

El desarrollo de competencias sociales en los aprendices SENA, un reto para el Sistema de Gestión de Calidad.

Una mirada desde la percepción del instructor.

The development of social skills in SENA trainees, a challenge for the Quality Management System.

A point of view from the perception of the instructor.

Jorge Hernán López Osorio

SENA CNHTA

Cesar Yesid Gaitán Gómez

USTA Sede Villavicencio

Resumen

El presente artículo está orientado hacia el análisis de la percepción de los instructores del Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos Distrito Capital, acerca del grado de utilidad del Sistema de Gestión de Calidad para el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del Programa Técnico en Mesa y Bar del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Este análisis fue realizado a partir del diseño de una encuesta estructurada con escala Likert, donde se incluyeron 24 apreciaciones sobre esta percepción y su aplicación a los 88 instructores del programa.

Dentro del proceso metodológico, los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis de causa – efecto, empleando la metodología de Ishikawa, a fin de identificar las principales causas de los resultados provistos dentro del ejercicio. A partir del análisis de los resultados obtenidos, se identificaron factores de

percepción negativa a partir del desconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la dificultad con el tipo de contratación, una falta de sensibilización, sumada a poca madurez del Sistema de Gestión de Calidad. Todo ello ha generado niveles por debajo de lo esperado en el desarrollo de las competencias sociales de los aprendices del programa, lo que conlleva debilidades en la Formación Profesional Integral (PFI) del SENA. Con este análisis, los autores plantearon recomendaciones y sugerencias con un enfoque administrativo pertinente, para atacar los problemas identificados, que a su vez permitieran el mejoramiento del sistema y del centro de formación.

Palabras clave

Percepción, Sistema de Gestión de Calidad, competencias sociales.

Abstract

The present article is oriented to the analysis of the perception of the instructors of the National Hotel, Tourism and Food Center, Capital District, about the degree of usefulness of the Quality Management System for the development of social competences of the trainees of the Technical Program in “Mesa y Bar” of the National Service of Learning SENA in this same Headquarters. This analysis was based on the design of a structured survey with Likert scale, which included 24

items on this perception and its application to the 88 instructors of the technical program in question.

Within the methodological process, the data obtained were subjected to a cause - effect analysis, using the Ishikawa methodology, in order to identify the main causes of the results provided within the exercise. Based on the analysis of the obtained results, the causes of negative perception were identified from the lack of knowledge of the Quality Management System, the difficulty with the type of hiring, a lack of awareness, and the lack of maturity of the Quality Management System; They have generated below-expected levels in the development of social skills of the program's trainees, and from there, a negative impact on SENA's Integral Vocational Training (PFI). With this input, the authors presented recommendations and suggestions with a pertinent administrative approach, to attack the problems identified, which in turn allowed the improvement of the system and the training center.

Key words

Perception, Quality Management System, social competences.

Introducción

El estudio de investigación a que se refiere el presente artículo, se ubica en el contexto institucional formativo del Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos, Distrito Capital, en adelante CNHTA; el cual cuenta con una oferta de formación titulada y complementaria de 19 programas entre auxiliares, técnicos, tecnólogos y de especialización tecnológica. Así mismo, resulta importante identificar que para esta operación académica, la institución cuenta con 209 trabajadores, de los cuales 163 son instructores de los programas que se ofrecen en el Centro.

Dentro de este contexto, se precisa que el estudio fue diseñado y aplicado para los instructores del programa Técnico en Mesa y Bar de la vigencia 2015 - 2016, dado a que son ellos los principales actores relacionados con la formación de aprendices bajo el Modelo de Formación Profesional Integral, con enfoque en el desarrollo de competencias y aprendizaje por proyectos. Ello implica que el estudio está centrado en el análisis de situaciones de formación puntuales, que brindan información de primera mano para la construcción de procesos de identificación de aspectos negativos dentro del modelo y la propuesta precisa de acciones de mejoramiento.

En forma específica, se buscaba analizar cuál es la percepción de los instructores del CNHTA sobre el grado de utilidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo de las competencias sociales de los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar, dentro de la vigencia 2015 – 2016. Para ello, se

propuso como objetivos específicos: 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 de la institución; e identificar la relación de las competencias sociales con el grado de utilidad del SGC para tomar acciones de mejoramiento continuo en el contexto formativo del CNHTA.

