



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA



icontec
internacional

CONVENIO USTA - ICONTEC • Posgrados en Sistemas de Gestión

PERCEPCIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA TURISMO Y ALIMENTOS SOBRE EL GRADO DE UTILIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS SOCIALES EN LOS APRENDICES SENA

JORGE HERNÁN LÓPEZ OSORIO
CESAR YESID GAITANGOMEZ

DIRECTORA:
YENITH CRISTINA ORTIZ GONZÁLEZ

Línea Activa de Investigación
Gestión en Educación

CONVENIO ICONTEC INTERNACIONAL
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
BOGOTÁ D.C.

2017



FUNDAÇÃO VANZOLINI



CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NBR ISO 9001:2000 - SR-3926

INTRODUCCIÓN

La FPI en el SENA presenta ventajas competitivas frente a los modelos de educación para el trabajo, al involucrar elementos tales como el SER, el SABER SER y el HACER por lo que surge la necesidad de conocer la percepción de los instructores del Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos SENA Regional D.C. sobre el grado de utilidad del Sistema de Gestión de Calidad (SIGA) para el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar.

1|

**FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA**

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4 |

**MARCO
REFERENCIAL**

5|

METODOLOGÍA

6|

RESULTADOS

7|

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**



1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGIA

6|

RESULTADOS

7|

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



Identificar



ISO 9001-2008



Centro Nacional de
**Hotelería, Turismo y
Alimentos**
Regional Distrito Capital

LEY 119 DE 1994 "Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones". Capítulo 1, Art 2.

MODELO PEDAGÓGICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA, Código: GIM- 01-01-00, Bogotá, D.C., Agosto de 2012.



I.EQUIPO ESTRATÉGICO

**Representante de la Alta
Dirección**

Comité Nacional del SIGA

Comité Regional del SIGA

Responsable del Proceso

**Coordinador del
Subsistema**

**Alta Dirección
Regional**

**Líder Nacional de
Subsistema**

II.EQUIPO TÁCTICO

Líder de proceso

**Gestor seguimiento
Y Mejora SIGA**

**Gestor Administrativo
HSA**

**Responsable
Normograma proceso**

**Líder SIGA Dirección
General**

Gestor SIGA

Líder Ambiental Regional

Líder Psicosocial

**Líder Medicina
Preventiva y Trabajo**

**Líder Higiene y Seguridad
Industrial**

**Líder SIGA Centros
Formación SENA**

Apoyo Ambiental

III. EQUIPO EVALUADOR

Auditor interno del SIGA

Auditor de Gestión

1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGÍA

6|

RESULTADOS

7|

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES





Recolectar información
para la toma de
decisiones y la mejora
continua del sistema

Garantizar en los aprendices
un perfil de egreso pertinente
a las necesidades laborales y
sociales requeridas por las
empresas y sociedad



Ley 119 de 1994 Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones" Artículo 10, numeral 4. "Adoptar el estatuto de la formación profesional integral, teniendo en cuenta las recomendaciones del Consejo Nacional de Formación Profesional Integral".

Acuerdo No. 00008 de 1997 "Por el cual se adopta el estatuto el Servicio Nacional de Aprendizaje
MODELO PEDAGÓGICO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA, Código: GIM- 01-01-00, Bogotá, D.C., Agosto de 2012

1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGÍA

6|

RESULTADOS

7|

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES





OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción del grado de utilidad del sistema de gestión de calidad en el desarrollo de competencias sociales de los instructores del Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos del SENA D.C. en el periodo 2015-2016.

Diseñar un instrumento de recolección de datos para la evaluación del SGC en la FPI, de acuerdo con las variables de percepción del grado de utilidad establecidas.

Determinar la percepción del grado de utilidad del SGC en el desarrollo de competencias sociales por parte de los instructores del Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos del SENA D.C

Identificar la relación de las competencias sociales con el grado de utilidad del SGC para tomar acciones de mejoramiento continuo en el Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos del SENA D.C

1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGÍA

6|

RESULTADOS

7|

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



**HISTÓRICO Y
NORMATIVO
DE LA
FORMACIÓN
PROFESIONAL**

TEÓRICO

**MARCO
REFERENCIAL**

**CONSTITUCIONAL
Y LEGAL DE LA
FORMACIÓN
PROFESIONAL
INTEGRAL DEL
SENA**

CONCEPTUAL



MARCO TEÓRICO

Formación Profesional Integral

- Proceso educativo teórico-práctico, que desarrolla conocimientos técnicos, tecnológicos, actitudes y valores para la convivencia social, determinado por los sectores productivos y la demanda social desde el empleo formal hasta el trabajo independiente.

