



Buena práctica

Fomento de la internacionalización e interculturalidad del personal administrativo

Universitat de Barcelona

Barcelona, España

Responsable:

Elòdia Guillamón

Técnico de Movilidad

Oficina de Relaciones Internacionales, Universitat de Barcelona

Email: eguillamon@ub.edu

Tel: +34934020902

Palabras clave:

Interculturalidad | Gestores / Administrativos | Gobierno / Gestión | Intercambio / Movilidad | Internacionalización en casa

Resumen ejecutivo

Esta práctica puede considerarse una instancia de internacionalización transformadora dado que pretende favorecer las competencias profesionales en materia de internacionalización del personal administrativo de nuestra comunidad universitaria y facilitar la incorporación de una visión más internacionalizadora e intercultural en la gestión universitaria. Esto es posible gracias a los aprendizajes adquiridos por el personal de nuestra Universidad que realiza estancias en otras universidades para compartir buenas prácticas y mejorar su formación.

En el marco de este proyecto, se organizan además actividades para acoger a personas de otras universidades internacionales (Semana Internacional del Personal y Acogida de Personal Internacional en Oficinas y Servicios de la UB - *Job Shadowing*) mediante las que se realizan intercambios de buenas prácticas y se consolidan las relaciones con nuestros socios, fomentándose directa e indirectamente la internacionalización en casa y la interculturalidad gracias al contacto con participantes de otras culturas.

Descripción detallada de la práctica

Planificación de la práctica

Con la voluntad de integrar en la gestión universitaria una visión intercultural e internacionalizadora, el año 2015 se inició un análisis de necesidades y de las acciones que hasta ese momento se estaban desarrollando en relación a la internacionalización del personal de Administración y Servicios.

Dado que en la Universidad de Barcelona, la movilidad de estudiantes y profesores estaba consolidada, se

consideró oportuno impulsar la movilidad del personal de administración y servicios con un doble objetivo: mejorar la internacionalización de la institución implicando al conjunto de la comunidad universitaria y mejorar no sólo la gestión de la movilidad de estudiantes y profesores, sino otras habilidades del personal de administración y servicios. Efectivamente, el intercambio de experiencias y buenas prácticas en ámbitos concretos de actuación (técnicos de bibliotecas y archivos, técnicos de laboratorio), permite mejorar la calidad profesional y del servicio prestado por los profesionales de la universidad.

A partir del análisis realizado, se plantearon los siguientes objetivos:

- Fomentar e incentivar una movilidad internacional de calidad para el personal administrativo.
- Fomentar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en la gestión y administración de las relaciones internacionales.

El valor añadido esperado para la Universidad era el poder disponer de un personal cualificado, con experiencia, que pudiese aportar una visión internacionalizadora e intercultural a la gestión universitaria y, que pudiese contribuir a los procesos de transformación que emprendidos por la Universidad para dar respuesta a futuros retos tanto internos como externos.

El valor añadido esperado para el personal de administración y servicios era el de mejorar los conocimientos y competencias, tanto lingüísticas como sociales y culturales, además de disponer de oportunidades para ampliar conocimientos y red profesional.

Desarrollo y ejecución de la práctica

Fase 1 —Identificación de los ámbitos de actuación— 2015

Participantes

- Oficina de Movilidad i Programas Internacionales
- Vicerrectorado responsable de las relaciones internacionales

Se identificaron dos bloques de actuación:

1. Movilidad Internacional con finalidades formativas, financiada mediante la Beca de Movilidad Erasmus para el personal de administración y servicios
2. Internacionalización en casa, el cual incluye la Semana Internacional del personal (Staff Week), la acogida de personal internacional en unidades y servicios para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas

A partir de la identificación de estos dos bloques de actuación, se analizaron los procedimientos implicados en cada uno de los ámbitos con la finalidad de detectar las mejoras a introducir en cada uno de ellos.

Para detectar las mejoras a introducir en los procedimientos, se tomaron en consideración tanto las aportaciones recogidas en la encuesta realizada a personas participantes en las movilidades, como un informe de reflexión interna realizado por el personal de la Oficina de Movilidad y Relaciones Internacionales en cuanto a la organización de la Staff Week. En dicho informe se analizaron las diferentes posibilidades de organización y los puntos fuertes y débiles de cada una de ellas.