La motivación inicial de este ejercicio, fue la observación de una serie de debilidades en los resultados de las evaluaciones de la etapa productiva de los aprendices (pasantía), encontrando una baja calificación en la evaluación de los factores actitudinales y comportamentales, que indaga por aspectos como relaciones interpersonales, trabajo en equipo, solución de problemas, cumplimiento y organización, demostrando que dentro del entramado de la formación integral, no se ha alcanzado plenamente el desarrollo de competencias sociales.

Al tiempo de formular el problema de investigación, de la mano con la observación, los investigadores buscaron analizar si aporta o no el Sistema de Gestión de la calidad, la aplicación del Modelo Pedagógico de Formación Profesional Integral con un enfoque de desarrollo de competencias, en los aprendices del CNHTA. Para entender lo anterior, se precisaba conocer la opinión de los instructores, dado a que ellos son uno de los actores más relevantes en la aplicación del modelo y del SGC, además de tener el conocimiento de la realidad institucional y la responsabilidad de la formación misma.

Teniendo en cuenta las características de la población a quien va dirigido y la realidad encontrada, se justifica el ejercicio principalmente por dos razones; primero el lograr recolectar información para la toma de decisiones y la mejora continua del sistema, logrado a través del conocimiento de la percepción que tienen los instructores del CNHTA frente al grado de utilidad del SGC en la formación de aprendices del programa Técnico Mesa y Bar; para de esta manera garantizar la articulación del SGC con los objetivos organizacionales, en coherencia con la norma ISO 9001 y la NTC 5555:2007 en donde se expone:

“Los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social” (MEN, 2007)

La segunda razón, es garantizar en los aprendices un perfil de egreso pertinente a las necesidades laborales y sociales requeridas por las empresas y sociedad, que han sido definidas de acuerdo al Modelo Pedagógico de Formación Profesional Integral, puesto que la función primordial del SENA ha sido la de preparar mano de obra para el sector productivo, el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos y el aporte al cumplimiento de los objetivos Desarrollo del Milenio, Meta que ha sido establecida en el Plan Estratégico SENA 2011–2014 con visión 2020 “SENA de clase mundial.

Como bien se ha mencionado, los aprendices son formados tanto en competencias

laborales como sociales; las primeras de ellas tienen su base en la capacidad real que tiene una persona para aplicar en el escenario de su desempeño laboral; la segunda se fundamenta en la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el contexto específico en el que opera un trabajador, teniendo como característica ser reconocidas por el sector productivo, como el ideal de desempeño esperado de una persona en su contexto laboral.

Así, con las particularidades del Modelo Pedagógico de FPI, se espera que la posibilidad de empleabilidad del egresado SENA sea mayor, ya que las personas que acceden a los programas de formación profesional del SENA tienen mayor probabilidad de ser empleados o crear su propia oportunidad de negocio, debido a que sus saberes aumentan. Para conocer mejor este comportamiento, se analizaron los hallazgos por medio de matrices de transición.

Luego de este análisis, se llegó a la conclusión de que se hacía necesario establecer elementos de entrada para la mejora del problema, que permitan a la alta dirección determinar las acciones correspondientes. En este sentido, se estimó conveniente conocer la percepción de los instructores del CNHTA sobre el grado de utilidad del SGC en el desarrollo de competencias sociales en los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar; a fin de obtener información como elemento de entrada que bajo el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) permitan asegurar y orientar las para la mejora del sistema, de forma que responda de manera pertinente en el proceso de formación

conforme al modelo pedagógico establecido por la Ley para los centros de formación que integran el SENA. Ello se ve consolidado en una observación puntual de la Ley 119 de 1994, por la cual se define su Misión:

“El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país”(MEN, 1992).

A ello se suma que el SENA promueve un modelo de Formación Profesional Integral - FPI, que busca una formación para el *“Mundo de la Vida”*, donde los aportes se encuentran orientados al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores para la realización personal del individuo, logrando que este actúe de manera crítica y creativa en el mundo laboral y ante la sociedad. En este modelo interviene un enfoque para el desarrollo de competencias (laborales y sociales) y el aprendizaje por proyectos, donde los dos principales actores son el Aprendiz y el Instructor.

