admisión de personal
		Sistemas de remuneración
		Desarrollo de talentos
	Evaluación del desempeño	Evaluación del desempeño
Salud ocupacional	Salud ocupacional	

Producción y operaciones	Planeación y control de la producción	Planeación y control de la producción
	Tipo de proceso productivo	Tipo de proceso productivo
Mercadeo	Comportamiento del consumidor	Comportamiento del consumidor
	Segmentación del mercado	Segmentación del Mercado
	Producto	Producto
	Precio	Precio
	Plaza	Plaza
	Promoción	Promoción
	Distribución	Distribución y logística Administración de ventas
	Investigación de mercados cuantitativa	Investigación de mercados Cuantitativa

2.11.3 Área de formación socio-humanística

Las temáticas y el alcance conceptual de este componente respecto de tecnólogos y técnicos profesionales no presentan diferencias, dado que para cualquier tipo de formación por ciclos el aprender los conceptos y contenidos al respecto. Véase Tabla 11.

Tabla 11. *Componentes y contenidos del área formación socio humanística.*

Componente	Contenido	
	Técnico	Tecnólogo
Ética y responsabilidad social	Ética y valores en las organizaciones	Ética y valores en las organizaciones
	Humanismo y responsabilidad social	Humanismo y responsabilidad social
	Proyección social empresarial	Proyección social empresarial

Para el tecnólogo en administración y afines las competencias están definidas como:

Interpretar: acción de comprender el sentido de una situación organizacional, un problema o un esquema.

Exige tener los conocimientos y técnicas de la disciplina; implica desarrollar los siguientes procesos:

- Estructurar información con un fin específico para la definición de proyectos.
- Apropiar conocimientos de herramientas propias de la ciencia y de la tecnología.
- Interactuar con el entorno social y el medio ambiente de manera responsable, crítica y ética.

Argumentar: acción de reconocer el planteamiento y la articulación de las razones que dan sustento a una idea, a una propuesta o a una situación en un contexto organizacional, dando ideas para la solución de un caso o de un hecho de la organización.

Comprende los siguientes procesos:

- Utilizar herramientas de comunicación multimedial
- Sustentar proyectos de diseño
- Aplicar los conceptos y métodos propios de la disciplina para el desarrollo de los proyectos e investigaciones
- Desarrollar conceptos y métodos propios del conocimiento disciplinario

Proponer: actuación crítica y creativa en el planteamiento de opciones alternativas encaminadas a la solución de problemas.

Permite el desarrollo de los siguientes procesos:

- Proyectar el uso adecuado de los recursos para optimizar la actividad humana a través de elementos perceptibles
- Innovar modelos que orienten el desarrollo de la cultura organizacional

Para el técnico profesional en administración y afines las competencias están definidas como:

Interpretar: acción de saber si una herramienta administrativa es susceptible de aplicarse en un contexto organizacional.

Exige tener los conocimientos y técnicas de la disciplina para aplicarlas y llevar a cabo las siguientes actividades:

- Ponderar información con un fin específico de soporte de la definición de proyectos.
- Utilizar conocimiento con herramientas de la ciencia y de la tecnología que faciliten la productividad organizacional.
- Interactuar con el entorno social y el medio ambiente de manera responsable, crítica y ética.

Argumentar: acción de hacer planteamientos y articulación de las razones que dan sustento a una idea, a una propuesta o a una situación presentada en la organización, bajo esquemas de supervisión.

Conlleva desarrollar actividades como:

- Utilizar diferentes formas de comunicación.
- Sustentar diseños de proyectos tanto conceptual como formalmente.
- Aplicar conceptos y métodos propios de la disciplina, como apoyo al desarrollo de los proyectos e investigaciones.
- Aplicar conceptos y métodos propios del conocimiento disciplinario para apoyar las áreas de la organización.

•
Proponer: actuación crítica y creativa en el planteamiento de opciones alternativas encaminadas a la solución de problemas propios de la organización, dentro de su ámbito de competencia.

Implica desarrollar las siguientes actividades:

- Proyectar, bajo supervisión, el uso adecuado de los recursos para optimizar la actividad humana a través de elementos perceptibles.
- Realizar propuestas para mejorar los procesos organizacionales.

Es conveniente analizar el contenido de la propuesta educativa en Colombia y en particular la de las instituciones que ofrecen capacitación técnica profesional en Secretariado Ejecutivo, por esta razón se presentan los siguientes perfiles profesional y ocupacional que ofrecen algunas instituciones.

Tabla 12. Perfil ocupacional de técnicos profesionales en secretariado ejecutivo por institución.

PERFIL OCUPACIONAL DE TÉCNICOS PROFESIONALES POR INSTITUCIÓN		
INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL INTEP	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA CENTRO SUPERIOR	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
<ul style="list-style-type: none"> • Asistente(a) • Administrativo(a) • Recepcionista • Mecanógrafo(a) • Jefe(a) de Archivo • Auxiliar de Contabilidad • Recepcionista pública • Auxiliar de Administración <p>Asistente(a) en el manejo del software empresarial.</p>	<p>El Técnico Profesional en Secretariado Ejecutivo de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA CENTRO SUPERIOR es un profesional que desarrolla competencias que lo facultan para desempeñar las funciones de los siguientes cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria ejecutiva de cualquier unidad administrativa de las empresas. • Secretaria ejecutiva de Gerencia General. • Recepcionista. • Auxiliar 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Profesional. • Secretaria Ejecutiva. • Secretaria de Gerencia. • Secretaria de Departamentos o Unidades Estratégicas. • Secretaria Comercial de Sistemas, Mercadeo, Producción, Personal, Asistente de Administrativo, Tesorera General, Asistente de Relaciones Públicas y recepción

Tabla 13. *Perfil profesional de técnicos profesionales en secretariado ejecutivo por institución.*

PERFIL PROFESIONAL DE TÉCNICOS PROFESIONALES POR INSTITUCIÓN		
INSTITUTO DE EDUCACION TÉCNICA PROFESIONAL INTEP	CORPORACION UNIVERSITARIA CENTRO SUPERIOR	CORPORACION UNIVERSITARIA REMINGTON
<p>Formar un técnico profesional en Secretariado Ejecutivo Sistematizado, que estará en capacidad de realizar correctamente las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuir adecuadamente el tiempo Redacción y envío de correspondencia • Atención telefónica • Relaciones públicas • Organización y coordinación de eventos • Recepción de visitantes • Redacción y digitación precisa y ágil de las comunicaciones comerciales de carácter interno y externo • Completar algunas tareas del jefe Reemplazar a su jefe 	<p>El Técnico Profesional en Secretariado Ejecutivo es un profesional que desarrolla las siguientes competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender clientes internos y externos, y entregar información de carácter general. • Confeccionar documentación según modelos oficiales de la empresa • Recepcionar, registrar, archivar y tramitar las solicitudes de los clientes internos y externos. • Solicitar y reponer materiales necesarios para el funcionamiento de la unidad correspondiente • Registrar, procesar y distribuir información • Elaborar la correspondencia de la organización, según modelos oficiales de la empresa. • Recepcionar, registrar, archivar y tramitar las solicitudes de los clientes internos y externos. 	

2.12 PROBLEMAS CRÍTICOS EN LA CAPACITACIÓN

Si bien la Ley 30 de 1992 ordena el Sistema de Educación Superior y le otorga un marco legal, no se puede desconocer que los fenómenos ligados al conflicto social, a la globalización, a la apertura económica indiscriminada y a la ausencia de políticas de autorregulación y control provocaron en el ámbito del sistema una serie de impactos con un efecto negativo sobre su calidad, equidad y pertinencia.

Tal como lo muestran los diagnósticos de los planes nacionales de desarrollo de los gobiernos posteriores, durante la década de 1990, se presenta:

- Un deterioro de la calidad de la Educación Superior debido al uso inadecuado de la autonomía universitaria.
- Una gran proliferación de Instituciones de Educación Superior debido a la deficiente e ineficaz regulación estatal.
- Una reducción significativa de las modalidades técnicas y tecnológicas, por la baja calidad de los programas.
- Un reiterado desconocimiento de la realidad del país por parte de los estudiantes de educación superior.

Junto con estas observaciones generales sobre los efectos de la Ley 30 de 1992, es importante destacar los siguientes problemas en el Sistema de Educación Superior:

- La calidad ha sido asumida desde una perspectiva externa fundada exclusivamente en indicadores de eficiencia y eficacia en la administración.
- de los conocimientos, en detrimento de su pertinencia con la realidad nacional e internacional.
- La investigación, concebida como un indicador puramente cuantitativo de calidad, no ha contribuido suficientemente a la generación de conocimientos pertinentes con las nuevas realidades, la generación de una cultura de investigación propia y la apropiación de la enorme riqueza de nuestros conocimientos y saberes locales.
- La complejidad de la problemática nacional y la pérdida de perspectiva sobre el sistema de educación nacional, dificultan la articulación entre los procesos educativos, sociales y culturales del país.
- Un sector que está actualmente interesado en capacitación es el inmobiliario.

2.13 CONTEXTO INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN EN ADMINISTRACIÓN

La administración, tal como la conocemos hoy, es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de numerosos pioneros —filósofos, economistas, ingenieros, estadistas y otros, entre los que se incluyen empresarios— que con el transcurso del tiempo fueron desarrollando y divulgando obras y teorías en su campo de actividad.

La administración moderna utiliza ampliamente ciertos conceptos y principios sin⁵ dejar de cultivar aquellos que por tradición han sido acuñados.

Es importante mencionar que la administración no es una disciplina científica, sino un cuerpo de conocimientos y herramientas conformado por varias disciplinas —la economía, la sociología, la psicología y las matemáticas, por ejemplo—⁶ que relaciona todas las áreas funcionales de una organización, conformando así un sistema que permite alcanzar los objetivos propuestos.

Al analizar la propuesta educativa de las escuelas de administración en el mundo, el común denominador en las principales instituciones (Harvard, Lovaina, La Sorbona, Instituto de Negocios del Japón, etc.) es la aplicación y el desarrollo del proceso administrativo, con sus funciones primordiales como columna vertebral del profesional en administración de empresas.

En 1979, la Asociación Americana de Escuelas de Administración (AACSB) y la Fundación Europea para el Desarrollo de la Administración (EFMD) iniciaron un proyecto conjunto destinado a establecer las características de la administración y de la educación para la administración, con miras a finales del siglo XX⁷.

Uno de los temas clave del estudio fue el efecto de los cambios internacionales y sus repercusiones en la enseñanza de la administración.

En 1980 estas dos organizaciones, junto con el Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración (CLADEA), identificaron la necesidad de preparar a los administradores en la comprensión del entorno mundial, con el fin de formar líderes capaces de anticipar los cambios en el escenario internacional y de dirigir las organizaciones para satisfacer las nuevas demandas y servicios de las sociedades, teniendo en cuenta los cambios en las expectativas, el desarrollo de tecnologías y la formación de recursos humanos.

Las transformaciones económicas mundiales que han dado origen a la globalización constituyen, hasta cierto punto, la causa fundamental de los cambios en la educación superior en el mundo y de la aparición o fortalecimiento en algunos países de la formación por ciclos.

La formación tradicional de pregrado no ha logrado plantear e integrar respuestas inmediatas a las variaciones en las actividades laborales que exigen las organizaciones.

⁵ Cfr. <http://www.joseacontreras.net.co>.

⁶ M. Rodríguez, C. Dávila de G. y L. E. Romero O. *Administración*. Bogotá, p. 1002

⁷ Procad-ICFES, “Marco de Fundamentación conceptual-ECAES –Administración”, Bogotá, 2004. P2

Por su parte, estos procesos de apertura y globalización de las empresas generan nuevas relaciones y problemas en la administración de los negocios, lo cual requiere un nuevo enfoque en la formación de administradores.

De acuerdo con lo anterior, la Declaración de Bolonia (junio de 1999) aboga por la creación para el año 2010 de un espacio europeo de enseñanza superior coherente, compatible y competitiva, que sea atractivo para los estudiantes y académicos europeos y de otros continentes⁸.

Los ministros europeos de educación determinaron en Bolonia diversas líneas de acción, entre las cuales se destacan:

- Adopción de un sistema de titulaciones fácilmente reconocibles y comparables
- Adopción de un sistema basado en dos ciclos
- Promoción de la movilidad
- Establecimiento de un sistema de créditos

Por otra parte, en el año 2000, un grupo de universidades aceptó el reto y elaboró un proyecto piloto denominado "Tuning – Sintonizar las estructuras educativas de Europa".

Este proyecto busca determinar puntos de referencia para las competencias genéricas y las específicas de cada disciplina de primer y segundo ciclo en: *Estudios empresariales (administración)*, ciencias de la educación, geología, historia, matemáticas, física y química.

En la disciplina de administración de empresas se agruparon los temas así:

- *Módulos troncales*: Grupos de temas que componen el eje central de la carrera (contexto empresarial, funciones empresariales, entorno empresarial).
- *Módulos de apoyo*: Complementan y sirven de base a los módulos troncales, en cuanto ayudan a clarificar y comprender las actividades de negocios (matemáticas, estadística, tecnología de la información).
- *Módulos de organización y habilidades de comunicación*: Habilidades que exigen las empresas y la sociedad en general, las cuales pueden o no estar en el currículo (habilidades de aprendizaje, trabajo en equipo, gestión del tiempo, retórica, idiomas extranjeros).
- *Módulos de especialidad/Optativas/Opcionales*: Una lista de áreas entre las cuales el estudiante puede escoger una o varias para conocer en mayor profundidad; en administración, de acuerdo con las funciones del negocio (*marketing*, finanzas, operaciones, recursos humanos), tipos de empresas (pymes, multinacionales) o sectores de negocios (de servicios, farmacéutico, automotor, Turístico, etc.).

⁸ Tuning-Afinar las estructuras educativas de Europa.

- *Módulos de habilidades transferibles:* Experiencias de trabajo, prácticas de empresa, proyectos, monografías (tesinas), juegos de empresa, etc. Áreas que deberían desarrollar aquellas competencias necesarias para cerrar la brecha entre la teoría y la realidad, pero que aún representan un problema de muchos graduados para acceder al mercado laboral.

Por las características de duración y perfil profesional, el primer ciclo de estudios (diplomatura o técnico superior) en la Unión Europea equivale a la formación tecnológica en Colombia.

2.13.1 España

La ley orgánica de ordenación del sistema educativo (LOGSE) fue aprobada por el parlamento español en octubre de 1990, y en ella se establece el sistema educativo por etapas, así:

- *Primera etapa:* Comprende la educación infantil, va desde los 0 hasta los 6 años de edad; no es obligatoria.
- *Segunda etapa:* Educación primaria, va desde los 6 hasta los 12 años; es obligatoria.
- *Tercera etapa:* Comprende la educación secundaria, subdividida en dos partes. La primera, para los jóvenes de 12 a 16 años, obligatoria; y la segunda es llamada propiamente *bachillerato*, con una duración de dos años, para los jóvenes entre los 16 y los 18 años. El bachillerato tiene cuatro modalidades o permite la formación profesional de grado medio, con ciclos formativos de uno o dos años, y otorga título académico y profesional.
- *Cuarta etapa:* Comprende la formación profesional de grado superior —con ciclos formativos de uno o dos años, y otorga título académico y profesional— y los estudios universitarios, que abarca el ciclo corto (diplomaturas o ingenierías técnicas universitarias) y el ciclo largo (licenciaturas o ingenierías universitarias). Conforme a la LOGSE, existe una formación profesional básica constituida por conocimientos y habilidades relacionados con la vida laboral; esta formación busca proporcionar la base científico-técnica de las capacidades y competencias profesionales que deberán adquirirse en la formación profesional específica, constituida por conocimientos y habilidades terminales, inspirados por las realizaciones profesionales con valor y significado en el empleo.