Fase 2 —Despliegue de acciones para la consolidación de mejoras en los ámbitos de actuación— 2016-2018

Participantes

- Oficina de Movilidad y Programas Internacionales
- Servicio de Formación del personal de administración y servicios
- Vicerrectorado de Proyección e Internacionalización
- Diversas Unidades de la Universidad que participan en la acogida de personal internacional

En esta fase se desarrollaron las acciones que permitieron consolidar y mejorar parte de las iniciativas que ya se estaban llevando a cabo y poner en marcha nuevas acciones. En concreto:

1. **Coordinación e integración de acciones del ámbito Internacional (Movilidad) y del ámbito de Recursos Humanos**

Se consolidó la realización de una sesión informativa/formativa anual, a principios del curso académico, coincidiendo con la publicación de la convocatoria de movilidad, destinada al personal de administración y servicios. Esta jornada, organizada conjuntamente con el Servicio de Formación, se ofrece como curso de formación interna en el Plan de Formación anual del personal. Esta jornada se estructura con una serie de presentaciones de miembros del PAS que han realizado una movilidad en el curso anterior y con una presentación de la convocatoria de movilidad por parte de un miembro de la Oficina de Relaciones Internacionales.

Se consolidó el sistema de reconocimiento de la movilidad: Reconocimiento en horas de formación de la participación en actividades de movilidad financiadas por el programa Erasmus+. La movilidad es reconocida con un equivalente a 35 horas de formación que son incorporadas automáticamente por el Servicio de Formación en el currículum/expediente personal. Estas horas computan como mérito a efectos de concursos y promoción interna

Se formalizó la oferta de un curso de formación gratuito para reforzar las competencias lingüísticas en inglés. El curso está dirigido a aquellos miembros del personal de administración y servicios seleccionados para realizar una movilidad Erasmus.

A partir del análisis de la Convocatoria de concesión de becas de movilidad Erasmus y de los procedimientos asociados, se realizaron cambios en la composición de la Comisión de selección, integrando miembros del área de Recursos Humanos (la subdirección de Organización y Recursos Humanos y el Servicio de Formación del personal de administración y servicios). Este cambio favoreció la integración de las actividades de movilidad en la gestión de recursos humanos.

2. Coordinación y mejora de los procedimientos de internacionalización en casa

Fruto del análisis realizado en la fase de planificación, se consolidaron las iniciativas ya probadas en la edición de Staff Week de 2015, las cuales permitieron determinar de los tres modelos propuestos (Modelo institucional, Modelo temático y Modelo Individual) cual podría adaptarse mejor a los intereses de los participantes y contribuir a los objetivos de internacionalización en casa.

El modelo adoptado para las siguientes ediciones fue un modelo mixto, en el cual se organiza una Staff Week temática (sobre las relaciones internacionales y donde los participantes comparten experiencias y buenas prácticas en gestión) y una Staff Week "individual" con oferta de plazas de "Job Shadowing" en diversos servicios de la UB, con una oferta fija siempre en la Oficina de Movilidad y Programas Internacionales. Este formato facilita una internacionalización integral de la institución y no solo centrada en el ámbito internacional, puesto que hay una implicación más transversal.

Resultados de la práctica

Evaluamos los resultados de esta práctica tanto cuantitativamente, con indicadores de resultados, como cualitativamente, mediante encuestas.

Movilidad

1. Índice de cobertura de las plazas de movilidad ofertadas para personal de administración y servicios

Curso	Índice de cobertura
2016-17	77%
2017-18	92%
2018-19	97%

Los resultados obtenidos en el desarrollo de la práctica nos muestran que el índice de cobertura de las plazas de movilidad cubiertas en relación a las plazas ofertadas ha mantenido una tendencia positiva hasta llegar a la casi totalidad de cobertura.

En cuanto a las sesiones formativas/informativas han podido participar el 100% de personas inscritas, en grupos de 20-30 personas en cada edición. Como mejora en la edición de 2018 se realizó una encuesta a los asistentes. La valoración global del curso fue de un 7 sobre 10 por parte de los asistentes, los cuales valoraron como aspectos positivos de la sesión el hecho de que compañeros que

habían realizado movilizaciones compartiesen su experiencia y que era una buena iniciativa para promover la movilidad.

Los resultados del cuestionario que cumplimentan las personas beneficiarias de la beca de movilidad muestran una tendencia estable, manteniéndose con niveles superiores al 70% en la mayoría de los ítems valorados. Dichos resultados, como se muestra en la tabla siguiente, permiten valorar el impacto en los participantes de la consolidación de las diversas acciones desarrolladas y muestran el valor añadido que les está aportando la movilidad en cuanto a aprendizaje y mejora de competencias y habilidades.