Partiendo de lo anterior, y teniendo en cuenta el propósito y responsabilidad social y laboral que el SENA asume ante la sociedad colombiana, se plantean metas y acciones a ejecutar en los diferentes Planes Estratégicos, de manera que respondan oportunamente ante los apresurados cambios del mundo, en los ámbitos sociales, culturales, entre otros; en donde lo formativo se vuelve imperativo ante el reto de dar respuestas pertinentes y de calidad a las

mencionadas exigencias contemporáneas; lo anterior, efectuado desde la oferta de programas de formación para el trabajo y formación profesional que desarrollen

“Un proceso formativo estructurado de una parte, por una Dimensión Humanista, evidenciada en la capacidad para la acción y la interacción del Aprendiz consigo mismo, con el otro y con su entorno, desde una sólida base de valores, actitudes y emociones que se integran para dar forma a las competencias básicas, y de otra, por una dimensión cognitiva, en donde el conocimiento se desarrolla de manera autónoma por parte del Aprendiz, con el propósito de ser aplicado en la resolución de problemas, evidenciando de esta forma el desarrollo de competencias, las cuales adquieren el carácter de específicas al enmarcarse en una línea tecnológica, característica en cada Programa de Formación” (SENA, 2012).

En este sentido, no ha sido ajeno para el SENA, demostrar un interés por mejorar la eficiencia y pertinencia de sus actividades formativas por medio de la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad, que permita demostrar la pertinencia y calidad de sus programas de formación, a través de la certificación de sus procesos; para lo cual se han adoptado herramientas y ejecutado acciones institucionales encaminadas a desarrollar una cultura de calidad para todos los centros de formación que conforman el SENA. Ello en armonía con los planteamientos de la presente investigación, la cual tiene como eje de referencia, la percepción sobre el desarrollo de competencias sociales.

Se agrega a la discusión de este apartado, el hecho de que el SENA efectuó la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, reglamentado actualmente por la Resolución N° 00198 de 2017, y conformado por

los subsistemas de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de las normas NTCGP 1000 e NTC ISO 9001; Gestión Ambiental, bajo la norma NTC ISO 14001; Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el Decreto 1072 de 2015; Gestión de la Seguridad de la Información bajo la norma NTC ISO 27001 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, bajo el Decreto 943 de 2014.

En este contexto, el Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos - CNHTA, Distrito Capital, con 48 años de trayectoria en la formación de auxiliares, técnicos y tecnólogos, siendo uno de los 117 centros de formación que hacen parte del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y respondiendo de manera oportuna a la Planeación Estratégica Institucional y al Modelo Pedagógico del SENA, ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, con el cual busca dar un valor agregado a su operación administrativa y académica de manera que logre la satisfacción de sus usuarios y el cumplimiento de la planeación organizacional.

Es necesario tener en cuenta que el CNHTA, ha realizado numerosos esfuerzos institucionales a nivel de dirección y desde su equipo de trabajo (tanto personal administrativo como personal docente), a fin de garantizar el correcto funcionamiento del SGC dentro de la organización; a la fecha de hoy, no se han efectuado actividades que permitan identificar cual es el grado de utilidad del SGC frente al cumplimiento de la misión del Centro desde la perspectiva de sus instructores, de manera que los resultados permitan establecer la pertinencia del mismo al logro de una Formación Profesional Integral en los aprendices y con ello determinar las acciones necesarias para la mejora del sistema, respondiendo de esta manera al numeral 5.6.1 de la ISO 9001:2008, con el cual la alta dirección

asegura la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC.

Para cerrar este apartado, se enuncia el eje conceptual desde el cual se ha definido el análisis de la información. Para ello, se define para el presente estudio el concepto de *Percepción* como un fenómeno biocultural desde una perspectiva orgánica y neurofisiológica con los estímulos físicos y sensaciones que emergen en la interacción de los seres humanos con su entorno “(en este caso la operación del SGC en el CNHTA) y, por otra, se vincula con el aprovechamiento, adaptación, organización cognitiva y emocional que incrementa los estímulos y sensaciones en la conciencia de los instructores que fueron consultados” (Vargas, 1994).