2.13.2 Chile

La oferta académica de Chile en la rama de la Administración de Empresas se concentra en tres niveles: técnico de nivel superior, título profesional y maestría.

Partiendo del listado de carreras del Ministerio de Educación de la República de Chile⁹, se elaboró la Tabla 17, que permite identificar la participación de los programas cuyo nombre “técnico de nivel superior” en la temática de administración de empresas y afines.

Tabla 17. *Participación de los diferentes niveles de educación superior en el número total de programas ofrecidos en la temática de administración y afines en Chile.*

Nivel	Número de programas ofrecidos	Porcentaje respecto del total
Técnico de nivel superior	224	50.8%
Título profesional	183	41.5%
Magíster	34	7.7%
Total	441	100%

El grado de técnico de nivel superior se ofrece para ser cursado en cuatro, cinco o seis semestres, dependiendo de la institución y del horario.

El 32,6% de los programas ofrecidos en este nivel tienen el nombre de “técnico de nivel superior” o “técnico universitario en administración de empresas”. El otro 67,4% tienen el mismo nombre más un énfasis.

Algunas instituciones, como la Universidad Viña del Mar y la Universidad de Atacama, ofrecen programas con el nombre de “tecnología en administración de empresas”, pero otorgan el título de técnico de nivel superior (5,4% de los técnicos superiores).

Los énfasis más ofrecidos son: finanzas, *marketing* y recursos humanos. Otros énfasis son: comercio exterior, informática, gestión de proyectos turísticos, contabilidad y tributaria, *marketing* y ventas, administración de pymes, agronegocios, *marketing* y comercialización y logística.

Al analizar los programas de administración de empresas sin énfasis, se encuentra que no poseen un perfil profesional, ni campo ocupacional, ni plan de estudios unificado.

En cuanto a los perfiles y a los campos ocupacionales hay gran variedad de ofertas.

Por ejemplo: la Universidad Autónoma de Chile forma a estos profesionales para gestar y administrar empresas; la Universidad del Mar tiene como objetivo

⁹ Cfr. http://www.mineduc.cl/index2.php?id_contenido=2442&id_seccion=11&id_portal=1#.

principal de la carrera capacitar a los profesionales para intervenir en el proceso de toma de decisiones a través de métodos y tecnologías apropiadas y el Centro de Formación Técnica Simón Bolívar educa para desempeñarse en cargos de nivel medio en la estructura organizacional aplicando técnicas de promoción de *marketing*, resolviendo problemas financieros, organizando funciones del departamento de personal y elaborando presupuestos.

Por su parte, el Instituto Tecnológico de la Universidad de Atacama tiene claramente identificados los niveles de formación en administración de empresas: técnico, tecnólogo e ingeniero. “Los técnicos, tecnólogos universitarios e ingenieros reciben educación formal postsecundaria, en períodos que van desde los dos años a los seis años. Así se entiende entonces el carácter operativo de los técnicos de nivel superior, el táctico de los tecnólogos y el estratégico de los ingenieros u otros profesionales de más años, en un proyecto empresa”.¹⁰ Pero, como ya se expresó, finalmente titula a los tecnólogos como técnicos de nivel superior.

2.13.3 México

El sistema universitario de México ofrece educación universitaria y educación tecnológica.

“Las instituciones de educación tecnológica se establecieron para ofrecer a los jóvenes una alternativa de acceso a la educación superior más directamente vinculada con el mercado de trabajo y el desarrollo regional, y con el propósito de ofrecer a los estudiantes una formación teórico-práctica de carácter integral que habilite y forme individuos para hacer frente a los retos del desarrollo nacional”.¹¹

Las universidades Tecnológicas, tienen programas de corta duración (dos años) y de alta calidad profesional, que atienden los requerimientos del desarrollo regional y otorgan el título de técnico superior universitario.

Las universidades tecnológicas “forman al técnico superior universitario, otorgando el primer nivel de educación superior en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE)”.¹²

En relación con las capacidades y habilidades, el Observatorio expresa: “el técnico superior universitario en administración deberá ser apto y competente, entendiendo por aptitud la posibilidad de hacerse responsable de sus obligaciones y funciones, y por competente, que sea capaz de cumplirlas con bases, criterios y

¹⁰ Cfr. <http://www.tecnologico.uda.cl/acerca.htm#>.

¹¹ Cfr. “Sistema Universitario mexicano”, documento en línea, disponible en <http://universia.net.mx>.

¹² “Becados más de 13 mil alumnos de las universidades Tecnológicas”, documento en línea, disponible en http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_Bol0350206.

procedimientos vigentes, técnica y científicamente hablando de su profesión”, con capacidad para: “planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo, tomar decisiones, aplicar creativa y críticamente los conocimientos adquiridos, integrar y analizar la información para la toma de decisiones, trabajar en equipo, dirigir con liderazgo, promover y adaptarse a las nuevas tecnologías, expresar correctamente de forma oral y escrita los asuntos de su profesión ante quien proceda, comunicar adecuadamente en forma oral y escrita en español e investigar y diseñar creativamente cursos de acción para solucionar problemas”.¹³

Al analizar algunos de los programas ofrecidos por estas instituciones, es notoria la uniformidad en los planes de estudio, organizados, en su mayoría, en seis cuatrimestres y con bastantes áreas del conocimiento comunes:

Áreas del conocimiento específicas: administración, administración del talento humano, mercadotecnia, contabilidad y costos, derecho mercantil-laboral y finanzas.

Áreas del conocimiento básicas: inglés, expresión oral y escrita, matemáticas, economía, informática, calidad, formación sociocultural.

Áreas del conocimiento de énfasis encontradas en algunos programas: producción, formulación y evaluación de proyectos, comercio exterior, compras e inventarios.

2.13.4 Estados Unidos

En Estados Unidos, las escuelas de comunidad (*colleges*), técnicas y de dos años (tanto públicas como privadas) brindan capacitación para trabajos técnicos. La variedad de programas ofrecidos por las escuelas de dos años es bastante extensa: comerciales, secretariado, procesamiento de datos, sistemas, administración, contabilidad, área turística, administración de la seguridad y la energía.

La mayoría de las instituciones ofrecen programas en el área de negocios, con los componentes de contabilidad, economía, finanzas, derecho, administración, mercadeo y análisis cuantitativo.

2.13.5 Canadá

¹³ Observatorio Laboral de la Secretaría del Trabajo y la Previsión Social de México, documento en línea, disponible en <http://www.observatoriolaboral.gob.mx/cartecnicas.asp?ctec=13>.

La educación técnica se imparte en instituciones secundarias, ya sea en el nivel profesional o técnico-profesional, así como en escuelas postsecundarias semiprofesionales y en institutos técnicos.

En estas instituciones hay dos tipos de educación técnica: una imparte los programas financiados por las provincias y la otra pone en práctica los programas de capacitación para el mercado laboral financiados por el gobierno federal.

2.14 ACTUALIZACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO A NIVEL INTERNACIONAL

En el ámbito internacional se puede hacer una reseña sobre las principales áreas del conocimiento que se estudian en diplomados sobre Actualización y profesionalización del Asistente Administrativo.

BENEFICIOS

- El estudiante se concientiza sobre las consecuencias de la resistencia al cambio en un mundo globalizado.
- Se obtiene un conocimiento cabal de la compañía, empresa o institución sobre: Sus metas, productos y servicios, Sus empleados, clientes y ejecutivos, Su historia y sus posibilidades futuras.
- Se analizan las barreras que existen para adoptar y mostrar una actitud positiva y de servicio con calidad hacia los clientes internos y externos.

La capacitación va dirigida principalmente a: Secretarías, asistentes administrativos, auxiliares administrativos y contables.

El perfil del asistente administrativo de excelencia en la empresa del siglo XXI, según los oferentes, de estos diplomados lo logran con el desarrollo de los siguientes temas:

Resistencia al cambio
Establecimiento de metas
Cualidades Morales
Cualidades Sociales

Así mismo dan recomendaciones para el desempeño en el puesto de trabajo, tales como:

Actitud de servicio: Su importancia en el ámbito laboral

- Propiedades de las Actitudes
- Deberes Éticos de la profesión
- Análisis de actitudes y conductas en el trabajo
- Valores y auto conocimiento
- La importancia de la autoestima
- Filosofía de Servicio

La cultura del servicio.

- Las necesidades específicas del puesto
- Fortalezas y áreas de oportunidad
- Planeación de vida y carrera
- Oportunidades y amenazas
- Principales acciones por emprender
- Principales objetivos por lograr como Asistente Administrativo.

La administración del tiempo

- ¿Por qué se pierde el tiempo?
- Cómo evitar factores que hacen perder el tiempo
- Manejo de Actividades
- Cómo administrar el tiempo del trabajador y el tiempo del jefe.
- Lo importante y lo urgente.

Administración aplicada a los procesos que desarrolla el asistente administrativo

- Verificación de Trabajo contra Labor
- La importancia en el manejo del teléfono
- Manejo efectivo de quejas y sugerencias
- Técnicas de Relaciones Humanas

Comunicación asertiva: la clave del éxito en el asistente administrativo

- Cómo crear y administrar una imagen de un profesional triunfador
- Evaluación de su propio estilo de comunicación y comportamiento
- Cómo mejorar la comunicación con los demás
- Crecer en el poder personal a través de una construcción efectiva de mensajes
- Mostrar confianza y credibilidad en equipos y con el jefe

Finanzas para el asistente administrativo

- Administración Financiera
 - Flujos de efectivo
 - Caja menor

- Principios de Contabilidad
Principales cuentas de activo, pasivo y capital.
- El Balance General
- El Estado de Resultados

Actualización en el área de informática

- Actualización en el manejo de los programas: word y Excel
- Elaboración de presentaciones profesionales mediante power-point
- Internet: Herramienta eficiente en la búsqueda de información

Actualización Lingüística.

- La Comunicación escrita: Ortografía, puntuación y acentuación
- Redacción
- Elaboración de documentos y sus reglas: Tipos de cartas, circulares, informes, oficios, solicitudes, memorándums, actas, currículum vitae.

Imagen Personal: Una impresión duradera

- Arreglo Personal
- Guardarropa
- Cómo mejorar y combinar tu vestuario
- Colorimetría
- Maquillaje

Como se puede observar, las áreas del conocimiento que se profundizan a nivel internacional son muy similares a las que se aplican en Colombia y esto es entendible si se tiene en cuenta que toda la capacitación moderna gira en torno a la globalización; se observan similitudes en las comunicaciones, las herramientas de trabajo y hasta en las tareas cotidianas. Esto es la respuesta a que ninguna organización está dispuesta a ceder terreno y por el contrario, siempre se quiere estar a la vanguardia.

El asistente administrativo además de los conocimientos tradicionales sobre la estructura de la empresa, conocimientos contables, herramientas de tecnología básica y comunicación, debe contar con valores y principios éticos y morales, autoestima, debe conocer y desarrollar una plan de vida y carrera necesarios para que su vida privada no interfiera con su desempeño laboral, su imagen personal debe ser impecable ya que quienes se ocupan de este oficio son el puente de comunicación con el cliente interno y el cliente externo.

2.15 INFORMACIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN LOS NIVELES TÉCNICO Y TECNOLÓGICO

Tabla 18 *Paralelo de primeros ciclos de formación de diferentes países.*

País	Títulos que otorga	Duración	Áreas técnicas (específicas)	Áreas generales (básicas)
Unión Europea	Diplomatura y técnico superior	6 y 8 semestres	Troncal: Contexto empresarial, funciones empresariales, entorno Empresarial. Módulos de organización y habilidades de comunicación Módulos de especialidad/ Optativas/ opcionales. Proyecto, juego de Empresas y tesina.	Matemáticas, estadística y tecnología de la información.
Chile	Técnico de nivel superior	4, 5 y 6 semestres	Administración, administración del talento humano, contabilidad y costos y finanzas	Economía, matemáticas, estadística, computación, derecho, comunicaciones y redacción.
México	Técnico superior universitario	4 semestres	Administración, administración del talento humano, mercadotecnia, contabilidad y costos, derecho mercantil laboral y finanzas.	Inglés, expresión oral y escrita, matemáticas, economía, informática, calidad, formación sociocultural
Estados Unidos	Diplomatura	4 semestres	Contabilidad, economía, finanzas, derecho, administración, mercadeo y análisis cuantitativo.	Introducción a la psicología, investigación de operaciones, epistemología, redacción y comprensión y literatura contemporánea
España	Diplomaturas o ingenierías técnicas universitarias	1 o 2 años	Formación profesional básica constituida por conocimientos y habilidades relacionados con la vida laboral y la formación profesional específica, la cual comprende conocimientos y habilidades terminales, inspirados por las realizaciones profesionales con valor y significado en el empleo.	Tecnología, iniciación profesional, tecnología industrial, economía, organización de empresas, electrotécnica

2.16 COMPETENCIAS ESENCIALES DE UN ASISTENTE

ADMINISTRATIVO

De acuerdo con las definiciones del diccionario de competencias Editorial Granica, 2002 Buenos Aires. Argentina. Las competencias se van complementando dependiendo del nivel jerárquico del individuo dentro de la organización; en este orden de ideas en el nivel básico las competencias esenciales serán:

2.16.1 Orientación al cliente

Implica el deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final al que van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de sus clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa – cliente, como los proveedores y el personal de la organización.

Establece una relación con perspectivas de largo plazo con el/los cliente/s para resolver sus necesidades, debiendo sacrificar en algunas ocasiones beneficios inmediatos en función de los futuros.

Busca obtener beneficios a largo plazo para el cliente, pensando incluso en los clientes de los clientes.

Es un referente dentro de la organización en materia de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes.

Promueve, y en ocasiones lo hace personalmente, la búsqueda de información sobre las necesidades latentes, pero no explícitas, del cliente.

Indaga proactivamente más allá de las necesidades que el/los cliente/s manifiestan en un principio y adecúa los productos y servicios disponibles a esas necesidades.

Mantiene una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera.

El cliente siempre puede encontrarlo.

Dedica tiempo a estar con el cliente ya sea en su propia oficina o en la del cliente.

Promueve, y en ocasiones lo hace personalmente, el contacto permanente con el cliente para mantener una comunicación abierta con él sobre las expectativas mutuas y para conocer el nivel de satisfacción.

2.16.2 Trabajo en equipo

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente.

Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina.

Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo.

Equipo, en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabajan en procesos, tareas u objetivos compartidos.

Si la persona es un número uno de área o empresa, la competencia “trabajo en equipo” no significa que sus subordinados sean pares sino que operarán como equipo en su área/grupo.

- Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización.
- Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras líneas de negocios.
- Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas de la compañía, aunque la organización no le dé suficiente apoyo.
- En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario.
- Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.
- Anima y motiva a los demás.
- Desarrolla el espíritu de equipo.
- Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.
- Solicita la opinión al resto del grupo.
- Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros.
- Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.
- Cooperar.
- Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones.
- Realiza la parte de trabajo que le corresponde.
- Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan.
- Comparte información.

2.16.3 Resolución de problemas comerciales.

Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos del negocio (del cliente) y la factibilidad interna de resolución.

- Desarrolla una solución innovadora sobre la base de un enfoque no tradicional para resolver problemas y una profunda comprensión de los objetivos de negocio del cliente y de su empresa.
- Desarrolla una solución compleja incorporando a terceros y demostrando creatividad en el diseño de la misma.
- Desarrolla una solución sobre la base de su conocimiento de los productos, su experiencia previa y la incorporación de servicios.

Personas con experiencia e historia laboral.

Niveles intermedios: Se entiende por otros niveles intermedios a aquellas personas que tiene experiencia laboral pero no están en un alto nivel de supervisión o responsabilidad, por ejemplo, el analista sénior de cualquier especialidad.