Resultado de la encuesta de opinión al personal de administración y servicios que ha realizado la movilidad (beneficiario de Beca Erasmus+)

El índice de satisfacción global de los participantes está por encima del 95% tanto en el curso 2016-17 como en el curso 2017-18.

Seguidamente se muestran el resto de aspectos de la encuesta de evaluación, seleccionados para evaluar los resultados de la práctica. Como puede observarse la mayoría de ellos han alcanzado el 90% de grado de satisfacción durante los años de implementación de la práctica, manteniéndose estables.

En aquellos aspectos en los cuales se ha observado un ligero descenso en el grado de satisfacción i en los que el grado de satisfacción está por debajo del 70%, se han desarrollado mejoras específicas, tal y como se describe en el apartado 3.4. Evaluación y revisión de la práctica.

2. Valoraciones extraídas de la encuesta

Curso	Valoración
Satisfacción en el trabajo	
2016-17	90%
2017-18	97%

Aprendí a través de ejemplos de buenas prácticas	
2016-17	93%
2017-18	95%

Aumenté mis competencias sociales, lingüísticas y/o culturales	
2016-17	96%
2017-18	97%

Mejoré mis habilidades en lenguas extranjeras	
2016-17	90%
2017-18	95%

Aumenté mis oportunidades profesionales	
2016-17	58%
2017-18	78%

Mejoré mis habilidades organizativas/de gestión/de liderazgo	
2016-17	64%
2017-18	68%

Refuerzo de la cooperación con la institución/organización social	
2016-17	70%
2017-18	68%

Refuerzo o ampliación de la red profesional	
2016-17	96%
2017-18	90%

Los resultados de la encuesta de satisfacción del curso 2018-19 no están disponibles en el momento de

presentar esta buena práctica, pues el informe final de resultados se da por finalizado el mes de junio del siguiente curso, es decir Junio del 2020, que es cuando la Comisión Europea pone a disposición de las Universidades los resultados correspondientes.

Internacionalización en casa: *staff week* y *job shadowing*

1. Indicadores

Curso

Número de participantes/visitantes internacionales

2016-17 40

2017-18 40

2017-19 45

Interculturalidad: número de nacionalidades distintas de procedencia

2016-17 15

2017-18 17

2017-19 20

Unidades transversales de la UB que han participado en actividades de *job shadowing*

2016-17 8

2017-18 8

2017-19 11

La internacionalización en casa aporta elementos de interculturalidad y de refuerzo de las redes de contactos internacionales. La interculturalidad se ve reforzada por las diferentes nacionalidades de procedencia de las personas que nos visitan y que comparten experiencias y conocimientos con el personal de nuestra Universidad, especialmente con servicios transversales que impactan a toda la organización.

Como puede observarse en los resultados mostrados, el número de visitantes con los que se comparten buenas prácticas y experiencias de gestión se mantiene estable, asegurando a todas las personas que nos visitan una persona de referencia (o varias en el caso de la Staff Week) que lo atenderán durante su estancia. Progresivamente ha ido creciendo el interés de los Servicios Transversales (o centrales) de la Universidad en participar en este intercambio con profesionales de ámbito internacional.

De los resultados disponibles podemos concluir que esta práctica está contribuyendo a los objetivos propuestos. A lo largo de su desarrollo se ha conseguido incentivar i fomentar la implicación de los Servicios Transversales (o centrales) y del personal de administración y servicios de la Universidad tanto en la movilidad como en las actividades de Staff Week y de Job Shadowing, cumpliéndose con los objetivos propuestos.

En cuanto a la calidad de las movilidades, la opinión de los participantes es positiva y sirve para detectar aquellos aspectos a mejorar, dado que se trata de una práctica en constante evolución.

Evaluación y revisión de la práctica

Una vez consolidadas las acciones de la práctica, en el curso 2018-2019 se inició la evaluación y revisión de la práctica para detectar posibles mejoras en las acciones ya consolidadas.

A partir del análisis del tipo de movilidades del personal, de los resultados de las encuestas de valoración y de entrevistas personales, se priorizaron como aspectos para mejorar la calidad de las movilidades el favorecer el refuerzo de la cooperación con partners y que los participantes ampliasen su red de contactos profesionales.

