

**DESARROLLO PROPUESTA DE INDICADOR DE DESERCIÓN EN LA
DIRECCION DE CAPACITACIÓN DE LA ESCUELA SUPERIOR DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Practicante:

Laura Damaris Rodas Herrera

Tutor administrativo:

Michael López

Tutor académico:

Erney Ramos

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

BOGOTÁ D.C

AGOSTO 2024

INFORME FINAL

Introducción

La capacitación es un componente fundamental en el desarrollo y crecimiento de los objetivos de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), por lo que, dentro de la Subdirección Nacional de Proyección Institucional, se encuentra la Dirección de Capacitación que juega un papel crucial para garantizar los diferentes servicios relacionados a la educación que presta la entidad además de la evaluación de estos para maximizar su efectividad e impacto.

Encontrarse dentro la Dirección de Capacitación es de significativa importancia para el desarrollo profesional del practicante gracias a que se puede generar habilidades blandas y técnicas como la atención al ciudadano y al involucramiento de actividades entorno a los procesos para la mejora de los objetivos y eficiencia en la prestación de servicios de capacitación dentro de la Dirección de capacitación. Para ello, es de vital importancia tener un indicador de calidad que asegure una mejora en la gestión tanto interna como externa de la organización.

Ahora bien, este documento presentará con más detalle el desarrollo de la opción de grado mencionada. Así que se observará el objetivo general, los objetivos específicos, las actividades a realizar, la metodología a abordar y la entrega de informes requeridos por la Facultad de Pregrado de la ESAP.

Actividades desarrolladas a lo largo de toda la practicas

Durante la practica administrativa se pudo realizar múltiples actividades que permitieron desarrollar los conocimientos adquiridos durante la carrera, para lo cual se

participó en equipos que trabajan proyectos diversos, lo que permitió entender la necesidad de establecer objetivos claros, definir responsabilidades y establecer plazos para el cumplimiento de tareas. Las siguientes actividades permitieron ampliar la perspectiva sobre los campos profesionales donde se pueden implementar conocimientos como administradora pública.

1. Recopilar información detallada sobre los eventos de capacitación realizados por la Dirección.

Se obtuvo información relacionada con las diferentes metodologías implementadas en el desarrollo de la oferta de capacitación, el material académico y demás insumos para el desarrollo de las actividades de los diplomados, cursos y seminarios. A partir de una revisión dentro del Banco de Programas que describía el funcionamiento de cada uno de los eventos.

La metodología implementada consistió en un análisis documental, donde se obtuvo información relacionada con las diferentes metodologías empleadas en el desarrollo de la oferta de capacitación, el material académico y demás insumos para las actividades de los eventos. Esto se logró a partir de una revisión del Banco de Programas, donde se describía el funcionamiento de cada uno de los eventos y de los temas que se implementaron durante la ejecución de estos.

Los resultados obtenidos consisten en una sugerencia alrededor del orden de los temas que se desarrollan dentro del curso sobre MIPG, ya que, algunos de estos temas se estaban dando de manera resumida. La sugerencia consiste en desglosar las diferentes dimensiones del MIPG en diferentes cursos, pero teniendo el objetivo claro de mejorar la gestión de las entidades. Para lo cual, se desarrolló una matriz que aclara los temas claves del Diplomado.

2. Analizar la información recogida para identificar tendencias y áreas de mejora.

Se realizó un estudio sobre la cantidad total de cursos y diplomados de la Dirección de Capacitación con la respectiva cantidad de participantes que culminaron con éxito por encima del 80% el programa al que se inscribió y se certificó, y la cantidad de participantes que no se certificaron en el año 2023. (Anexo 1. Cursos y diplomados 2023)

La metodología usada para esta actividad consistió en la extracción de información de la base de datos proporcionada por la Dirección de Capacitación en la que se encuentran compilados todos los cursos y diplomados que se llevaron a cabo en el año 2023. Esta base de datos especifica la cantidad total de personas inscritas y la cantidad de personas certificadas.

Se obtuvo como resultado que las territoriales con mayor deserción esta la territorial Bolívar y la territorial Norte de Santander – Arauca, donde se sugiere proponer estrategias diferentes para disminuir la deserción en estos territorios. Además de que se encontró que en un promedio de ochenta y tres (83) cursos y diplomados tienen una deserción de entre 67% y 100% donde se sugiere observar las fallas presentadas en estos diplomados.