2.16.4 Presentación de soluciones comerciales

Es la capacidad de comunicar claramente al cliente el valor que la propuesta/solución desarrollada/acordada agrega a su negocio y sus beneficios.

Incluye la aptitud para comunicarse eficazmente tanto de manera oral como escrita identificando las características de la audiencia, adaptando la presentación a sus intereses y formación.

- Se asegura de que su presentación contenga las respuestas que la audiencia espera escuchar, anticipándose a posibles objeciones.
- Despierta interés, entusiasmo y credibilidad, y obtiene un firme compromiso de los participantes.
- Presenta y comunica claramente los aspectos del negocio, centrándose en los aspectos de la propuesta que responden a los objetivos del cliente y resuelven satisfactoriamente sus problemas actuales.
- Provoca un fuerte impacto e interés por la propuesta.
- Presenta y comunica claramente el valor que agrega, haciendo hincapié en los beneficios que su propuesta creará en el negocio del cliente.
- Utiliza adecuadamente estrategias de persuasión.
- Comunica claramente el negocio mediante una presentación estándar haciendo hincapié en los aspectos positivos de los productos de la compañía.

- Cuando no tiene una respuesta se compromete a investigar para proporcionarla lo más rápido posible.

2.16.5 Trabajo en equipo empresarial

Es la capacidad de participar activamente en la consecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

- La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo, que las circunstancias del propio equipo de trabajo.
- Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
- Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.
- Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.
- Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.

2.16.6 Innovación

Es la capacidad de idear soluciones nuevas y diferentes para problemas o situaciones requeridas por el propio puesto, la organización, al cliente o la industria del cliente en un contexto altamente cambiante y que responde a los nuevos paradigmas de la economía digital

- Presenta una solución novedosa y original, a la medida de los requerimientos del cliente, solución que ni la propia empresa ni otra competidora habían presentado antes.
- Debe diferir de las soluciones tradicionales postuladas por las empresas de la vieja economía.
- Presenta soluciones novedosas para problemas o situaciones del cliente.
- Presenta soluciones para problemas o situaciones utilizando su experiencia en otras similares, o recurre al know how de otros para ofrecer una solución adecuada.
- Revisa las soluciones que otros ofrecen a temas iguales o parecidos.

2.16.7 Adaptabilidad al cambio

Es la predisposición a comprender y apreciar perspectivas diferentes u opuestas, para adaptarse en situaciones cambiantes y aceptar modificaciones del contexto y de la competencia, en la propia organización y en la del cliente, dentro de los requerimientos del trabajo de la economía digital.

- Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación considerando la especial dimensión del tiempo que se da en el entorno digital.
- Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Revisa y evalúa sistemáticamente las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor a la nueva solución.
- Utiliza el fracaso de otros en su propio beneficio.
- Observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar sólo en ocasiones su accionar.
- Suele aferrarse a sus propias opiniones.
- En ocasiones no reconoce la validez de la perspectiva de otros.
- Siempre sigue los procedimientos.

2.16.8 Manejo de relaciones de negocios (networking)

Es la habilidad para crear y mantener una red de contactos con personas en forma directa (personal) o a través de la web (virtual), que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo o el objetivo propuesto en un contexto de relaciones de aparente trato informal y durante lapsos muy breves.

- Se relaciona con habilidad en la creación de alianzas estratégicas para potenciar los negocios a través de la web.
- Tiene una extendida red de contactos que utiliza para propagar las ideas generales de su empresa en la web, en la comunidad, en el empresariado, entre sus pares o en la industria utilizando todos los medios de comunicación conocidos.
- Construye redes de personas clave dentro y fuera de la organización, incluyéndolas como jugadores de un “equipo virtual” que le aportarán información clave o le permitirán planificar acciones a largo plazo para solucionar posibles problemas.
- Identifica correctamente a las personas clave que podrían ayudarlo a realizar sus tareas o alcanzar sus objetivos, manteniendo con ellos contactos informales.
- Esporádicamente realiza contactos informales con otros que podrían ayudarlo a hacer eficientemente sus tareas.

2.16.9 Cosmopolitismo:

Implica la habilidad para adaptarse rápidamente a otro contexto cultural y funcionar con eficacia en el extranjero; la comprensión de las diferentes culturas y la capacidad de establecer relaciones interpersonales.

Esta competencia es necesaria porque el trabajo ahora es global, por ejemplo la comunicación para la organización de una teleconferencia entre personas de diferentes países implica que el trabajador encargado de esta actividad tenga las suficientes herramientas y conocimiento para hacerse entender, poner de acuerdo a personas con diferentes estilos de trabajo no es tarea fácil si se tienen además barreras como idioma y horario.

La estrategia digital, rompe todos los paradigmas conocidos hasta ahora. Para que la estrategia digital actúe, además de la tecnología necesaria, se requieren personas que operen esa tecnología.

Para ello deben tener ciertas competencias específicas que se derivan del propio negocio.

La extensión del concepto no se aplica solamente a los integrantes de las empresas involucradas en el e-commerce, el e-business, en los sitios o portales de Internet, incluye también a las directamente relacionadas, como proveedores de tecnología y otros proveedores y profesionales.

Generalmente, ciertas expresiones, como estamos frente a un mundo nuevo, se dicen y se perciben como frases altisonantes sin demasiado contenido.

Pero los profesionales que nos movemos en el mercado debemos cambiar la vieja percepción de los temas y de los negocios para adaptarla a las nuevas circunstancias.

2.16.10 Liderazgo para el cambio:

La habilidad de comunicar una visión de la estrategia de trabajo de las empresas, motivando a todos los trabajadores y comprometiéndolos para actuar prontamente frente a los cambios.

3 ENTORNO OCUPACIONAL

3.1 ANÁLISIS A PARTIR DE FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA

Según la información presentada por el Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano, las siguientes ocupaciones se clasifican dentro de las denominadas dinámicas, que se caracterizan por contar con muchos candidatos y muchas vacantes: Asistentes Administrativos, Asistentes de Personal y Selección, Asistentes Contables y Financieros, Asistentes de Comercio Exterior, Secretarios, Digitadores, Auxiliares de Información y Servicio al Cliente, Recepcionistas y Operadores de Conmutador, Auxiliares Administrativos y Auxiliares de Oficina.

Esta información justifica la importancia de responder al sector productivo, por un lado, con trabajadores competentes y por otro, con insumos para que las instituciones de formación profesional orienten sus currículos a la formación de los trabajadores.

Entre otras fuentes fueron consultadas las siguientes bolsas de empleo:

Cartelera de Vacantes del Servicio Público de Empleo Regional Bogotá
Bolsa de Trabajo Computrabajo – Bogotá
Bolsa de Trabajo Computrabajo – Costa Rica
Bolsa de Trabajo Computrabajo México Inacap- Chile

En relación con los salarios del área de Asistencia Administrativa, éstos oscilan entre \$461.500 y \$800.000.

Los nombres de los cargos son entre otros, Asistente Administrativo, Auxiliar Contable y Financiero, Encuestador, Recepcionista, Secretaria, Auxiliar Administrativo.

En México, algunas ocupaciones tienen un perfil similar al de la Secretaria. Entre éstas se encuentran, por ejemplo, Recepcionista, Operador de Conmutador, Operador de Telemarketing, Asistente Administrativo, Capturista de Datos, Archivista, Asesor Telefónico y Ejecutivo de Atención a clientes.

En Chile el Asistente administrativo, Secretaria Ejecutiva, Gestor de Atención al Público, Secretaria de Gerencia, Asistente de inteligencia de negocios.

La Cartelera de Vacantes del Servicio Público de Empleo Regional Bogotá, presenta la siguiente clasificación de las ocupaciones en relación con la oferta y la demanda:

Ocupaciones Dinámicas en Demanda, déficit en demanda.

Ocupaciones Dinámicas, presenta muchos candidatos, muchas vacantes

Ocupaciones Dinámicas en oferta, muchos candidatos y pocas vacantes

Ocupaciones poco Dinámicas, pocos candidatos pocas vacantes

Nivel B (Técnicos Profesionales - Tecnólogos)

Dinámicas en Demanda	Dinámicas	Dinámicas en Oferta	Poco Dinámicas
			Asistentes de Juzgados, Tribunales y Afines
	Asistentes Administrativos		
	Asistentes de Personal y Selección		
		Supervisores, Empleados de Apoyo Administrativo	
			Asistentes de Compras y Adquisiciones
			Organizadores de Eventos
			Supervisores, Empleados de Seguros y Finanzas
	Asistentes Contables y Financieros		
			Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente
			Administradores de Inmuebles
	Asistentes de Comercio Exterior		
	Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor		
			Agentes y Corredores de Seguros
			Agentes de Compras e Intermediarios

Nivel C (oficios Calificados)

Dinámicas en Demanda	Dinámicas	Dinámicas en Oferta	Poco Dinámicas
	Secretarios		
	Digitadores		
			Auxiliares de Personal
			Auxiliares de Tribunales
			Auxiliares de Biblioteca
	Auxiliares de Almacén y Bodega		
			Programadores de Rutas y Tripulaciones
			Auxiliares de Nómina y Prestaciones
		Auxiliares administrativos en Salud	
			Auxiliares de Publicación y Afines
	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente		
	Recepcionistas y Operadores de Conmutador		
	Auxiliares Administrativos		
			Digitalizadores
	Auxiliares de Oficina		
Auxiliares de Compras e Inventarios			

Fuente: Servicio Público de Empleo. Primer semestre de 2008

Consultadas las diferentes fuentes se puede concluir que las solicitudes de personal para el área de Asistencia Administrativa, son definidas con este nombre en el sector público y en el sector privado, reciben diferentes denominaciones como se aprecia en la anterior tabla, y en las diferentes bolsas de empleo consultadas.

3.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN A PARTIR DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

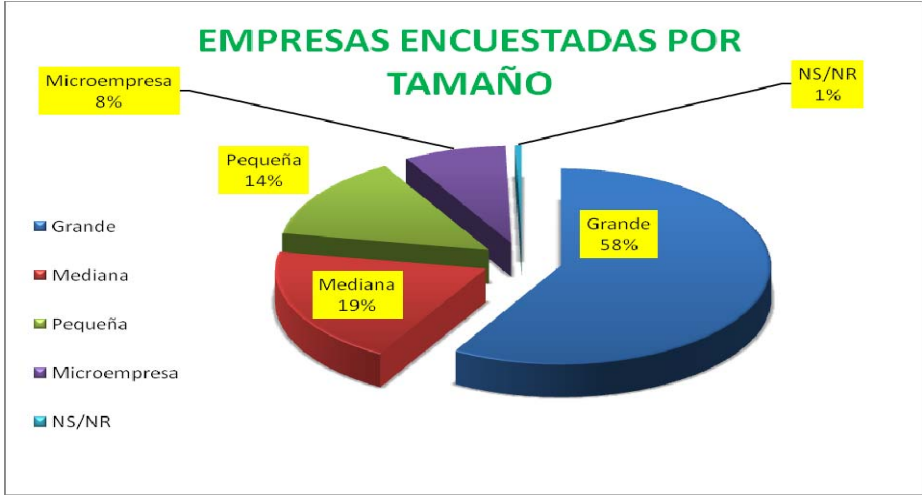
3.2.1 Clasificación de las empresas encuestadas, por Sector Económico

Gráfico 15. Empresas Encuestadas por Sector Económico.



3.2.2 Clasificación de las Empresas encuestadas, por tamaño

Gráfico 16. Empresas Encuestadas por Tamaño.



3.2.3 Clasificación de las Empresas encuestadas, por tipo de Organización

Gráfico 17. Empresas Encuestadas por Tipo de Organización.



3.3 PERFIL OCUPACIONAL SEGÚN LA ENCUESTA

3.3.1 Competencias específicas

Gráfico 18. Competencias Específicas.



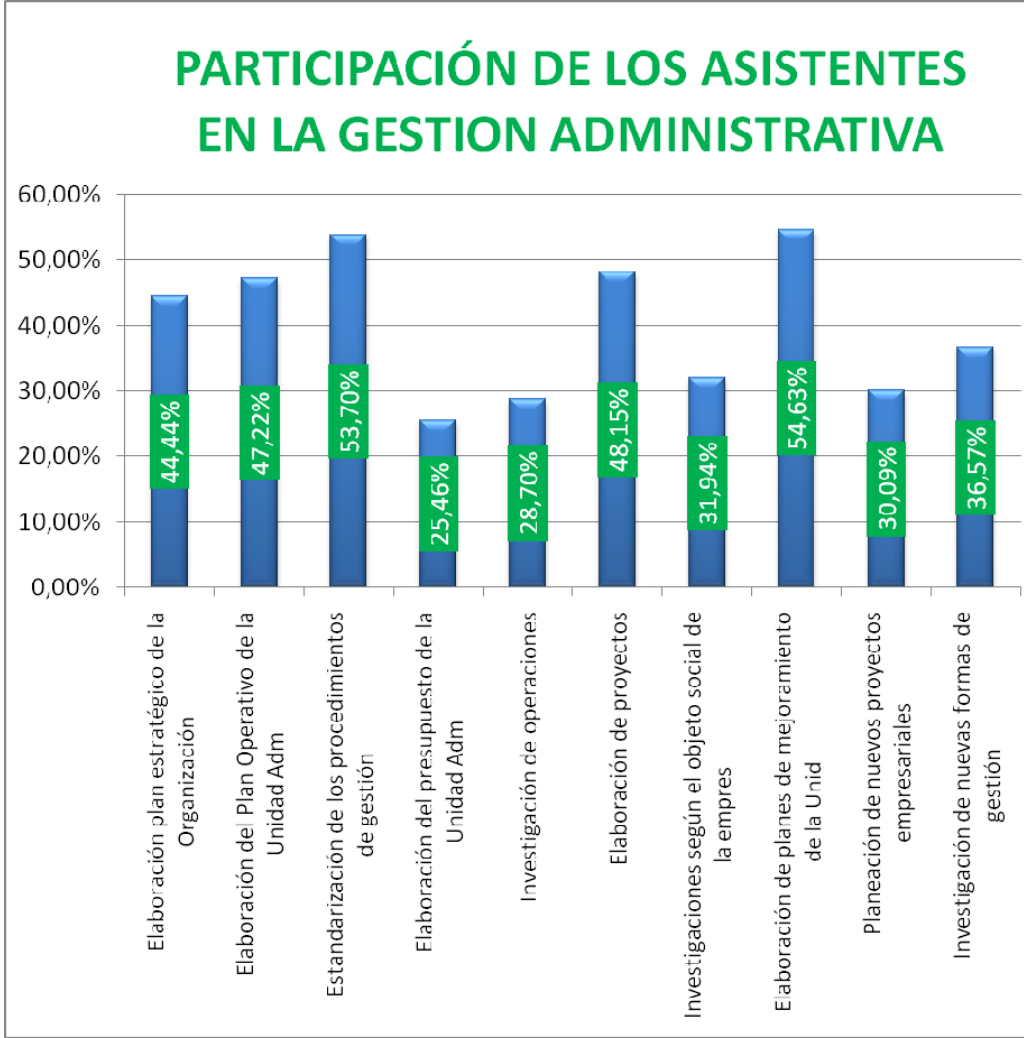
Si tenemos en cuenta que un 85.19% de los encuestados recopila información y prepara informes y que un 75% hace transcripciones en Español, podemos esperar que el bajo nivel de 11.11% de personas que en la actualidad realiza transcripciones en Inglés, se incremente notablemente en los próximos años dada la tendencia de globalización de mercados y la internacionalización de las distintas actividades económicas, por lo que es conveniente continuar con la capacitación en esta área.