Principios

- El trabajo productivo
- Equidad social
- Integralidad
- Formación permanente

MARCO CONCEPTUAL

PERCEPCIÓN

**GRADO DE
UTILIDAD**

**COMPETENCIAS
SOCIALES**



MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

Formación Profesional Integral

- **Constitución Política de Colombia - 1991.**
- **Ley General de Educación ley 115 de 1994.**
- **Ley 119 de 1994 Restructuración del SENA.**
- **Ley 29 1990.**

MARCO HISTÓRICO Y NORMATIVO

Formación Profesional Integral

- Instituto Nacional de Capacitación Obrera (Decreto 2920 – 1954).

La formación profesional en el marco de una política de empleo inspiró la tesis de grado de Rodolfo Martínez Tono.

Gobierno de la Junta Militar – General Gustavo Rojas Pinilla.

Decreto ley 118 de 1957.

1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGÍA

6|

RESULTADOS

7|

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES





1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACION

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGIA

6|

RESULTADOS

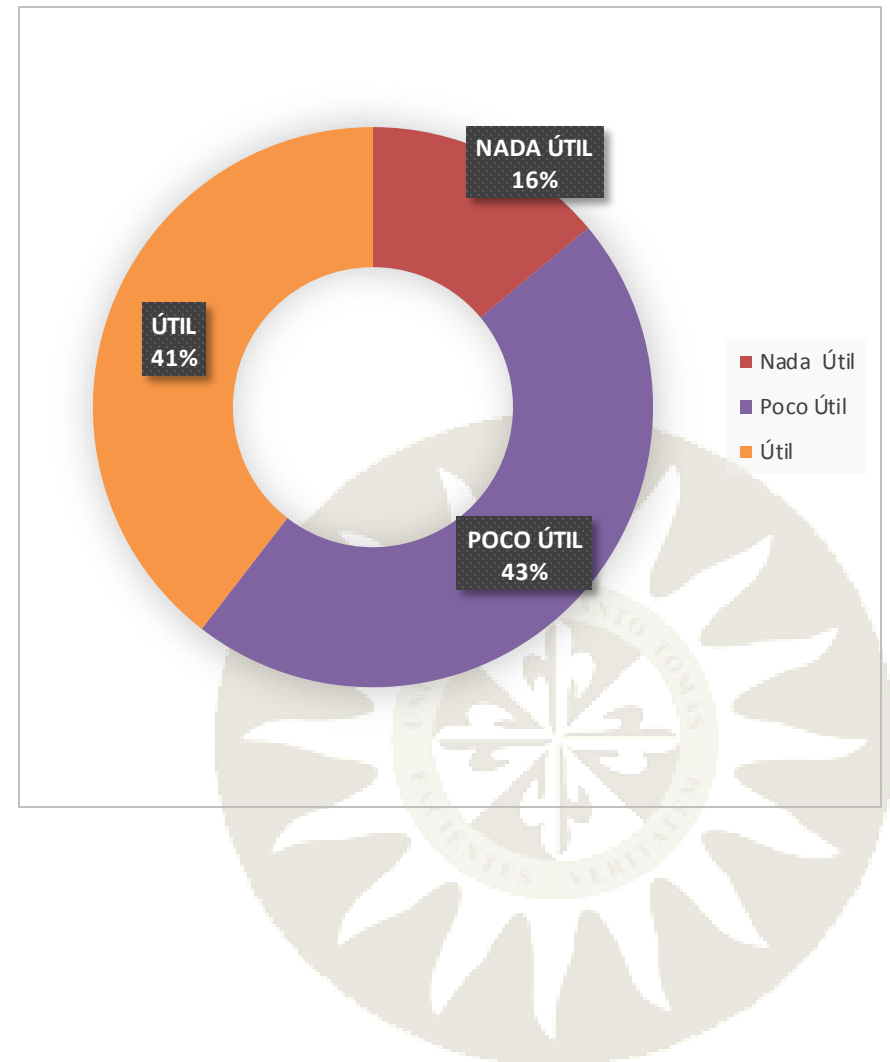
7|

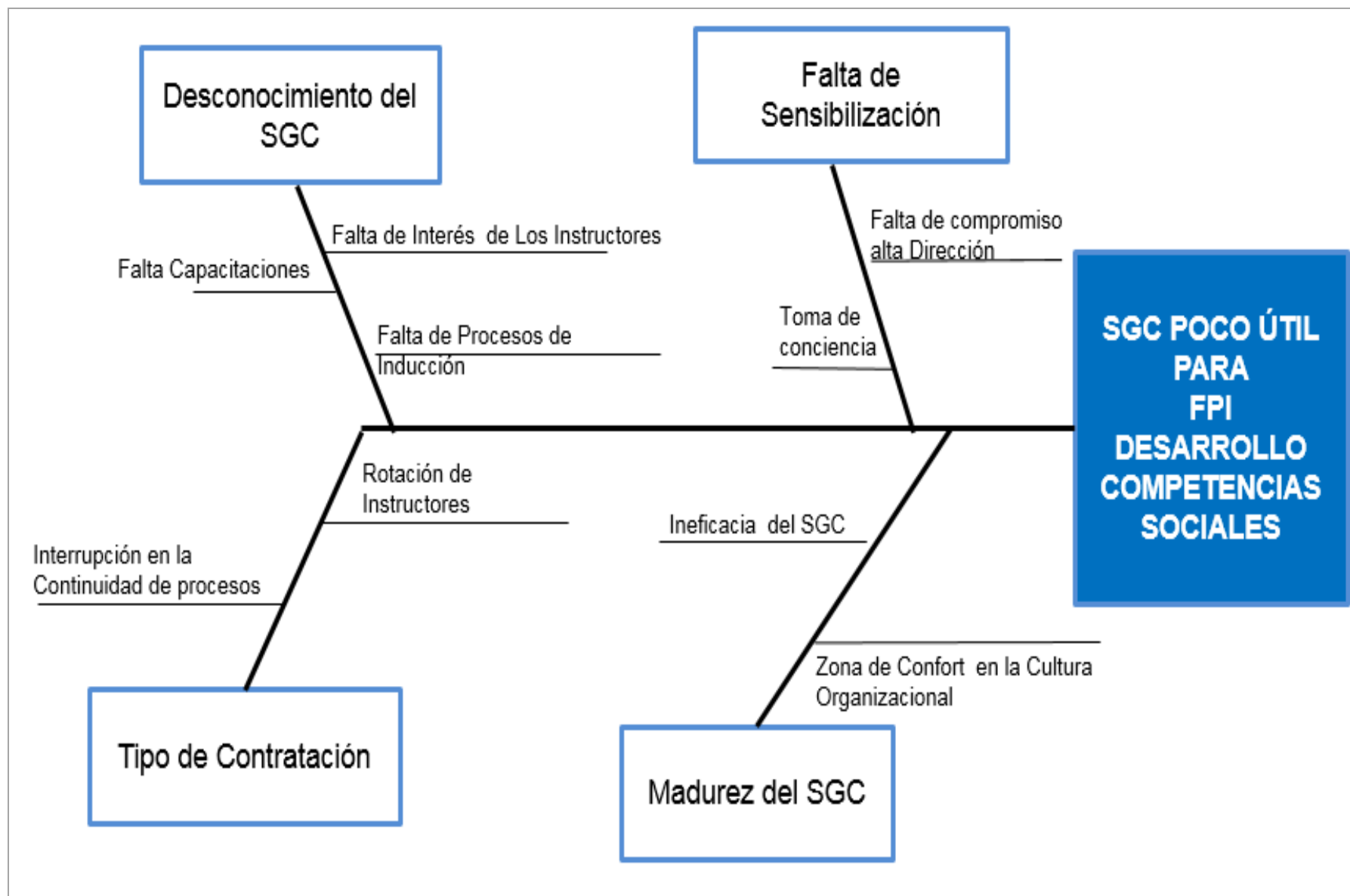
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



RESULTADOS

PORCENTAJE	PREGUNTA	UTIL	POCO UTIL	NADA UTIL
	P1	30%	46%	24%
	P2	41%	43%	16%
	P3	34%	38%	28%
	P4	44%	28%	28%
	P5	44%	36%	20%
	P6	37%	39%	24%
	P7	63%	35%	2%
	P8	56%	34%	10%
	P9	60%	38%	2%
	P10	33%	49%	17%
	P11	33%	46%	21%
	P12	38%	42%	20%
	P13	39%	40%	21%
	P14	34%	34%	32%
	P15	34%	40%	26%
	P16	46%	29%	25%
	P17	47%	38%	15%
	P18	40%	45%	15%
	P19	47%	31%	22%
	P20	34%	66%	0%
	P21	25%	75%	0%
	P22	34%	51%	15%
	P23	38%	62%	0%
	P24	39%	46%	15%





1|

FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA

2|

JUSTIFICACIÓN

3|

OBJETIVOS

4|

MARCO
REFERENCIAL

5|

METODOLOGIA

6|

RESULTADOS

7|

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Es significativo aclarar que la implementación de un SGC no es suficiente para garantizar el aumento de la competitividad del CNHTA o de cualquier otra organización. Se hace necesario el compromiso de la alta dirección, del personal, la cultura organizacional.