3. Diseñar y proponer nuevos indicadores que reflejen con precisión el valor agregado de los programas.

Se propuso un nuevo indicador de deserción sobre el total de cursos y diplomados llevados a cabo en el año 2023 que tiene por objetivo identificar las tasas de abandono para mejorar la retención de las personas que se inscriben a los diferentes cursos, diplomados y webinars de la Dirección de Capacitación a partir de diferentes actividades planeadas a lo largo del próximo año. (Anexo 2. Indicador de deserción)

La metodología que se implementó consistió en seguir los lineamientos que tiene la Escuela Superior de Administración Pública para la creación de indicadores de las diferentes dependencias. En los resultados obtenidos se sugiere que con la implementación de este indicador dos veces al año, se llegue a una meta general de deserción del 25%, disminuyendo así la tasa un 23% desde el 2025 al 2028.

4. Brindar apoyo a los participantes en el desarrollo y aprovechamiento de sus cursos virtuales o presenciales.

Se proporcionaron posibles soluciones a los participantes para el efectivo ingreso a la nueva plataforma y a la inscripción de los diferentes cursos y diplomados, en su mayoría, temas relacionados con la realización de cuestionarios. Además, se notificaron los errores que presentaban los usuarios y se dio acompañamiento a la logística de diferentes encuentros presenciales y virtuales desde la inscripción de los participantes hasta su certificación.

Para ello, se implementó la metodología sugerida por la Dirección de Capacitación que consiste en dar mensajes de bienvenida, inicios de unidad, finalización y recordatorios personalizados, además de realizar sesiones sincrónicas cada que fuese necesario por medio de Outlook, Micrisoft Teams, Whatsapp, Moodle y Sirecec. Como resultado, se realizó el seguimiento y manejo a un total de doce cursos y diplomados, dos eventos híbridos y cuatro presenciales, donde se aseguró que los participantes culminaran con éxito.

5. Recoger y analizar la percepción de los participantes sobre la gestión y los resultados de los cursos realizados.

Se obtuvieron resultados de encuestas de satisfacción trimestrales del año 2023 de los participantes en eventos virtuales y presenciales. además de ello, se participó en el proyecto

Top of Mind donde se realizaron 24 encuestas en la FILBO donde se pudo recoger información de personas que habían tomado cursos y diplomados con la ESAP. (Anexo 3. Proyecto Top of Mind)

6. Facilitar el proceso de soporte técnico para garantizar una experiencia de usuario óptima.

Se realizaron dos sesiones sincrónicas por vía Teams con los participantes del diplomado “Control social a la gestión pública” con el fin de solucionar dudas con respecto al ingreso y manejo de la plataforma Moodle ESAP para el desarrollo de las diferentes actividades.

7. Proponer una cadena de valor para un procedimiento asignado que optimice los procesos y resultados.

Se efectuó la tarea de realizar una cadena de valor para el "Procedimiento diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial" de la dirección de capacitación. Se implemento una metodología dada por Michael Porter, el cual sugiere un análisis explícito por cada proceso para identificar que áreas aportan mas valor público en el momento de prestar un servicio. (Anexo 6. Cadena de valor)

8. Definir y aplicar una metodología lúdica de actualización territorial para la actualización del sistema integrado de gestión

Se asistió de forma presencial a reuniones convocadas por la dirección de capacitación donde se desarrolló la presentación y organización de grupos de trabajo para el planteamiento de una herramienta para el levantamiento de información, en mi caso tuve que hacerla para modalidad virtual en la que se hizo uso de la metodología del DNP-análisis de

opciones prioritarias y en la que se proponen como estrategias un rompehielos, una ruleta procedimental y un forms donde se pretende obtener la información. La presentación de esta propuesta se llevó a cabo el 8 de abril.

Se llevo a cabo el levantamiento de información de una persona que realiza proyectos alrededor de las Escuelas de Saber, monitoria y soporte a proyectos como el Top of Mind y la maleta para pensar. Para ello, se uso la matriz base de Platos a la Carta. (Anexo 5. Matriz gestión administrativa) Como resultados obtenidos, se encontraron todas las actividades que realizan las personas pertenecientes a esta mesa, el proceso al que hacen parte, el procedimiento, actividades, insumos internos y externos, tiempos, evidencias y riesgos que puede presentar no ejecutar el procedimiento de manera correcta.

Logros obtenidos por cada objetivo

-Proponer un indicador de deserción que permitan medir de manera efectiva los resultados de los programas de capacitación y formación.