Por otra parte, se evidencia poca utilización de equipos audiovisuales tal vez debido a que cada vez son más sofisticados y costosos; y su manipulación es realizada por personal experto; sin embargo, el principio de uso de este material es común y se recomendaría continuar orientando este tipo de capacitación.

El uso de las TIC es indispensable ya que éstas son herramientas valiosas para mejorar la competitividad de las empresas.

3.3.2 Competencias administrativas

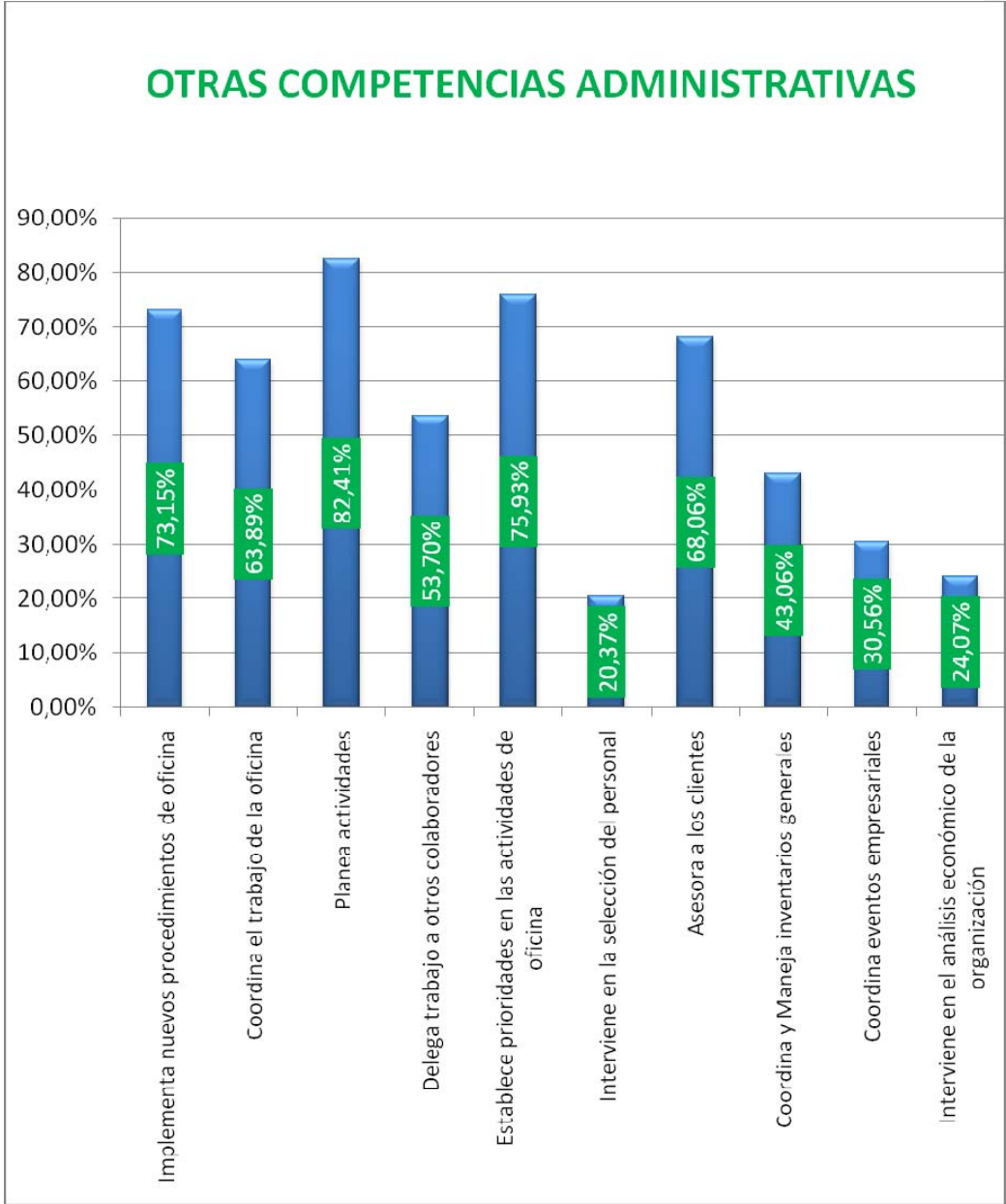
Gráfico 19. Participación de los Asistentes en la Gestión Administrativa.



El nivel de participación de los asistentes en la gestión administrativa es bastante alto. Sobresale la elaboración de planes de mejoramiento y la estandarización de los procedimientos de gestión.

3.3.3 Otras competencias administrativas

Gráfico 20. Otras Competencias Administrativas.



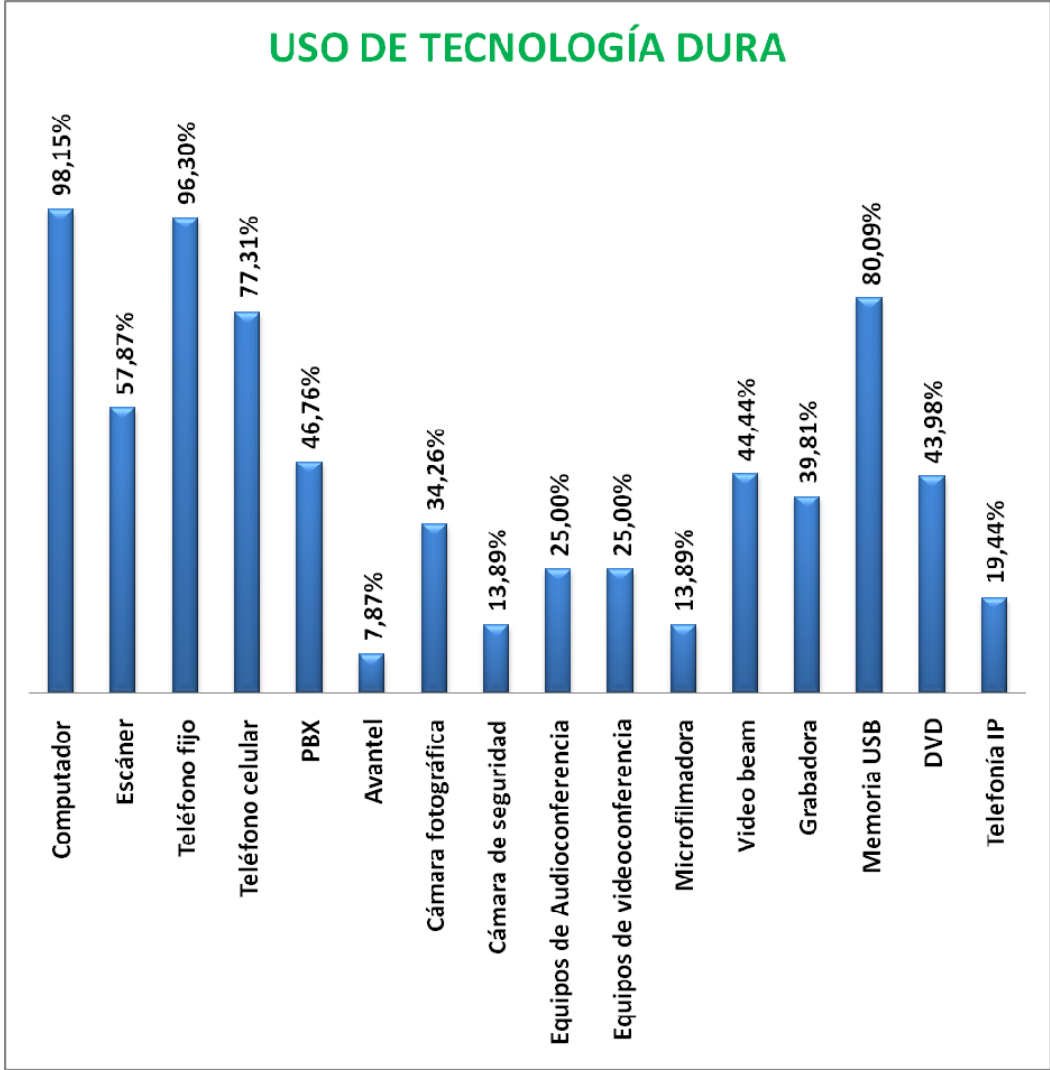
Del análisis de esta gráfica se desprende que tanto la planeación de actividades como el establecimiento de prioridades en las mismas son vitales.

Le sigue en importancia implementación de nuevos procedimientos de oficina, la asesoría a los clientes y la coordinación del trabajo de la oficina.

3.4 TECNOLOGÍA UTILIZADA POR EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

3.4.1 Uso de tecnología dura

Gráfico 21. Uso de tecnología Dura.

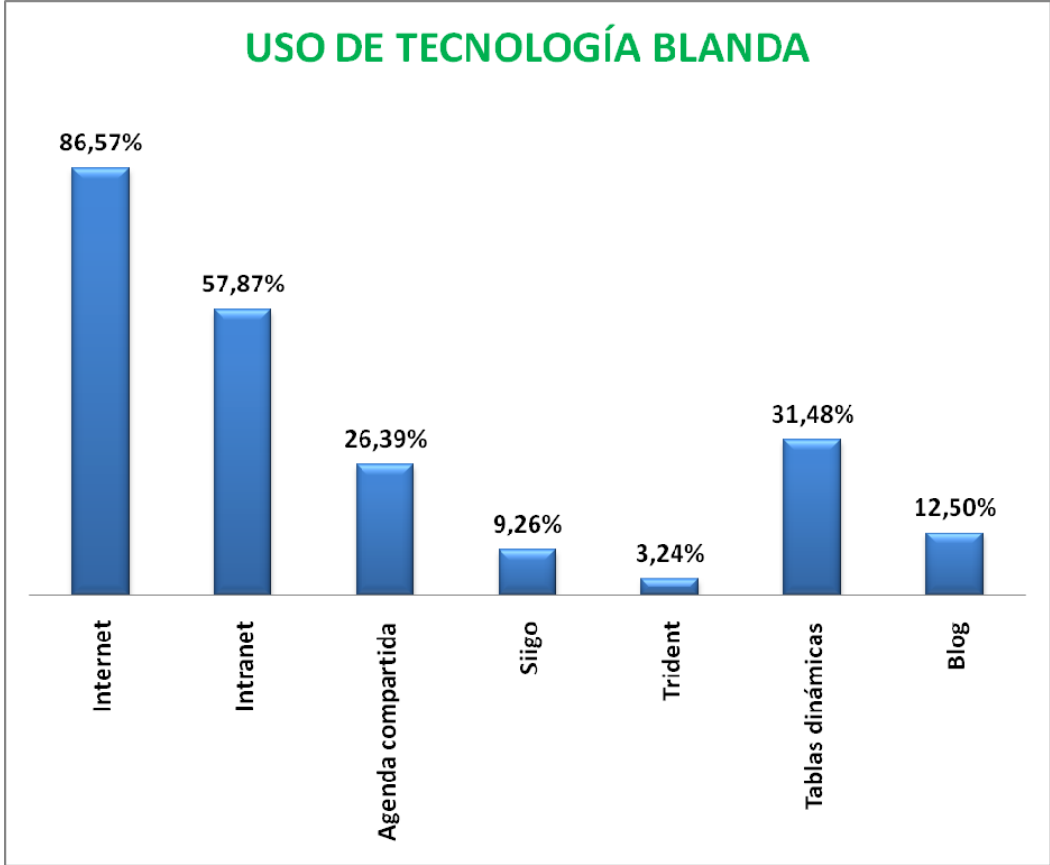


La tecnología dura es utilizada en la mayoría de las funciones de los Asistentes Administrativos; los elementos que tienen mayor relevancia en orden de importancia son: el computador, el teléfono fijo la memoria USB y el teléfono celular.

Para el caso de las comunicaciones a través de Avantel éstas no han sido relevantes; el uso de la microfilmadora ha disminuido y lo ha reemplazado la digitalización. La cámara de seguridad está en un proceso de introducción como elemento de trabajo dentro de las empresas de allí su baja participación en los resultados de uso de esta encuesta. La telefonía IP se ha convertido en una herramienta indispensable ya que permite audio conferencia entre varios usuarios, facilitando de esta manera la toma de decisiones concertada en tiempo real.

3.4.2 Uso de tecnología blanda

Gráfico 22. Uso de Tecnología Blanda.

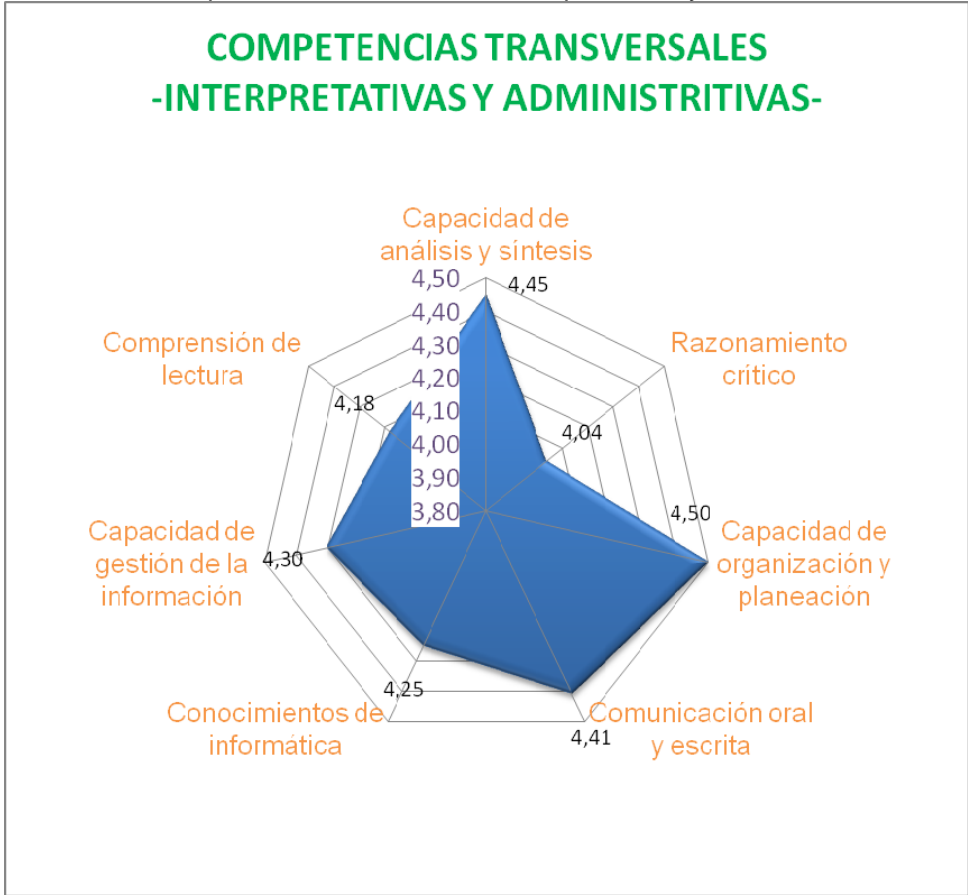


En cuanto al uso de la tecnología blanda las redes de Internet e Intranet son las que más relevancia tienen, se espera que en un futuro, los niveles de utilización se acerquen al 100%.

3.5 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

3.5.1 Interpretativas y administrativas

Gráfico 23. Competencias Transversales Interpretativas y Administrativas.