Desde esta definición, la percepción se relaciona con la organización en forma de tipos y clases de estímulos, la categorización de las clasificaciones elaboradas, para que de esa manera mantener y reproducir de forma creciente y compleja los nuevos estímulos contruidos en la interacción con las perspectivas ya mencionadas. Ello coincide con la elaboración de instrumentos, su aplicación y los elementos que hacen parte de su comprensión; los cuales son descritos en el siguiente apartado.

Metodología

Para el desarrollo de este proceso de investigación, se determinó un enfoque cualitativo, ya que su propósito es comprender la realidad a través de las apreciaciones de los instructores del CNHTA, quienes conforman la población participante (88 instructores); es decir, a partir de la percepción que tiene el

sujeto frente a la utilidad del SGC y su aporte a la formación de competencias sociales en los aprendices del programa técnico. De igual forma, obedece a un estudio descriptivo puesto que permite puntualizar las posibles causas por las cuales los instructores del CNHTA perciben de una manera u otra el grado de utilidad del SGC frente al aporte al modelo pedagógico de FPI.

La ruta lógica para su desarrollo, consta de tres etapas armonizadas por los objetivos específicos. Para la primera etapa se diseña el instrumento de recolección de información. Posteriormente, en la segunda fase, se procede a aplicar el instrumento a la población seleccionada y finalmente, para la última fase, se realizará un análisis con base en los resultados obtenidos, permitiendo plantear con ello las debidas recomendaciones y sugerencias. A continuación se ilustra la ruta metodológica:

Figura 1 Ruta metodológica



Fuente: Autores

Como se muestra en la figura 1, el desarrollo metodológico inició con la construcción de un instrumento que permitiera recoger información sobre la percepción del grado de utilidad del SGC por parte de los instructores del CNHTA en el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar. Para ello, se elaboró una encuesta estructurada con preguntas y respuesta de acuerdo a la escala Likert, el cual consiste en un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción de un sujeto en categorías” (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación. 2012), es decir se plantea declaraciones a la cuales el encuestado puede responder conforme a tres categorías de respuesta, de manera que este no se desvíe del objetivo que persigue la pregunta.

Para la formulación de las apreciaciones, se tuvo en cuenta el perfil de egreso del Técnico en Mesa y Bar, partiendo específicamente de las competencias sociales que el egresado deberá adquirir al momento de culminar el programa. Su validación se realizó desde la observación técnica y los criterios de tres expertos profesionales. La encuesta aplicada se agrega como Anexo 1 para mostrar en detalle los ítems y términos del instrumento.

Una vez definido y revisado el instrumento se procedió a su aplicación, la cual fue consentida y apoyada desde la Dirección General de SIGA. La encuesta fue enviada por correos electrónicos institucionales a los instructores del programa Técnico en Mesa y Bar vinculados en la vigencia 2015-2016, para su

diligenciamiento.

Para la administración y la tabulación de los datos, se procedió a asignar un valor numérico para cada una de las tres posibles opciones de respuesta, de la siguiente manera:

Tabla 1. Asignación numérica a respuestas

Opción	Respuesta	Valor
Opción 1	Útil	3
Opción 2	Poco útil	2
Opción 3	Nada útil	1

Fuente: Autores

Durante esta fase, se procedió con la interpretación del conjunto de respuestas y justificaciones obtenidas por parte de los instructores. La información obtenida permitió que los investigadores pudieran determinar cómo ha sido la percepción de los instructores sobre el grado de utilidad del SGC como aporte al desarrollo de Competencias sociales en los aprendices del programa Técnico Mesa y Bar.

A partir de lo encontrado, se realizó un análisis de la causas que llevaron a los resultados, para ello se utilizó el Diagrama de Ishikawa (Causa – Efecto), donde se clasificaron las diversas causas que se piensa que afectan las deducciones obtenidas. Estos resultados son discutidos en forma específica en el apartado siguiente.

Para cerrar la ruta metodológica se elaboraron de conclusiones y recomendaciones, de manera tal que la información analizada dentro del proceso

sea beneficiosa para la mejora de la organización y del SGC y tomada en cuenta para la revisión por parte de la subdirección del centro, gestores regionales y alta dirección del SENA.