Se proporcionaron datos precisos sobre las tasas de abandono en cursos y diplomados, a partir de los cuales se realizó un indicador de deserción. El objetivo de este indicador es reducir la tasa al 25% por medio de estrategias que fomentan la participación y el compromiso de los participantes. Este indicador facilita la efectividad de los programas permitiendo hacer mejoras en las metodologías y enfoques pedagógicos que posibilitan una mejor experiencia en los participantes. (Anexo 2. Indicador de deserción)

-Evaluar la percepción de los participantes en relación con los resultados y la gestión de los eventos de capacitación.

Se logró implementar el Proyecto Top of Mind que permitió darnos información sobre el posicionamiento de la ESAP en la ciudadanía. Esta encuesta fue implementada en entidades públicas principalmente, se realizó la encuesta a mil trescientos doce (1.312) personas de las cuales noventa y uno (91) personas evaluaron con 1 la reputación y el prestigio de la ESAP, doscientos cincuenta y dos (252) consideraron la evaluaron con 2 y novecientos sesenta y un (961) personas calificaron con 3 la reputación y prestigio de la ESAP. (Anexo 3. Proyecto Top of Mind)

-Ejecutar las actividades asignadas por el líder o gestor responsable que contribuyan al cumplimiento de la práctica administrativa como opción de grado.

Se logró crear una Cadena de Valor con el fin de demostrar en que puntos del procedimiento se generaba valor público, se logró llevar a cabo un análisis de los procedimientos como parte de la base de análisis para la elaboración de la Ruta Pedagógica que permitió visibilizar que documentos estaban desactualizados y cuáles no.

Se dio acompañamiento a un total de doce cursos y diplomados, en los cuales hice acompañamiento y control de avances por medio de sesiones sincrónicas por Microsoft Teams, mensajes de WhatsApp y correo electrónico. Además de ello, realice acompañamiento en el proceso de inscripción de eventos que se realizaron en convenio con otras entidades, estos eventos eran tanto presenciales como sincrónicos.

Por otro lado, se levantó información a una mesa de trabajo sobre monitoria y apoyo en proyectos clave como el Top of Mind, la maleta para pensar, articulaciones con entidades educativas y las escuelas de saber.

Resultados finales elaborados

A continuación, se presentará una muestra de los resultados obtenidos a lo largo de la práctica. Sin embargo, se presentan los resultados totales y con total desarrollo en los anexos.

Tabla 1. Propuesta Indicador

CÁLCULO						
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			META	25%	
ACUMULADO:	duración del curso	FRECUENCIA ACUMULADO:	cuando inicia la medición y cuando culmina el curso	INICIA ACUMULADO	ACUMULA METAS:	si
VARIABLE 1:	Número de participantes inscritos en el año 2023: 411.223			DESCRIPCIÓN FUENTE DE DATOS VARIABLE 1:	Se obtuvo de la base de datos que compila el total de cursos diplomados realizados en el 2023	
VARIABLE 2:	Participantes que no se certificaron: 198.602			DESCRIPCIÓN FUENTE DE DATOS VARIABLE 2:	Se obtuvo de la base de datos que compila el total de cursos diplomados realizados en el 2023	
FÓRMULA:	Número de participantes no certificados dividido en el número total de estudiantes inscritos y este resultado multiplicado por cien					
TENDENCIA:	Negativo	LÍNEA BASE	48.2%	FECHA LÍNEA BASE:	22/12/2023	
DESAGREGACIÓN TEMÁTICA	Nivel nacional	DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Direcciones territoriales			
TOLERANCIA						
MARGEN DE TOLERANCIA				35%		
TOLERANCIA SUPERIOR				15%		
TOLERANCIA INFERIOR				30%		

ACTIVIDADES CLAVES													
Actividad 1: Mes Programación (Pro)	Establecer desafíos de avance semanales con insignias digitales visibles en la plataforma												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
		60%				40%							100%
Actividad 2: Mes Programación (Pro)	Creación de un cronograma ajustado a cada evento para enviar mensajes motivacionales, sesiones de preguntas y respuestas por vía teams y llevar control en el avance de las actividades												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
		100%											100%
Actividad 3: Mes Programación (Pro)	Crear tareas grupales para los eventos mas extensos que fomenten la colaboración												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
		20%		20%		20%		20%		20%			100%
Actividad 4: Mes Programación (Pro)	Realizar historias interactivas que creen casos a resolver según el tema que se este tratando												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
		20%		20%		20%		20%		20%			100%
Actividad 5: Mes Programación (Pro)	Implementar encuesta de autoevaluación por cada unidad												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
			40%			30%			30%				100%