RECOMENDACIONES

Incorporar a los instructores al plan de capacitación institucional al ser insuficiente la formación inicialmente recibida al ser contratados.

Se debe mencionar que la mayoría de los instructores ignoran los elementos básicos del SGC, situación que impacta de manera directa en la implementación del mismo.

Realizar estudios periódicos de la percepción del instructor como cliente interno, acerca del SGC en función de la FPI.

ACTIVIDADES	2015	2016												2017						A CARGO DE
	OCT	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Establecer líneas de investigación																				Yesid Gaitán/Jorge López
Formular preguntas de sistematización del problema de investigación																				Yesid Gaitán/Jorge López
Formular objetivos de la investigación																				Yesid Gaitán/Jorge López
Realizar marco teórico																				Yesid Gaitán/Jorge López
Realizar marco conceptual																				Yesid Gaitán/Jorge López
Realizar antecedentes -estado del arte-																				Yesid Gaitán/Jorge López
Definir metodología de la investigación																				Yesid Gaitán/Jorge López
Elaborar el marco de referencia																				Yesid Gaitán/Jorge López
Establecer, revisar y ajustar metodología																				Yesid Gaitán/Jorge López
Definir el grupo y tamaño de la muestra																				Yesid Gaitán/Jorge López
Definir instrumentos a utilizar para la investigación																				Yesid Gaitán/Jorge



ACTIVIDADES	2015	2016												2017						A CARGO DE
	OCT	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
																				López
Presentar informe de avance de la investigación																				Yesid Gaitán/Jorge López
Realizar correcciones al informe de avance de la investigación																				Yesid Gaitán/Jorge López
Diseñar el instrumento de recolección de la información																				Yesid Gaitán/Jorge López
Lograr el aval del instrumento por expertos externos																				Yesid Gaitán/Jorge López
Aplicar instrumento a instructores CNHTA																				Yesid Gaitán/Jorge López
Procesamiento de los datos obtenidos																				Yesid Gaitán/Jorge López
Análisis de los datos obtenidos																				Yesid Gaitán/Jorge López
Redacción del borrador final del proyecto																				Yesid Gaitán/Jorge López
Elaboración y presentación del informe final																				Yesid Gaitán/Jorge López
Revisión y corrección del trabajo final																				Yesid Gaitán/Jorge López
Entrega formal del trabajo final																				Yesid Gaitán/Jorge López
Entrega final documento con anexos Convenio USTA-ICONTEC																				Yesid Gaitán/Jorge López

Elaborado por autores

Rubros financiables	Fuentes		Total
	Auto financiación	Con financiación	
Personal	3.000.000		3.000.000
Equipos	2.200.000		2.200.000
Software	1.500.000		1.500.000
Materiales y papelería	200.000		200.000
Salidas de campo	500.000		500.000
Material bibliográfico	100.000		100.000
Publicaciones	0		0
Servicios técnicos	0		0
Viajes	300.000		300.000
Total	7.800.000		7.800.000



- ✓ LEY 119 DE 1994 "Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones". Capítulo 1, Art 2.
- ✓ Modelo Pedagógico de la Formación profesional integral del SENA, Código: GIM-01-01-00, Bogotá, D.C., Agosto de 2012
- ✓ Ley 119 de 1994 "Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones" Artículo 10, numeral 4. "Adoptar el estatuto de la formación profesional integral, teniendo en cuenta las recomendaciones del Consejo Nacional de Formación Profesional Integral".
- ✓ Acuerdo No. 00008 de 1997 "Por el cual se adopta el estatuto del Servicio Nacional de Aprendizaje.
- ✓ Misión e Impacto de la OIT: Disponible en la página web Institucional 1996 – 2017 Organización Internacional del Trabajo (OIT) <<http://ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm>>

A stylized geometric logo composed of several light beige, rounded rectangular shapes arranged in a circular pattern, resembling a modern 'S' or a cluster of petals.

GRACIAS.