Resultados y discusión

Se señala que se alcanzaron resultados relacionados con la percepción sobre el desarrollo de competencias sociales en los aprendizajes del programa y la utilidad del Sistema; de los cuales se presentan para este artículo, los que resultan significativos frente a los valores definidos para el análisis de la percepción. En un primer momento, se encontró que el aporte del SGC para garantizar el desarrollo de competencias sociales en los aprendices, no está siendo significativo, puesto que un 59% de los instructores concuerdan que el sistema no es aportante (poco útil 43% y nada útil 16%). De allí se precisa conocer cuál ha sido el comportamiento particular de las respuestas obtenidas por cada una de las apreciaciones formuladas en el instrumento, las cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2. Porcentaje de utilidad del SGC desagregado por pregunta

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%

Elaboración propia.

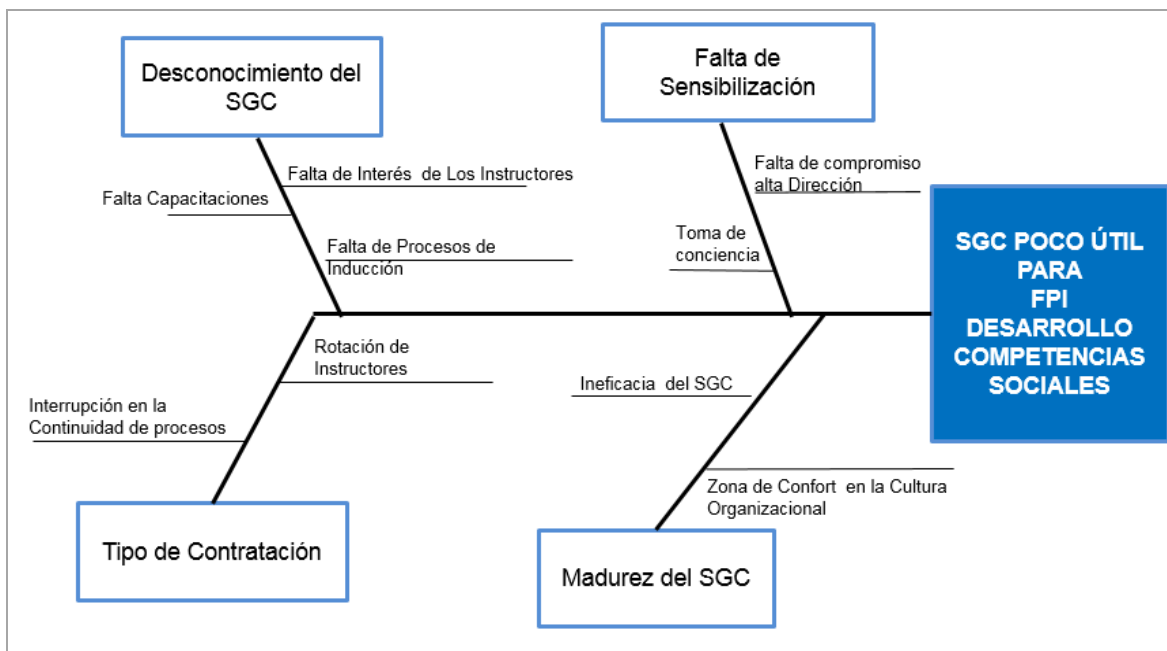
Como se evidencia en la tabla 2, la distribución porcentual que fue asignada por los instructores conforme a su percepción sobre el grado de utilidad del SGC. Si bien la estadística en general reveló que la población encuestada no encuentra utilidad del sistema frente al desarrollo de las competencias sociales, para tres de las preguntas realizadas se encontró que el sistema si ha sido útil: Capacidad de análisis de los aprendices; Autonomía de los aprendices; y Autoformación y aprendizaje de los aprendices

Estos resultados fueron considerados como dato poco revelador para los resultados generales y la percepción en general del SGC como aporte al desarrollo de competencias sociales en el CNHTA. Respecto a las justificaciones de cada una de las respuestas dadas para las 24 apreciaciones del instrumento, los instructores señalaron afirmaciones relacionadas con la falta de capacitación y conocimiento del Sistema; poco tiempo para su desarrollo; una contratación

limitada; y en general apreciaciones sobre la percepción negativa que se tiene en el centro de formación.