Fuente: Elaboración propia con base en la Ficha Indicador de la ESAP

Se propuso una programación de actividades que consisten en Establecer desafíos de avance semanales con insignias digitales, crear cronograma con mensajes motivacionales y control de avance, crear tareas grupales para fomentar colaboración, realizar historias interactivas con casos a resolver e implementar encuestas de autoevaluación por unidad. Esta programación se elaboró teniendo en cuenta el desarrollo de los cursos y diplomados y la

cantidad de estos, ya que son en total 1485 cursos y diplomados realizados en promedio anual. (Anexo 1. Cursos y diplomados 2023) (Anexo 2. Indicador de deserción)

Resultados sobre la percepción de la importancia en aspectos relacionados con la capacitación en personas que se han capacitado con la ESAP:

Tabla 2: Calificación de personas que han tenido experiencia de capacitación con la ESAP



Fuente: elaboración propia con base en resultados obtenidos en el proyecto Top of Mind.

Se obtuvo información sobre la percepción de ciudadanos y funcionarios que ya han realizado cursos y diplomados con la ESAP sobre los aspectos de mayor importancia a la hora de participar en los eventos, por lo que como resultado se obtuvo que la calidad de los

capacitadores y la calidad en los programas académicos es crucial a la hora de elegir capacitarse. (Anexo 3. Proyecto Top of Mind)

Tabla 3. Información obtenida en la mesa de trabajo gestión administrativa

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES	INSUMOS INTERNOS (INGREDIENTES)	INSUMOS EXTERNOS (UTENSILIOS)	TIEMPO		EVIDENCIAS	POSIBLES RIESGOS SI NO SE SIGUE EL PASO A PASO	RIESGOS SI EL TIEMPO ESTIMADO SE INCUMPLE
				TIEMPO MÍNIMO	TIEMPO MÁXIMO			
1. Articulación estratégica con entidades públicas, alcaldías, organizaciones de mujeres, organizaciones internacionales e intergubernamentales.	1.1. Recibir correos de dirección nacional o de Michael.	Lorena remite a Angie las solicitudes	Correo institucional	Una semana	Una semana y media	Correo recibido	Perder una oportunidad de convenio	NA
	1.2. Realizar primer acercamiento ¿Qué busca la entidad? ¿Qué busca capacitar?	Contacto con la entidad, en su defecto leer detenidamente comunicado recibido	Teams o sala de juntas	Una semana	Una semana y media	Reunión para acordar qué se va a realizar y cómo	Perder una oportunidad de convenio	NA
	1.3. Enviar carta	Formato carta de solicitud (guía)	Obtuvo esta guía por medio de Lorely Michael autoriza la vinculación		Dos días	Cuatro días	Correo de respuesta	Perder una oportunidad de convenio
2. Realización de eventos.	2.1. Indagación de temáticas y perfiles de panelistas	Lorena aprueba a los panelistas	Internet	Tres días	Un mes	Evento transmitido por Youtube	No tener panelistas el día del evento	No tener panelistas el día del evento
	2.2. Realizar material visual para presentar	Información del tema del evento.	Canva	Tres días	Un mes	Presentación en Canva	No tener apoyo visual dentro de la presentación del evento.	No tener apoyo visual dentro de la presentación del evento.
	2.3. Realizar carta de solicitud o invitación.	Formato recibido de Lorely	Word	Tres días	Un mes	Carta con la firma de Michael	Los panelista no se enteren del evento y no se presenten.	Que el panelista no tenga la disponibilidad y no se presente.
	2.4. Abrir inscripciones en SIRECC	Información del evento.	SIRECC	Un día	Un mes	Ficha 39 e inscripción en SIRECC	No hayan asistentes en el evento.	Baja asistencia del evento.
3. Aportar proyectos que incidan en las metas de la dirección de capacitación	3.1. Identificar necesidades	Indicadores de la dirección Retroalimentación Revisión de objetivos y metas	Informes y datos de la dirección Actas de reunión	Una semana	Tres meses y medio	Reuniones	Ineficiencia y perdida de oportunidades	Demora en la ejecución.
	3.2. Generar ideas	Análisis de tendencias Análisis de competencias	Internet	Una semana	Tres meses y medio	Actas de reunión y video bueno del director técnico	Ineficiencia y perdida de oportunidades	Demora en la ejecución.
	3.3. Evaluar y seleccionar la idea más viable y acorde a lo que se requiere.	Análisis de beneficios y viabilidad	Internet	Una semana	Tres meses y medio	Actas de reunión y documentos de propuestas.	No se conocía el proyecto a ejecutar	Demora en la ejecución.
	3.4. Desarrollar la propuesta	Formatos a diligenciar dependiendo de lo que requiere el proyecto	Internet y plataformas digitales	Dos semanas	Tres meses y medio	Presentación consolidada	No tiene el aval necesario para la ejecución	Demora en la ejecución.