Para ello, el curso 2018-19 como acción de mejora se definieron nuevos criterios a aplicar en la selección y valoración de las solicitudes de movilidad. Los nuevos criterios de selección permiten ponderar aquellas movilidades que tienen como objetivo trabajar en un ámbito concreto (Job Shadowing) y que tienen un mayor beneficio para el Servicio/puesto de trabajo de la persona que realiza

la movilidad. La finalidad de estas acciones está claramente orientada a mejorar cualitativamente las movibilidades y que la movilidad internacional del Personal de Administración y Servicios sea transformadora y les permita reforzar y ampliar las redes de contactos internacionales y a reforzar la cooperación con las instituciones partners.

El curso 2018-19 también se ha revisó y mejoró el procedimiento de solicitud de becas de movilidad. Se incorporó la tramitación de las solicitudes on-line, con el objetivo simplificar los trámites y poner en práctica criterios de sostenibilidad en las tramitaciones, eliminando el soporte papel.

Replicabilidad de la práctica

Esta práctica puede ser replicable a cualquier institución de educación superior. En función del contexto de la institución se podrá reforzar más la movilidad internacional o la internacionalización en casa. Utilizándose los medios telemáticos disponibles actualmente, la práctica puede replicarse realizándose movibilidades virtuales, que pueden llegar a ser más eficientes, con un menor coste, obteniendo similares niveles de eficacia.

Como práctica se ha compartido por parte del personal de la Oficina de Relaciones Internacionales con otro personal de oficinas de relaciones internacionales participantes en las sesiones de las diferentes Staff Weeks organizadas.

El programa Erasmus+, a través de su acción KA107, permite obtener financiación para la movilidad del personal de administración y servicios fuera de la Unión Europea y puede ser por lo tanto una herramienta de financiación para implementar este tipo de acciones.

Carácter transformador de la práctica

La práctica integra las dimensiones de internacionalización o interculturalidad

La práctica integra la dimensión de internacionalización del personal de administración y servicios y de interculturalidad, tanto mediante las movibilidades internacionales que realiza el personal (el 97% de las plazas ofertadas de movilidad se cubren) como mediante las Jornadas organizadas para promover la internacionalización en casa (participantes de 20 nacionalidades distintas, cuyas aportaciones e intercambio de experiencias permiten adquirir conocimientos de las diferentes realidades culturales). La práctica permite una mejora de las habilidades lingüísticas y profesionales puesto que supone compartir experiencias y buenas prácticas profesionales.

La práctica genera cambios significativos en sus beneficiarios directos

La práctica está generando cambios significativos en el personal de Administración y Servicios, en cuanto al aprendizaje a través de buenas prácticas (*staff week* y *job shadowing*), al aumento de las competencias interculturales, el aumento de oportunidades profesionales y la ampliación de la red de contactos internacionales y consolidación de los contactos existentes, con los cuales se comparten procedimientos de gestión de movibilidades, acuerdos, proyectos.

Se ampliaron los resultados de la práctica a otros actores institucionales

Otros actores beneficiarios, integrantes de la comunidad universitaria y a los cuales se amplían los resultados son: los estudiantes y el profesorado. Ambos pueden disponer de mayor información de determinados partners con los cuales el personal ha mantenido contacto y ha compartido buenas prácticas y ello impacta tanto en los procedimientos de gestión de movibilidades como en la gestión de proyectos internacionales, para los cuales se requiere conocimientos tanto de la cultura del país del partner como del propio partner/gestor.

La experiencia supone un beneficio para el conjunto de la comunidad universitaria puesto que el intercambio de buenas prácticas puede mejorar la labor profesional del PAS además puede permitir la implementación de procesos y soluciones innovadoras.

La práctica se hace cargo, de manera innovadora, de los desafíos internos o externos de la educación superior

La práctica se hace cargo del desafío externo e interno de la universidad para adaptar sus procedimientos a nuevos desafíos y proyectos innovadores. El ejemplo más claro es el proyecto impulsado por la Comisión Europea para la creación de alianzas de universidades europeas. La Universidad de Barcelona lidera uno de estos innovadores proyectos, que se está desarrollando en alianza con otros partners europeos. Dicho proyecto supone un reto tanto externo como interno de para la internacionalización e innovación de los procedimientos de gestión y de las Universidades partners, reto de transformación para el cual se está preparando al personal de administración y servicios favoreciendo sus conocimientos en el ámbito internacional mediante movilidades e intercambio de buenas prácticas.

La práctica genera un valor añadido para la universidad

La práctica genera un valor añadido para la universidad porque le permite reforzar la internacionalización del personal de Administración y Servicios, para poder hacer frente a los retos de internacionalización a los que debe hacer frente como institución.

©2020

Centro Interuniversitario de Desarrollo - CINDA

Esta obra está bajo una Licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0.