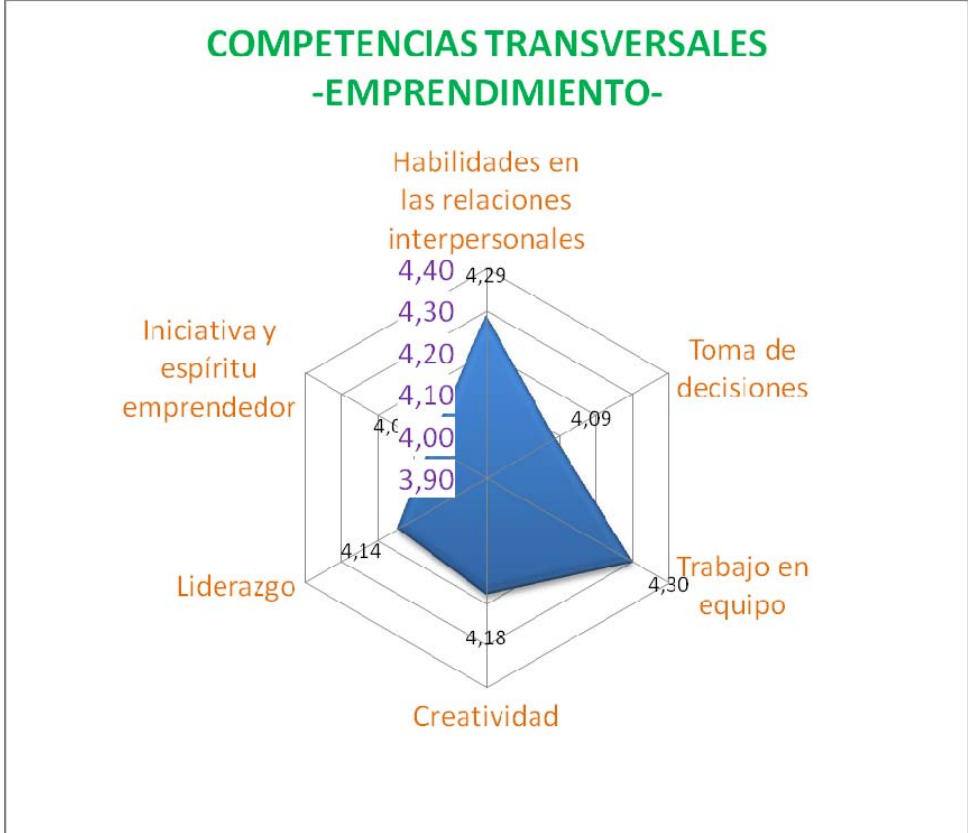


Tanto la Capacidad de Análisis y de Síntesis, como la Comunicación oral y escrita, superaron los cuatro puntos; se interpreta como la necesidad de la Gerencia, de contar con personas en las cuales se pueda delegar funciones que comprometan el criterio eficaz para la toma de decisiones.

La capacidad de organización y planeación con un 4,5% de promedio de puntuación da a entender la gran importancia que tiene para el Asistente Administrativo esta competencia.

3.5.2 Emprendimiento

Gráfico 23. Competencias Transversales Emprendimiento.

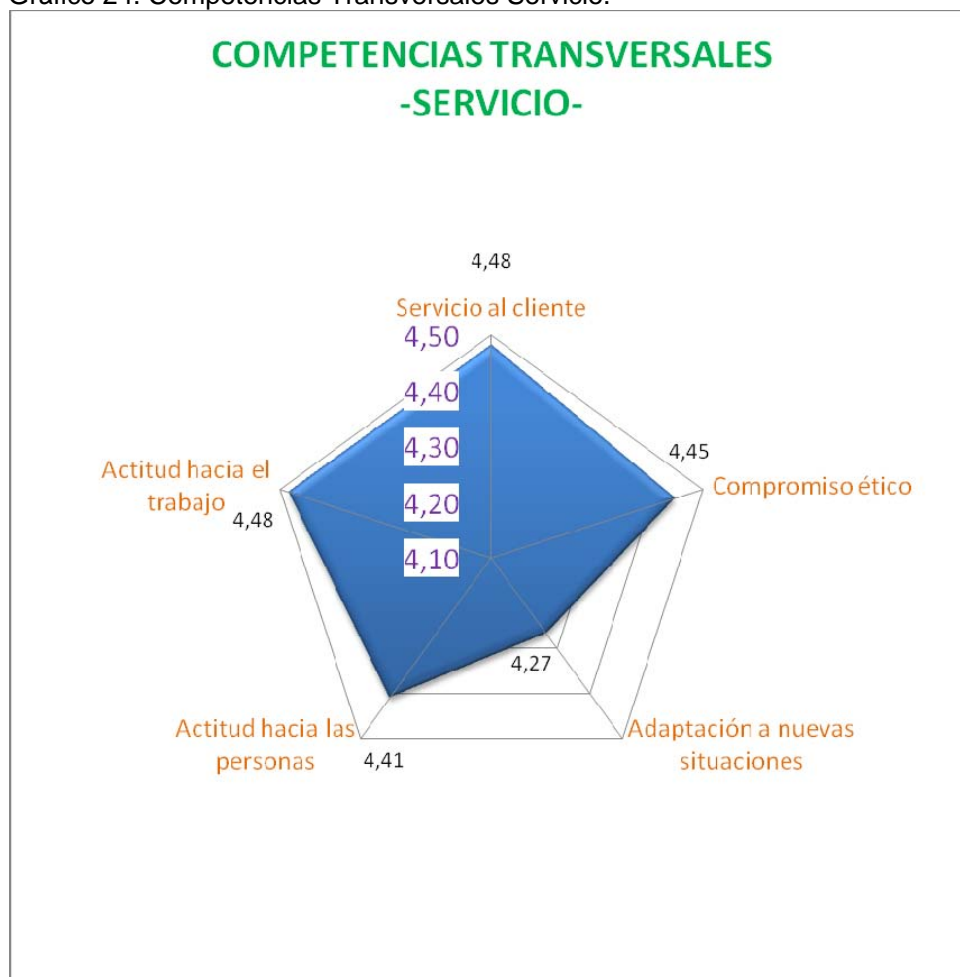


Como en el caso anterior, la totalidad de las respuestas están por encima de cuatro puntos, el gerente espera encontrar en su asistente un solucionador de problemas con iniciativa y sentido común, que sea creativo y que pueda liderar un equipo de trabajo en su ausencia, esto no implica tomar riesgos ya que las decisiones que pueda llegar a tomar deben ser consultadas previamente con los niveles superiores.

El estilo de liderazgo que se espera encontrar es el de un líder proactivo y positivo, no un líder negativo que pueda llegar a desestabilizar el equipo de trabajo.

3.5.3 Servicio

Gráfico 24. Competencias Transversales Servicio.



La necesidad por parte de la gerencia de contar con personal altamente enfocado hacia el contacto con el cliente hace imperiosa la incorporación de esta competencia en los programas de formación profesional integral.

3.6 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Gráfico 25. Competencias Específicas.



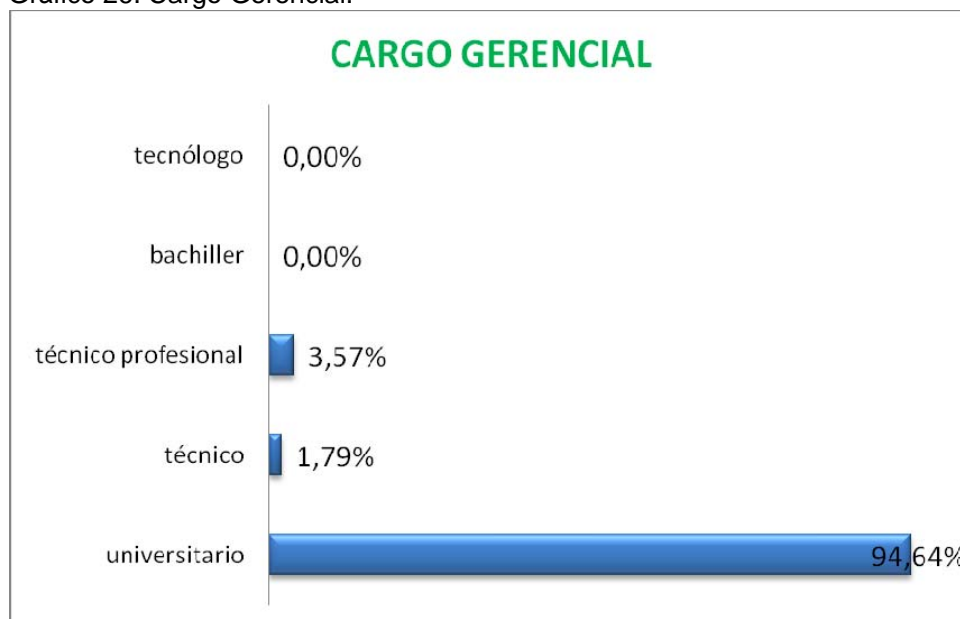
Para el caso de las competencias específicas los resultados que arroja la gráfica son más dispersos, se debe a que para cada caso el gerente requiere personas con competencias especiales para el puesto de trabajo disponible, no obstante el reto para el Asistente Administrativo es el de contar con conocimientos suficientes para ajustarse a las necesidades de la organización.

Al observar la gráfica se evidencia que se le da un menor valor a las áreas de mercadeo y costos, sin embargo, son competencias que no se deben descartar en los programas de formación, teniendo en cuenta que sin mercadeo es muy incierto el futuro de cualquier empresa y si los costos no se controlan, por muy buenas

ventas que se tengan, los resultados de la operación de la empresa, no serán suficientes para cumplir con los objetivos económicos de la misma.

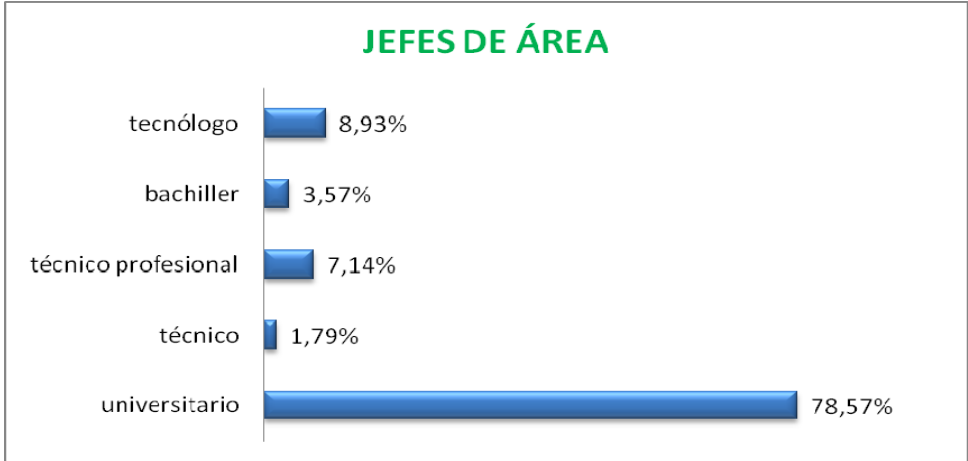
3.7 PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE GERENTE

Gráfico 26. Cargo Gerencial.



3.8 PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE JEFE DE AREA

Gráfico 27. Jefes de Área.

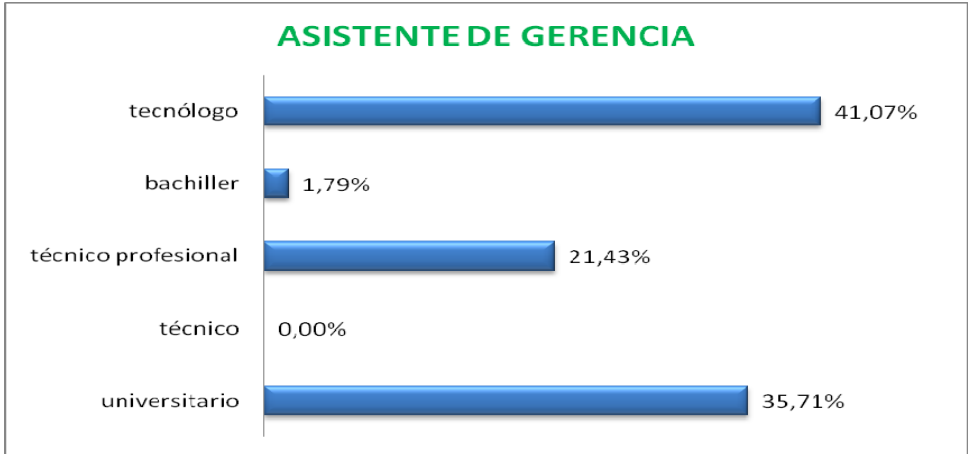


El perfil de estudios exigidos para ocupar un puesto de trabajo en el área administrativa para los niveles gerenciales y de jefatura de área, demandan en especial, personal con estudios universitarios, esto es entendible si se analiza el grado de responsabilidad que se tiene en estos dos puestos de trabajo.

Los niveles de tecnólogo de 8,93% y técnico profesional de 7,14% son incipientes.

3.9 PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE ASISTENTE DE GERENCIA

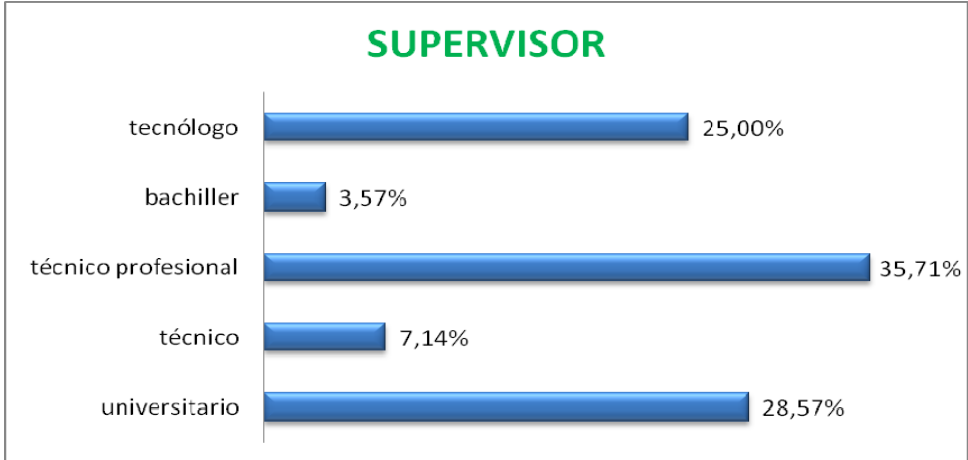
Gráfico 28. Asistente de Gerencia.



El Tecnólogo tiene gran acogida para ocupar el cargo de Asistente de Gerencia y le sigue en importancia el Profesional Universitario.

3.10 PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE SUPERVISOR

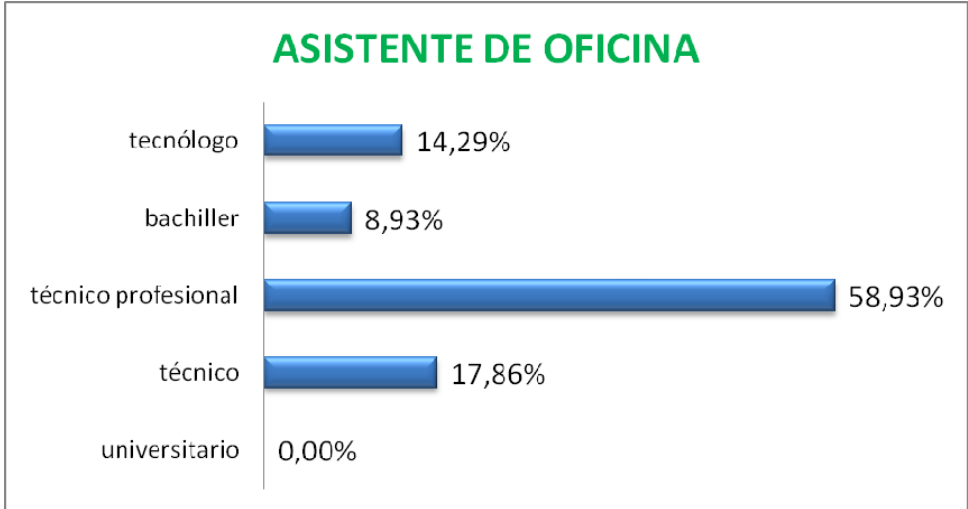
Gráfico 29. Supervisor.