Fuente: elaboración propia encargadas de la mesa administrativa

Se llevo a cabo el levantamiento de información de una persona que realiza proyectos alrededor de las Escuelas de Saber, monitoria y soporte a proyectos como el Top of Mind y la maleta para pensar. Para ello, se uso la matriz base de Platos a la Carta. (Anexo 5. Matriz gestión administrativa) Como resultados obtenidos, se encontraron todas las actividades que realizan las personas pertenecientes a esta mesa, el proceso al que hacen parte, el procedimiento, actividades, insumos internos y externos, tiempos, evidencias y riesgos que puede presentar no ejecutar el procedimiento de manera correcta.

Conclusiones

Con respecto al primer objetivo llamado proponer un indicador de deserción que permitan medir de manera efectiva los resultados de los programas de capacitación y formación, se pudo observar que un indicador de deserción es clave para poder medir y monitorear la efectividad de los eventos de capacitación, y a partir de allí identificar áreas de problemáticas que posibilitan implementar estrategias nuevas para mejorar la retención de los participantes como las que se han planteado anteriormente.

Para ello, se ha establecido una meta de reducir la deserción al 25% en los próximos años y se han planificado diversas actividades estratégicas como desafíos semanales que proporcionen insignias virtuales, cronogramas, trabajos grupales y casos interactivos que permitirían fomentar la participación y el compromiso de los participantes. (Anexo 2. Indicador de deserción)

Por otro lado, el objetivo que trata el evaluar la percepción de los participantes en relación con los resultados y la gestión de los eventos de capacitación, permitió visibilizar los aspectos que son importantes para el grupo de valor de la Dirección de Capacitación que, de ser reforzados, mejorarían la experiencia en el proceso de aprendizaje de los diferentes eventos de capacitación. Para ello se tuvo que enviar correos masivos y previamente a eso una prueba piloto en la FILBO en Corferias de manera presencial.

Además, se realizó acompañamiento continuo a doce cursos y diplomados realizados en la plataforma Moodle, un evento sincrónico y cinco presenciales que permitieron tener un contacto directo con los participantes, lo que fortaleció en mis habilidades blandas relacionadas con atención al cliente, estructurar frases de bienvenida y pasos específicos para el ingreso e inscripción de la plataforma SIRECEC.

Finalmente, para el objetivo tres que consistió en ejecutar las actividades asignadas por el líder o gestor responsable que contribuyan al cumplimiento de la práctica administrativa como opción de grado, se propuso una cadena de valor para el "Procedimiento diseño curricular de eventos de capacitación en modalidad presencial" de la dirección de capacitación, con el fin de optimizar los procesos y resultados.

Por otro lado, se participó en la mesa de trabajo encargada de la elaboración del guion de la "herramienta platos a la carta" que describe a detalle lo que se realizará en el proceso de levantamiento de información, esta se implementó el día jueves primero de agosto a una contratista de primer empleo.

Bibliografía

- Resolución 2771 de 2017 [Escuela Superior de Administración Pública - ESAP] "Por la cual se adoptan lineamientos para el desarrollo de Prácticas como opción de grado los estudiantes de los Programas de pregrado de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP." 11 de septiembre de 2017. Recuperado de: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/770/practic-as-en-el-territorio/31670/2018-04-12-resolucion-2771-de-2017.pdf>
- Decreto 164 de 2021 [Departamento Administrativo de la Función Pública] "Por el cual se modifica la estructura de la Escuela Superior de Administración". 16 de febrero de 2021. Recuperado de: <https://www.esap.edu.co/inicio/esap/que-e-la-esap/>
- Proponer y ejecutar las políticas, 1., & de los servidores públicos., P. y. P. en M. de C. (s/f). Dirección de Capacitación – ESAP 2023 Nuestras funciones. Edu.co.

Recuperado el 3 de febrero de 2024, de <https://www.esap.edu.co/inicio/wp-content/uploads/2023/12/Funciones.-PDF-Descargable.-Direccion-de-Capitacion-2023-1.pdf>

Escuela Superior de Administración Pública. (2024). *Ficha de indicador* (Código: DE-FO-001, Versión: 1). Planeación estratégica.

Anexos

- Anexo 1. Cursos y diplomados
- Anexo 2. Indicador de deserción
- Anexo 3. Encuesta virtual Top of Mind
- Anexo 4. Resumen analítico
- Anexo 5. Matriz gestión administrativa
- Anexo 6. Cadena de valor.