Para el puesto de Supervisor, el Técnico Profesional y el Tecnólogo muestran mayor aceptación.

3.11 PERFIL DE ESTUDIOS EXIGIDOS PARA OCUPAR EL PUESTO DE ASISTENTE DE OFICINA

Gráfico 30. Asistente de oficina.



Para el puesto de Asistente de Oficina los gerentes y jefes de área eligen en primer lugar personas con estudios de nivel técnico profesional.

3.12 PERFIL DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO A PARTIR DEL ACTUAL ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN

Tomando como base los perfiles exigidos en las bolsas de empleo y las encuestas aplicadas, se presenta una organización por grupos de competencias y dentro de cada grupo se ha jerarquizado, de tal manera que la primera subdivisión corresponde al aspecto más importante requerido y va descendiendo en orden de exigencia

Competencias específicas:

- Recopilar información y preparar informes
- Administrar los archivos de oficina
- Transcribir información en español
- Aplicar las Tecnologías de la Información y la Documentación
- Manejar inventarios de oficina
- Controlar y reportar estados de equipos de oficina
- Preparar agendas de trabajo
- Manejar equipos audiovisuales
- Participar en la aplicación de los procesos contables
- Transcribir información en Inglés

Participación del Asistente en la Gestión Administrativa, en diferentes asuntos:

- Elaboración de planes de mejoramiento de la Unidad Administrativa
- Estandarización de los procedimientos de Gestión
- Elaboración de proyectos
- Elaboración de planes operativos
- Elaboración del plan estratégico de la Organización
- Investigación de nuevas formas de gestión
- Investigación sobre aspectos del objeto social de la Organización
- Planeación de nuevos proyectos empresariales
- Investigación sobre las operaciones de la Organización
- Elaboración de presupuestos de la Unidad Administrativa

Otras competencias administrativas:

- Planear actividades
- Establecer prioridades en las actividades de oficina
- Implementar nuevos procedimientos de oficina
- Asesorar a los clientes
- Coordinar el trabajo de oficina

Delegar trabajo a otros colaboradores
Coordinar y manejar inventarios generales
Coordinar eventos empresariales
Intervenir en el análisis económico de la Organización

Competencias tecnológicas en el uso de:

Computador
Teléfono fijo
Memoria USB
Teléfono celular
Pbx
Videobeam
DVD
Grabadora
Cámara fotográfica
Equipos de audio y videoconferencia
Telefonía IP
Microfilmadora
Competencias tecnológicas en el uso de:
Internet
Intranet
Tablas dinámicas
Agenda compartida
Blog

Competencias transversales

Planeación y Organización
Análisis y Síntesis
Comunicación oral y escrita
Gestión de la información
Comprensión de lectura
Razonamiento crítico

Competencias de emprendimiento:

Trabajo en equipo
Relaciones interpersonales
Liderazgo
Creatividad
Iniciativa y espíritu emprendedor

Competencias de servicio:

Servicio al cliente
Actitud hacia el trabajo

Compromiso ético
Actitud hacia las personas
Adaptación a situaciones nuevas

Resultado de las encuestas aplicadas a los Gerentes o Jefes de Área, sobre el perfil requerido para ocupar un puesto de trabajo en organización y administración de empresas, o Jefes de Área.

En orden de importancia están las siguientes competencias específicas:

Atención al cliente
Generación actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo
Dirección del Talento Humano
Manejo de presupuestos
Control de la ejecución presupuestal
Desarrollo de procesos contables
Adquisición de equipos y materiales de acuerdo con las necesidades
Solución de problemas a partir de la investigación operacional
Distribución de los materiales, equipos y elementos en las dependencias de la empresa
Control y realización de inventarios
Análisis y presentación de informes sobre costos
Organización de eventos empresariales
Establecimiento de planes de mercadeo
Desarrollo de planes de Mercadeo

Perfiles académicos

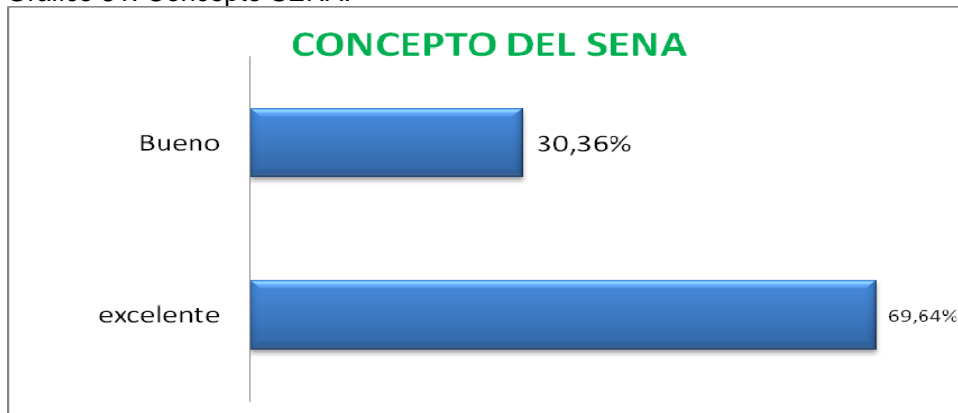
Cargo Gerencial, Universitario
Jefe de Área, Universitario y Tecnólogo
Asistente de Gerencia, Tecnólogo y Universitario
Supervisor, Técnico Profesional, Tecnólogo y Universitario
Asistente de oficina, Técnico Profesional, Técnico y Tecnólogo

Conclusión del análisis de las encuestas internacionales

En las encuestas aplicadas en otros países se observa que las competencias transversales son en su gran mayoría muy importantes, mientras que las competencias específicas como: Adquisición de equipos y materiales de acuerdo con las necesidades, Distribución de los materiales, equipos y elementos en las dependencias de la empresa, Control y realización de inventarios, Desarrollo de procesos contables y Análisis y presentación de informes sobre costos no son relevantes.

3.13 CONCEPTO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO SENA

Gráfico 31. Concepto SENA.



El concepto general que los gerentes tienen acerca de los Asistentes Administrativos egresados del SENA es excelente y buena, en ninguno de los casos se presentó una calificación regular o mala.

Observaciones adicionales:

De los egresados del SENA, se requiere mayor interés por aprender y mayor compromiso y lealtad con la empresa.

Otras competencias exigidas para los puestos de Jefes de Área: Derecho y conocimientos financieros, Inglés, diseño gráfico, Desarrollo de planes de capacitación para usuarios internos y externos.

Asistentes Administrativos: Programa contable y operativo en Linux Sispimes, Helisa, Sistema Uno Contable, Oracle, Kardex, Tecnologías de telefonía móvil, tecnologías para Call Center y Call Máster, Datacontrol, Herramientas de auditoría y análisis de datos.

Otras funciones: Ejecución de eventos, Análisis y elaboración de presupuestos de gastos, procesos de compras, control de personal, Sistemas de información y conciliaciones con clientes.

4 ENTORNO ORGANIZACIONAL

En este capítulo se identificarán todas aquellas entidades y organizaciones que desarrollan políticas, lineamientos, normas y directrices, que estén relacionadas con la subárea de asistencia administrativa desde los diferentes puntos de vista ya sea profesional, gremial o empresarial.

La información contenida en este documento permitirá conocer tanto la organización como las necesidades de capacitación del trabajador y los temas que requieran profundizar.

4.1 SECTORES ECONÓMICOS

Es común que las actividades económicas se diferencien dependiendo de su especialización. Lo anterior da origen a los sectores económicos, los cuales son:

Sector agropecuario: Corresponde al sector primario

Sector industrial: Corresponde al sector secundario

Sector de servicios: Corresponde al sector terciario

Sector de transporte: Hace parte del sector terciario, e incluye transporte de carga, servicio de transporte público, transporte terrestre, aéreo, marítimo, etc.

Sector de comercio: Hace parte del sector terciario de la economía, e incluye comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, cámaras de comercio, y, en general, a todos aquellos que se relacionan con la actividad de comercio de diversos productos a nivel nacional o internacional.

Sector financiero: En este sector se incluyen todas aquellas organizaciones relacionadas con actividades bancarias y financieras, aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fiduciarias, etc.

Sector de la construcción: En este sector se incluyen las empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros, las empresas productoras de materiales para la construcción, etc.

Sector minero y energético: Se incluyen en él todas las empresas que se relacionan con la actividad minera y energética de cualquier tipo (extracción de carbón, esmeraldas, gas y petróleo; empresas generadoras de energía; etc.).

Sector solidario: En este sector se incluyen las cooperativas, las cajas de compensación familiar, las empresas solidarias de salud, entre otras.

Sector de comunicaciones: En este sector se incluyen todas las empresas y organizaciones relacionadas con los medios de comunicación como (telefonía fija y celular, empresas de publicidad, periódicos, editoriales, etc.).

La importancia de esta clasificación radica en que con base en ella se seleccionaron empresas de cada uno de los sectores para hacer la encuesta dirigida a Gerentes o Jefes de área y a sus Asistentes Administrativos.

Según el Departamento Nacional de Planeación, la Lista de gremios empresariales colombianos, de cobertura nacional, según sector económico, año 2000

4.2 GREMIOS

4.2.1 Gremios cúpula

- Cámara Colombiana de Turismo
- Confederación de Cooperativas de Colombia (CONFECOOP)
- Consejo Gremial Nacional
- Consejo Superior del Transporte
- Sociedad de Agricultores de Colombia (SAC)

4.2.2 Gremios especializados

4.2.2.1 Sector Agropecuario

- Asociación Colombiana de Criadores de Ganado Cebú (ASOCEBU)
- Asociación Colombiana de Industriales de la Leche (ACOLECHE)
- Asociación Nacional de Productores de Leche de Colombia (ANALAC)
- Federación Colombiana de Ganaderos (FEDEGAN)
- Federación Colombiana de Productores de Papa (FEDEPAPA)
- Federación Nacional de Arroceros (FEDEARROZ)
- Federación Nacional de Avicultores de Colombia (FENAVI)
- Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (FEDERACAFE)

4.2.2.2 Sector de servicios

- Asociación Colombiana de Acueducto y Alcantarillado
- Asociación Colombiana de Facultades de Administración de Empresas
- Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales (ACOSET)
- Asociación Colombiana de Instituciones Universitarias Privadas (ACIUP)
- Asociación de Gestión Humana ACRIP
- Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO)
- Asociación Nacional de Empresas de Vigilancia Privada
- Asociación Nacional de Empresas de Vigilancia Privada (ANDEVIP)
- Centro Administrativo de Secretarías y Oficinistas Colombianos CADES
- Confederación Nacional de Asociaciones de Colegios de Rectores y Colegios Privados (ANDERCOP)

4.2.2.3 Sector Industrial

- Asociación Colombiana de Fabricantes de Autopartes (ACOLFA)
- Asociación Colombiana de Fabricantes de Muebles (ACEMUEBLES)
- Asociación Colombiana de Industrias Plásticas (ACOPLASTICOS)
- Asociación Colombiana de Industrias Gráficas (ANDIGRAF)
- Asociación Nacional de Industriales (ANDI)
- Federación Colombiana de la Industria del Software (FEDESOFTE)
- Unión de Industrias Químicas de Colombia

4.2.2.4 Sector Transporte

- Asociación de Camioneros de Colombia (ACC)
- Asociación de Transportadores de Escolares en Vehículos Particulares
- Asociación Nacional de Transportadores (ASOTRANS)
- Asociación Nacional de Transportadores de Pasajeros (ANALTRAP)
- Federación Colombiana de Transportadores de Carga por Carretera (COLFECAR)
- Federación de Empresas Transportadoras de Carga de Colombia (FEDETRANSCOL)
- Federación Nacional de Transportadores de Servicio Especial (FENALTRAES)
- Nueva Agrupación de Camioneros Colombianos (NACC)

4.2.2.5 Sector comercio

- Asociación Colombiana de Agentes de Aduanas y Servicios al Comercio Exterior (ASOCOLDA)
- Asociación Colombiana de Exportadores de Flores (ASOCOLFLORES)
- Asociación de Comerciantes de Autopartes (ASOPARTES)
- Asociación Nacional de Exportadores (ANALDEX)

- Asociación Nacional de Lonjas Inmobiliarias (ASOLONJAS)
- Asociación Nacional de Proveedores de Autopartes (ASONAR)
- Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz (FEDELONJAS)
- Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)
- Federación Nacional de Distribuidores de Derivados del Petróleo (FENDIPETROLEO)

4.2.2.6 Sector Financiero

- Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA)
- Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías (ASOFONDOS)
- Asociación de Compañías de Financiamiento Comercial (AFIC)
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF)
- Federación Colombiana de Compañías de Leasing (FEDELEASING)
- Federación de Aseguradoras Colombianas (FASECOLDA)
- Instituto Colombiano de Ahorro y Vivienda (ICAV)

4.2.2.7 Sector Construcción

- Cámara Colombiana de la Construcción (CAMACOL)
- Federación Colombiana de Constructores
- Federación Nacional de Organizaciones de Vivienda Popular (FEDEVIVIENDA)

4.2.2.8 Sector Minero y Energético

- Asociación Colombiana de Gas (ACOGAS)
- Asociación Colombiana de Gas Natural (NATURGAS)
- Federación Nacional de Carboneros (FENALCARBON)

4.2.2.9 Sector solidario

- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS)
- Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (FEDECAJAS)

4.2.2.10 Sector Comunicaciones

- Asociación de la Industria Celular de Colombia (ASOCEL)
- Asociación de Diarios Colombianos (ANDIARIOS)
- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Asociación Nacional de Medios de Comunicación (ASOMEDIOS)

4.3 ENTIDADES REGULADORAS

Supervigilancia
Ministerio de Transporte
Consejo de Bogotá
Superintendencia Bancaria
Ministerio de defensa
Cámara de Comercio
Asocolflores
Corporación autónoma Regional CAR
Instituto Colombiano Agropecuario ICA
Superintendencia de Salud
Superintendencia Solidaria
Ministerio de Comercio Exterior
Ministerio de Comunicaciones
Superintendencia de Subsidio y Salud

4.4 RELACION CON LOS CLIENTES Y PROVEEDORES

Al interior de las empresas se cuenta generalmente una dependencia cuya finalidad es la de mantener el contacto directo con los clientes y proveedores o stakeholders.

Denominación de la dependencia de relaciones con los clientes y proveedores

- Centro de Atención al Público CAP. Div. Administrativa
- Comercial Compras y Comercio Exterior
- Áreas de Servicio
- Dirección Administrativa
- Gerencia Administrativa
- Departamento Comercial
- Compras
- Servicios al Asociado
- Gerencia Comercial
- Comercial Compras
- Administrativa-Comercial
- Servicio al Cliente
- Mercadeo y Servicio al Cliente
- Departamento Comercial
- Subdirección Servicio al Cliente
- Atención al Cliente

Stakeholders de la empresa:

- Accionistas
- Asociaciones empresariales, industriales o profesionales
- Clientes
- Competidores
- Comunidades donde la empresa tiene operaciones: asociaciones vecinales
- Dueños
- Empleados
- Gobierno nacional
- Gobiernos locales
- Gobiernos provinciales
- Inversores
- ONGs
- Proveedores/vendedores a la empresa
- Sindicatos

Todos estos stakeholders sacan beneficios o sufren daños como resultado de las acciones de la misma empresa, y si se tiene en cuenta que en un alto porcentaje la comunicación entre la alta dirigencia de la empresa y sus stakeholders se realiza por intermedio del área de Asistencia Administrativa.

4.5 EMPRESAS ENCUESTADAS

ACCIÓN CATÓLICA ARQUIDIOCESANA
ACODIES
ADMINISTRACIONES SANCHEZ PAEZ
AGUA Y GAS INGENIERÍA E.U
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ANAPOIMA
ALMATEC LTDA
ALPOPULAR S.A
AMARILO S.A.
ARCHIVO DE BOGOTA
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
ARTIMFER LTDA
ASARÚ LTDA
ASISTIR SALUD LTDA
ASOCOMERCIOS
BANCO DE BOGOTA
CADES
CENTRO COMERCIAL DIVERPLAZA
CENTRO COMERCIAL MAZUREN
ESTUDIO DE CARACTERIZACION OCUPACIONAL

CENTRO COMERCIAL PORTAL 80
CENTRO DERMATOLOGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.
CENTRO MEDICO CIUDAD TUNAL
CERESCOS LTDA
CLINICA BARRAQUER
COLCHONES COLORADO
COLEGIO ALFREDO IRIARTE I.E.D
COLEGIO DIVINO NIÑO
COLEGIO GONZALO ARANGO (S.E.D)
COLEGIO NUEVA COLOMBIA (S.E.D.)
COLEGIO NUEVA GRANADA
COLSUBSIDIO
COMPENSAR
CONCEJO MUNICIPAL DE LETICIA
CONSORCIO JIMENEZ IBAÑEZ
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA
CORFERIAS
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LATINOAMERICANA
CRAWFORD COLOMBIA LTDA
DISTRIBUCIONES ND
DONATOS
EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
EVENTOS Y EVENTOS
F.HUGO MARQUEZ MONTOYA
FAC
FERRETERÍA EL PUNTO
FERRETERÍA EQUITÉCNICA
FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES
FUNDATERAPIA/ESCUELA SISTÉMICA DE BOGOTÁ
FURING LTDA
HOSPITAL DE USME I NIVEL E.S.E
HOSPITAL NTRA. SRA. DE LO REMEDIOS
HOSPITAL ENGATIVA II NIVEL E.S.E
HOSPITAL MILITAR CENTRAL
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
HOSPITAL SAN BLAS
HUMBERTO ECHAVARRIA Y CIA LTDA
ICETEX
INDUSTRIAS BACARAT LTDA

INDUSTRIAS PURAPALLO S.A
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL
INVERSIONES PINZÓN QUINTERO LTDA
INVIMA
J Y C POOL DE ABOGADOS
JACKERS CONTAGIANDO AVENTURA
JAIME NIÑO C
JARDÍN BOTÁNICO
JMT LTDA
JUNTA DE ACCION COMUNAL ARISTÓTELES ONASIS
KODAK AMÉRICAS LTDA
LABORATORIOS GHEM DE COLOMBIA
LINEA SERVICIO AL CLIENTE WHIRLPOOL
MAB COMUNICACIONES
MARKETING EFECTIVO
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
MINISTERIO DE HACIENDA
MOTORINO ANDRES PARDO Y CIA S.A
MULTIENLACE
N.T.C S.A
NALSANI S.A
OFTALMOS S.A (CLINICA BARRAQUER)
ORYOT INGENIERÍA Y SERVICIO LTDA
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C
PHOTO PRNT COLOMBIA
PREESMAN COLOMBIA LTDA
PROCAM S.A
PRODUCTOS RAMO S.A
PUNTO AZUL KAPITAL
PYZ LTDA
QUIALITY SERVICE LTDA
QUINTETO CLÁSICO LTDA
RAYOGAS S.A. E.S.P`.
REPECEV SIA S.A.
SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
SEOBRA LTDA
SERLEFIN
SEROBRA LTDA

SETECSA
SODEXO
SUTEMPORAL S.A
TEXTILES 1X1
UNIÓN COMERCIAL DE TRANSPORTES
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR
ZIMPLANT Y CIA S EN C

INTERNACIONALES

CNN/Turner USA
HISPANIC COMMUNICATIONS NETWORK USA
IBM USA
UNIVERSIDAD DE CATALUÑA, ESPAÑA

Los resultados de las encuestas practicadas a trabajadores en el extranjero en los niveles de Gerentes o Jefes de Área muestran las siguientes tendencias.
En general las competencias Transversales son en su conjunto muy importantes.

Comentario [n1]: Justificar la conclusión

Fueron calificadas con 4 y 5 las siguientes:

Capacidad de análisis y síntesis
Capacidad de organización y planeación
Conocimientos de informática
Capacidad de gestión de la información
Resolución de problemas
Toma de decisiones
Trabajo en equipo
Toma de decisiones
Trabajo en equipo
Habilidades en las relaciones interpersonales
Comprensión de lectura
Razonamiento crítico
Compromiso ético
Adaptación a nuevas situaciones
Servicio al cliente
Actitud hacia el trabajo
Actitud hacia las personas

Para el caso de las Competencias Específicas, el desarrollo de procesos contables y el Análisis y presentación de informes sobre costos tienen muy poca relevancia.

La Adquisición de equipos y materiales de acuerdo con las necesidades, la Distribución de los materiales, equipos y elementos en las dependencias de la empresa y el Control y realización de inventarios, tienen una muy baja valoración.

En cuanto al perfil de estudios exigidos para ocupar un puesto de trabajo en el área administrativa, solamente para el caso de los asistentes de oficina el nivel académico exigido es de bachiller, los demás, son de nivel universitario.

En el área de Asistencia Administrativa los resultados son: para las preguntas si Controla y reporta estados de equipos de oficina, Maneja equipos audiovisuales y Participa en la aplicación de los procesos contables, un alto porcentaje de los encuestados respondieron que no.

Las Competencias Administrativas que aplican los trabajadores son: Planear actividades, delegar trabajo a otros colaboradores, establecer prioridades en las actividades de oficina y participar en la elaboración de proyectos.

En concordancia con los datos obtenidos a nivel nacional, el uso del Avantel, de la telefonía IP y la cámara de seguridad es muy bajo.

5 TENDENCIAS

5.1 PROYECCIÓN DE LA SUBÁREA DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS

5.1.1 Asistencia Virtual

Aunque la mayoría de las empresas están rediseñando sus organigramas haciendo recortes de personal, con el fin de enfrentar la globalización, la subárea de asistencia administrativa se ha fortalecido y cada vez es más exigente en la selección del personal debido a que muchos de los procesos modernos involucran la utilización de tecnología moderna y en algunos casos contacto con personas que no dominan el idioma español, como consecuencia de esto se debe estar en continuo aprendizaje so pena de volverse incompetente para el cargo. A nivel personal, las actitudes cobran mayor importancia frente al conocimiento, pues en la persona se aprecia el interés y el respeto por los principios y valores de una organización.

El área de Asistencia Administrativa, da inicio a la era de la oficina virtual, donde se ejecuta la administración de servicios como atención telefónica, servicio de correo y mensajería, directorio telefónico, elaboración de documentos, reuniones y eventos, marketing, comunicación, proyectos especiales y otros.

Esta forma de trabajo exige con mayor razón la formación por competencias teniendo en cuenta que si el propósito es prestar la asistencia virtual, deberá en primer lugar organizar su oficina para poderla presentar a sus clientes, lo cual implica la competencia para crear empresa; sostener conversaciones virtuales sobre los áreas de servicio que ofrece, presentar proyectos ejecutados como parte de su experiencia; así mismo, el dominio tanto del español como del inglés, serán una exigencia para el desempeño, como Asistente Administrativo.

De acuerdo con lo anterior, las grandes empresas entrarán en la cultura de la contratación de los servicios virtuales, teniendo en cuenta que le ofrece garantías en la calidad del trabajo, la prontitud de respuesta, la productividad y lo más atractivo, la reducción de costos de personal, espacios físicos y equipos.

Según el informe del primer semestre de 2008, presentado por el Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano, a nivel nacional, los Asistentes Administrativos, Asistentes de Personal y Selección, se mantienen en equilibrio, pues así como hay muchos candidatos, hay muchas vacantes.

5.1.2 Administradores de Inmuebles

A pesar de que en el informe del Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano, la ocupación de los Administradores de Inmuebles se encuentra clasificada dentro de las poco dinámicas, el auge de la construcción de grandes conjuntos residenciales, complejos comerciales y empresariales, trae consigo la necesidad de formación de administradores en este campo, con capacidades de dirección y administración de recursos humanos, conocimientos específicos en Contabilidad y Administración de Propiedad Horizontal, manejo y liderazgo de Comunidades, amplio conocimiento del Régimen Laboral, y de la Legislación de Propiedad Horizontal, solución de conflictos, seguros, entre otros.

En relación con las funciones del administrador de inmuebles, al administrador de edificios y condominios le corresponde el cuidado de los bienes de dominio común y la ejecución de los actos de administración y conservación de tales bienes, conforme con las normas legales, reglamentos de copropiedad, acuerdos de la asamblea de copropietarios y Comité de Administración.

El administrador de inmuebles tiene como funciones principales:

- Administrar Patrimonios Inmobiliarios Urbanos o Rústicos, rentabilizándolos en beneficio de la propiedad, con criterios profesionales, justos, y acordes con la Ley. Manteniéndolos para su correcta conservación y adecuación de acuerdo con las normas de seguridad, higiene y funcionamiento.
- Realizar el seguimiento y control de proveedores, averías, seguros, bancos, Comunidad, Seguridad Social y Hacienda, pactando las mejores condiciones económicas y de servicio para la propiedad.
- Dirigir el personal, preocupándose del correcto funcionamiento en la relación laboral entre patrono y trabajadores.
- Custodiar la documentación del Arrendador o Comunidad, dando fe de los acuerdos, posibilitando su aplicación con criterios profesionales de forma ágil y eficaz. Expidiendo certificados de deuda o corriente de pago para una correcta reclamación judicial o transacción inmobiliaria.
- Liquidar cobros a inquilinos o propietarios, nóminas y pagos a proveedores, con criterios contables y de manejo de información.

- Asesorar a los propietarios en temas inmobiliarios, Jurídicos, Fiscales, Laborales, Técnicos y Económicos.

Contribuciones individuales.

- Informar sobre el estado de conservación y uso de cada inmueble a su cargo.
- Controlar que las personas autorizadas hagan un correcto uso del inmueble
- Mantener actualizados los inventarios de los bienes
- Mantener un libro habilitado para constancias de reclamos y anomalías detectadas usuarios, e informar mensualmente al Director Nacional y/o Comisión.
- Supervisar las reparaciones y/o labores de mantención que se realicen en cada inmueble y que le sean encargadas expresamente por la Directiva Nacional la Comisión, o en quien éstas deleguen.

Según la Clasificación Nacional de Ocupaciones, los administradores de inmuebles se ubican en la Sub-área “Asistentes Administrativos” para quienes le fueron definidas estas funciones:

- Negociar y aprobar el canon de arrendamiento de los diferentes bienes inmuebles a nombre de los propietarios y garantizar que los términos estipulados en el contrato de arrendamiento, se cumplan.
- Preparar y administrar contratos para la prestación de servicios de limpieza, mantenimiento, seguridad y sistemas de alarma.
- Coordinar y supervisar trabajos de reparación, mantenimiento y remodelación que se lleven a cabo en edificios y presentar a los propietarios el costo del trabajo.
- Consolidar los registros de gastos operativos e ingresos y preparar informes.
- Atender reclamos presentados por parte de los arrendatarios.

La misma Clasificación de Ocupaciones determina otras ocupaciones con funciones relacionadas, como:

Agentes de bienes raíces
Asistentes Administrativos

Metrocuadrado.com, define las siguientes funciones del Administrador de Inmuebles:

- Convocar a la asamblea a reuniones ordinarias o extraordinarias
- Llevar directamente o bajo su dependencia y responsabilidad, los libros de actas de la asamblea y de registro de propietarios y residentes, y atender la correspondencia relativa al edificio o conjunto.
- Poner en conocimiento de los propietarios y residentes del edificio o conjunto, las actas de la asamblea general y del consejo de administración, si lo hubiere.
- Llevar bajo su dependencia y responsabilidad, la contabilidad del edificio o conjunto.
- Cobrar y recaudar, directamente o a través de apoderados cuotas ordinarias y extraordinarias, multas, y en general, cualquier obligación de carácter pecuniario a cargo de los propietarios u ocupantes de bienes de dominio particular del edificio o conjunto, iniciando oportunamente el cobro judicial de las mismas, sin necesidad de autorización alguna.
- Elevar a escritura pública y registrar las reformas al reglamento de propiedad horizontal aprobadas por la asamblea general de propietarios, e inscribir ante la entidad competente todos los actos relacionados con la existencia y representación legal de la persona jurídica.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la persona jurídica y conceder poderes especiales para tales fines, cuando la necesidad lo exija.
- Notificar a los propietarios de bienes privados, por los medios que señale el respectivo reglamento de propiedad horizontal, las sanciones impuestas en su contra por la asamblea general o el consejo de administración, según el caso, por incumplimiento de obligaciones. Texto subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-318 de 2002, bajo el entendido descrito en el resuelve de la sentencia.
- Hacer efectivas las sanciones por incumplimiento de las obligaciones previstas en esta ley, en el reglamento de propiedad horizontal y en cualquier reglamento interno, que hayan sido impuestas por la asamblea general o el Consejo de Administración, según el caso, una vez se encuentren ejecutoriadas.
- Expedir el paz y salvo de cuentas con la administración del edificio o conjunto cada vez que se produzca el cambio de tenedor o propietario de un bien de dominio particular.

Dentro de los perfiles exigidos en el entorno laboral, los conocimientos de economía, contabilidad, seguros, estadística y cálculo de valoración son esenciales para cumplir la función de fijar precios de arriendo reales y asegurar un rendimiento económico sólido y prolongado.

Otras funciones del Administrador, que si bien no están contenidas en la ley ni en muchos reglamentos, pero que nacen de su propia naturaleza, tienen que ver con la educación de la Comunidad, la permanente información respecto de temas como la convivencia, la Seguridad, las normas legales, y en general todas las cuestiones que competan a la comunidad de copropietarios.

5.1.3 Tendencias en el desempeño

Entre las funciones de un Asistente Administrativo están por una parte, la de resolver problemas utilizando modelos de investigación operativa como herramientas que le permitan tomar una decisión, de acuerdo con la necesidad; por otra, aplicar las normas legales y buscar la protección a través de la interpretación del Derecho Privado, pues en su ejercicio debe cumplir la función de mediador en diferentes situaciones.

5.1.4 Tendencias en el entorno educativo

Desde el punto de vista académico, la Asociación Colombiana de Facultades de Administración "**ASCOLFA**" integra los programas de Administración del país y orienta su quehacer académico en concordancia con los cambios de la época, el desarrollo del conocimiento y las tendencias educativas del momento en estrecha relación con el sector productivo del país, en el marco de valores éticos, ecológicos y profesionales, y actúa como interlocutora ante el sector oficial, en beneficio de sus miembros y del país.

Es evidente la presencia de la subárea de asistencia administrativa en todos los sectores económicos, por lo tanto, exige la permanente capacitación para el personal en las empresas y la formación profesional del nuevo trabajador.

Para actualizarse el asistente administrativo cuenta con una gran oferta de seminarios, diplomados y cursos de extensión en áreas específicas que son muy útiles.

El Ministerio de Educación Nacional expidió el Decreto 2888, del 31 de julio de 2007, a través del cual define requisitos para el funcionamiento y ofrecimiento de programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano mediante la modalidad de educación no formal, como una manera de permitir su articulación con la educación media y superior. Si el programa es de formación laboral la denominación debe estar asociada con la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

Por su parte, el Sena establece convenios con las universidades para mantener la cadena de formación fortaleciendo la homologación de programas para los egresados del Servicio Nacional de Aprendizaje, dando la posibilidad de continuar sus estudios universitarios; en este momento existe el convenio con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (Unad).

Entre los programas incluidos en el convenio están:

Tecnología en Administración Empresarial
Técnico Profesional en Recursos Humanos
Técnico Profesional en Administración del Talento Humano
Tecnología en Gestión del Talento Humano

Con la Escuela de Administración de Negocios se encuentra articulado al programa de Administración de Empresas, modalidad virtual, el programa del Sena, Técnico en Administración del Recurso Humano.

Con la Universidad del Sinú, en Córdoba al programa de Administración de Empresas, el programa del Sena Técnico Profesional en Recursos Humanos.

Con la Universidad Santo Tomás en Bolívar, con el programa Ingeniero en Recursos Naturales, el Técnico Profesional en Gestión de Recursos Humanos.

5.2 TENDENCIAS ENTORNO TECNOLÓGICO

De la consulta internacional

La inversión per cápita en tecnología en Colombia es la más baja de los países Latinoamericanos, con 47 dólares por persona en el 2006, frente a 103 dólares por persona en Chile, que es el país con mayor inversión en la región.

De la consulta en Colombia

Acceso a la tecnología en Colombia

Reglamentación del gobierno según la cual los computadores que tengan un costo inferior a \$1.700.000 pesos se encuentran exentos del IVA.

Los operadores de banda ancha hacen alianzas estratégicas con los canales comercializadores de equipos de cómputo con el fin de financiar el costo de los equipos por medio de la factura de cobro del servicio de telefonía o banda ancha.

5.3 TENDENCIAS ENTORNO EDUCATIVO

De la consulta a nivel internacional

Es importante tener en cuenta los aportes internacionales, como el de España que considera la formación profesional básica constituida por conocimientos y habilidades relacionados con la vida laboral; esta formación busca proporcionar la base científico-técnica de las capacidades y competencias profesionales que deberán adquirirse en la formación profesional específica.

De Chile, es importante tomar la clasificación que cita de acuerdo con el desempeño del trabajador: El carácter operativo para los técnicos de nivel superior, el táctico para los tecnólogos y el estratégico para los ingenieros u otros profesionales.

Sobre los programas de actualización a nivel internacional, se destacan los siguientes temas:

Resistencia al cambio
Establecimiento de metas
Cualidades Morales
Cualidades Sociales
Actitud de servicio
Actitudes y conductas en el trabajo
Valores y auto conocimiento
Imagen profesional
Comunicación
Elaboración de documentos
Imagen personal

De la consulta en Colombia

La formación profesional la clasifica por niveles: Estratégico, Táctico y Operacional
Nivel Estratégico, define, diseña y da dirección a los objetivos y estrategias fundamentales de la organización.

Nivel Táctico, Identifica y da dirección al conjunto de procedimientos para traducir objetivos y planes estratégicos amplios en metas y planes específicos por áreas funcionales.

Nivel Operacional, Ejecuta procedimientos y procesos específicos requeridos en los niveles inferiores de la organización para alcanzar metas a corto y largo plazo.

Programas de actualización, algunos ejemplos son:

Herramientas gerenciales y de dirección
Gerencia del servicio
Análisis de desempeño
Análisis de clima laboral
Generación de valor Económico
Medición de la productividad
Cultura del servicio al cliente
Gestión de inventarios
Comunicación organizacional
Comunicación estratégica sobre plataformas digitales
Diseño y ejecución de proyectos de comunicación en entornos virtuales
Organización de Eventos
Asistentes de Gerencia especializados en tecnologías de la información

En el entorno educativo los programas técnicos profesionales y tecnólogos en administración y afines, los componentes de matemáticas, estadística y ciencias sociales son importantes para la interpretación de la información y de los conceptos políticos, jurídicos y sociales.

En el área de formación socio humanística, la ética continúa siendo el eje central del quehacer administrativo, respecto de las actuaciones de impacto frente a las responsabilidades sociales de su entorno.

5.4 TENDENCIAS ENTORNO OCUPACIONAL

De la consulta internacional

Los nombres de las ocupaciones son similares con los de Colombia, por ejemplo, el Asistente Administrativo y Secretaria, sin embargo la tendencia es por la especialización: Asistente contable, Asistente de gerencia, Asistente para trámites de oficina y Asistente de administración, entre otros.

De la consulta en Colombia

El perfil de la Subárea de Asistencia Administrativa se orienta a diferentes niveles requeridos por el sector empresarial, según la Clasificación Nacional de Ocupaciones, la demanda de empleo y los resultados de las encuestas aplicadas.

En las ocupaciones de Asistencia Administrativa y Financiera, se encuentran:

- Supervisores de empleados administrativos
- Asistentes administrativos
- Ocupaciones Administrativas en Finanzas y Seguros

Las ocupaciones de Oficinistas y Auxiliares, las componen:

- Secretarios y Oficinistas en general
- Digitadores y transcriptoros
- Auxiliares de Finanzas y Seguros
- Auxiliares de Apoyo Administrativo
- Auxiliares de Biblioteca, publicaciones, Información y afines
- Auxiliares de distribución de correo y mensajería
- Auxiliares de Registro Programación y Distribución

6 BIBLIOGRAFÍA

BOLSA DE TRABAJO COMPUTRABAJO – BOGOTÁ

BOLSA DE TRABAJO COMPUTRABAJO – COSTA RICA

BOLSA DE TRABAJO COMPUTRABAJO MÉXICO

Caracterización ocupacional: sub-área de asistencia administrativa. Bogotá, Mesa de Asistencia Administrativa, agosto de 2004. 80 p.

CINTEL. Mercado de las telecomunicaciones en Colombia. Bogotá D.C.: Centro de Investigación de las Telecomunicaciones, 2000. 72 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Funciones. [en línea]. Disponible en: <<http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-85252.html>>. Consulta (Febrero, 2008).

COLOMBIA. Presidencia de la República. Capacitación en alfabetización digital y tecnologías de información y comunicación. Bogotá: DANSOCIAL; Colombia Joven; PNUD; UN Voluntarios, 2004. 225 p.

CONGRESO DE COLOMBIA. Ministerio de Educación Nacional. Ley 115: Ley general de educación. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 1994.
. Ley 30: organiza el servicio público de la Educación Superior. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 1992.

CRT. El sector de las telecomunicaciones en Colombia en la década de los 90. Bogotá D.C.: Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, 2001. 328 p. Documento en Internet. www.crt.gov.co/proyectos/publi_sector.htm.

GARCÍA BLANCO, Sara Ma. Análisis y diseño detallado de aplicaciones Informáticas de gestión : desarrollo de aplicaciones informáticas / Sara Ma. García Blanco, Enrique Morales Ramos. Editorial: Madrid: Thomson Paraninfo, 2003.

GÓMEZ VIEITES, Álvaro. Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial. México: Alfaomega, Ra-Ma, 2004. 201 p.

ICFES. Estadísticas de la Educación Superior 2003/2004 y 2005. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, Subdirección de Monitoreo y Vigilancia, Grupo de Estadística, 2002. 335 p. / 183 p. Documentos en Internet. www.icfes.gov.co/espanol/estadis/index.htm.

INACAP- CHILE

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tecnología de la información: evaluación del producto de software ; características de calidad y directrices para su uso / ICONTEC. Bogotá: ICONTEC, 1997.

SENA, Clasificación Nacional de Ocupaciones. Bogotá: Dirección de Empleo y Trabajo, 2007.

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO REGIONAL BOGOTÁ
<http://observatorio.sena.edu.co/cno.html>

<http://www.ascolfa.edu.co/>

<http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/28350.oficio-de-secretaria-tiende-a-desaparecer.html> el oficio de la secretaria tiende a desaparecer 21.03.03

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/coltecn.htm>
tecnología

http://www.ramajudicial.gov.co/cs_j_portal/acuerdos/1349-02.HTM
<http://acac.org.co/home/noticias.shtml?x=700073> alianzas con ibm

<http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/2/28872/P28872.xml&xsl=/deype/tpl/p9f.xsl&base=/deype/tpl/top-bottom.xsl> Resultados del Programa de Comparación Internacional para América del Sur - Junio 2007

<http://www.ucol.mx/docencia/planes-estudio/documentos/L-151.pdf> perfil de licenciado en informatica administrativa
<http://www.gestiopolis.com/delta/esta/EST444.html> datos sobre uso de Internet en Colombia

http://www.microsoft.com/spain/business/peopleready/coreinfra/capability_dds.msp
x soluciones administrativas administración de infraestructura básica

<http://www.ccit.org.co/www/htm/home.asp> camara colombiana de informatica y telecomunicaciones

<http://www.agenda.gov.co/> agenda de conectividad

<http://www.dnp.gov.co/index.aspx> DNP

<http://colombianostrabajando.sena.edu.co/spe/servlet/CarteleraVacantes?accion=consultaNacionales&IdReq=11&arold=13> Bolsa de empleo SENA

<https://www.microsoft.com/mexico/pymes/themes/practical/article2.msp>

<http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Departamento Nacional de Planeación>, |Lista de gremios empresariales colombianos, de cobertura nacional, según sector económico, año 2000

<http://www.ideaspaz.org>

<http://www.ascolfa.edu.co/>

ENCUESTA PARA ASISTENTES ADMINISTRATIVOS

Con el fin de responder al Sector Productivo del país, con trabajadores competentes, el SENA le solicita la colaboración de responder esta encuesta, la cual busca identificar el perfil profesional basado en competencias laborales, para la Subárea de desempeño ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Nombre: _____

Cargo: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Empresa o Institución: _____

Unidad Administrativa (Dependencia): _____

Sector Económico: _____

Tamaño de la empresa por el número de trabajadores: microempresa (1-10) pequeña (11-50)

Mediana (51-200) Grande (200 o más)

Objeto social de la empresa _____

Entidad reguladora _____

Gremio al que pertenece _____

3. PERFIL OCUPACIONAL

3.1 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Sí	No
Administra los archivos de oficina		
Recopila información y prepara informes		
Prepara agendas de trabajo		
Participa en la aplicación de los procesos contables		
Transcribe información en Inglés		
Transcribe información en Español		
Maneja inventarios de oficina		
Controla y reporta estados de equipos de oficina		
Maneja equipos audiovisuales		
Aplica las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en las actividades de la Unidad Administrativa		
OTRAS COMPETENCIAS		

3.2 COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	Sí	No
Participa en la elaboración del plan estratégico de la Organización		
Participa en la elaboración del Plan Operativo de la Unidad Administrativa		
Participa en la estandarización de los procedimientos en la gestión de la calidad		
Participa en la elaboración del presupuesto de la Unidad Administrativa		
Participa en la investigación de operaciones		
Participa en la elaboración de proyectos		
Implementa nuevos procedimientos de oficina		
Coordina el trabajo de la oficina		
Planea actividades		
Delega trabajo a otros colaboradores		
Establece prioridades en las actividades de oficina		
Interviene en la selección del personal		

3.2 COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	SÍ	No
Asesora a los clientes		
Coordina y Maneja inventarios generales		
Coordina eventos empresariales		
Participa en investigaciones según el objeto social de la empresa		
Participa en la elaboración de planes de mejoramiento de la Unidad Administrativa		
Participa en la planeación de nuevos proyectos empresariales		
Participa en la investigación de nuevas formas de gestión		
Interviene en el análisis económico de la organización		
OTRAS		

4. TECNOLOGÍA QUE UTILIZA

TECNOLOGIA	SI	NO
TECNOLOGÍA DURA		
Computador		
Escáner		
Teléfono fijo		
Teléfono celular		
PBX		
Avantel		
Cámara fotográfica		
Cámara de seguridad		
Equipos de Audioconferencia		
Equipos de videoconferencia		
Microfilmadora		
Video beam		
Grabadora		
Memoria USB		
DVD		
Telefonía IP		
TECNOLOGÍA BLANDA		
Internet		
Intranet		
Agenda compartida		
Sligo		
Trident		
Tablas dinámicas		
Blog		
OTRA TECNOLOGÍA		

Firma y sello _____
 Ciudad y fecha _____ Washington DC, Febrero 2008 _____ País_ Estados Unidos _____

ENCUESTA PARA GERENTES O JEFES DE ÁREA

Con el fin de responder al Sector Productivo del país, con trabajadores competentes, el SENA le solicita la colaboración de responder esta encuesta, la cual busca identificar el perfil profesional basado en competencias laborales, para la Subárea de desempeño ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Nombre: _____
 Empresa o institución: _____
 Cargo: _____ Reportera _____
 Unidad Administrativa (Dependencia): _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tipo

Privada: Unipersonal Sociedad Cooperativa Otra_Incorporada _____

Pública: Economía Mixta

Sector Económico: _____

Objeto social _____

Marco legal _____

Tamaño de la empresa por el número de trabajadores: microempresa (1-10) pequeña (11-50)

Mediana (51-200) Grande (200 o más)

Entidad reguladora _____

Gremio al cual pertenece _____

3. Valore de 1 a 5 la importancia que tienen para la empresa los siguientes aspectos en el momento de contratar el personal, siendo 1 el menor valor y 5 el mayor.

Competencias Transversales	1	2	3	4	5
Capacidad de análisis y síntesis					
Capacidad de organización y planeación					
Comunicación oral y escrita					
Conocimientos de informática					
Capacidad de gestión de la información					
Resolución de problemas					
Toma de decisiones					
Trabajo en equipo					
Trabajo en un contexto internacional					
Habilidades en las relaciones interpersonales					
Comprensión de lectura					
Razonamiento crítico					
Compromiso ético					
Adaptación a nuevas situaciones					
Creatividad					
Liderazgo					
Iniciativa y espíritu emprendedor					
Servicio al cliente					
Actitud hacia el trabajo					
Actitud hacia las personas					
Conocimiento de lengua extranjera					
Si se requiere idioma extranjero, indique cuál:					
OTRAS					

4. Valore de 1 a 5 la aplicación del siguiente perfil en el personal requerido para ocupar un puesto de trabajo en organización y administración de empresas o jefe de área.

Competencias Específicas	1	2	3	4	5
Generación actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo					
Establecimiento de planes de mercadeo					
Desarrollo de planes de Mercadeo					
Dirección del Talento Humano					
Manejo de presupuestos					
Adquisición de equipos y materiales de acuerdo con las necesidades					
Distribución de los materiales, equipos y elementos en las dependencias de la empresa					
Control y realización de inventarios					
Atención a los clientes					
Organización de eventos empresariales					
Desarrollo de procesos contables					
Análisis y presentación de informes sobre costos					
Control de la ejecución presupuestal					
Solución de problemas a partir de la investigación operacional					
OTRAS COMPETENCIAS					

5. Qué importancia tiene los siguientes certificados al contratar personal para ocupar un puesto de trabajo como Asistente Administrativo, siendo 1 el de menor importancia y 5 el mayor.

CERTIFICACIÓN	1	2	3	4	5
Título universitario					
Tecnólogo					
Técnico Profesional					
Técnico					
Bachiller					
Certificado en competencias laborales					

6. Indique el perfil de estudios exigidos para ocupar un puesto de trabajo en el área administrativa

Puesto de trabajo	Universitario	Tecnólogo	Técnico Profesional	Técnico	Bachiller	Otro
Gerente						
Jefe de área						
Asistente de Gerencia						
Supervisor						
Asistente de Oficina						

7. Si conoce al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, qué concepto le merece el Asistente Administrativo egresado de esta Institución?

	Bueno	Malo	Regular	Excelente
CONCEPTO				

Si es malo o regular, en qué aspectos debe mejorar _____

Firma y sello _____

Ciudad y fecha _____ País: _____