Como parte del análisis, los investigadores desarrollaron junto con el equipo de calidad del Centro y 15 instructores del programa Técnico en Mesa y Bar un análisis de causa – efecto, de manera que se recogieran las apreciaciones del personal involucrado en los procesos de formación y responsables del SGC, a fin de identificar las causas y tomar acciones pertinentes al respecto. Los resultados de dicha actividad fueron representados en un diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, el cual exhibe de manera visual la relación que existe entre los factores causales y el problema. Éste se presenta a continuación:

Figura 2. Diagrama Ishikawa



Fuente: Autores

Para su comprensión, se señala que este diagrama se expresa por medio de una gráfica integrada por dos secciones, la primera formada por el conjunto de causas potenciales representado por una flecha principal dirigida hacia el problema central, de la cual se desprenden otras ramas consideradas como sub-causas de las causas principales. (Domenech, 2013)

En la figura 2 se identificaron cuatro (4) causas principales con sus respectivas sub-causas, que son analizadas a continuación.

Causa 1. Desconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad

Una de las primeras hipótesis planteadas como causa de la poca utilidad que perciben los instructores al SGC, se relaciona con la falta de conocimiento de los mismos sobre el sistema de gestión de calidad implementado en el centro, lo cual puede deberse a falta de capacitación, falta de procesos de inducción o desinterés de los instructores.

Desde esta perspectiva, se considera que el desconocimiento lleva a que los instructores tiendan a ignorar o dejar en un segundo plano la aplicación del sistema de gestión de calidad, impidiendo aplicar los procesos de manera eficiente y oportuna; así como controlar efectivamente el desarrollo transversal del modelo de formación profesional integral; evidenciando que no se tiene clara la finalidad de la documentación de los procesos y operación del centro; dificultando el cumplimiento de lo planificado y mostrando un sistema desarticulado con el propósito de la organización.

De esta forma, se identificó que concurren falencias correspondientes a las siguientes actividades:

- a. Dentro del Plan de capacitación del CNHTA no se encontraron capacitaciones programadas con temáticas inherentes al SGC, que permitieran comunicar la importancia del sistema en los procesos académicos, curriculares para la formación del aprendiz SENA.
- b. No se realizan procesos de inducción a los instructores del Centro de manera periódica.

Causa 2. Tipo de Contratación

El ejercicio de vinculación laboral en el Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos del SENA tiene las mismas debilidades de la mayoría de las instituciones públicas del país; ello desmejora el cumplimiento de los objetivos misionales del centro, donde se pudo identificar que no había continuidad en los procesos propios, pues solo cuenta con 17 instructores de planta de los 88 al servicio de la titulación; lo que evidencia que los 71 instructores restantes poseen vinculación por orden de prestación de servicios y que estos se caracterizan por una alta rotación de personal sin hablar de los directivos que tienen un tipo de vinculación de libre nombramiento y remoción.

Causa 3. Falta de Sensibilización

El compromiso de la alta gerencia es uno de los factores más importantes para el funcionamiento propicio del SGC, se encontró que el problema principal es que

ésta no transmite directamente a la organización su deseo de mejorar continuamente los procesos, lo cual es indispensable para generar mayor competitividad en las organizaciones. También se observó la poca evidencia del empeño en mantener y mejorar el SGC lo que genera falta de compromiso por parte de todo el personal de la organización en tener, mantener y mejorar el sistema. A fin de atender los requerimientos legales y reglamentarios que demande el sistema de gestión y la debida articulación con el perfil de egreso. De igual forma, la disponibilidad del equipo de trabajo y una cultura organizacional enfocada hacia la calidad, interviene con el sistema en pro de buscar la eficacia del mismo.

Causa 4. Madurez del Sistema de Gestión de calidad

Al abocar el análisis de la presente causa, los investigadores se cuestionaron sobre el grado de madurez del sistema, preguntándose si ya se había realizado una documentación sobre los procesos inherentes al desarrollo curricular los programas académicos y todos aquellos relacionados en el proceso de formación del aprendiz. Para lo anterior, se realizó una identificación de todos aquellos documentos del sistema que estuviesen relacionados con el proceso de formación profesional integral con enfoque de desarrollo de competencias. Entre la indagación e identificación se encontraron los siguientes:

Tabla 3. Documentos y procesos del SGC

Documento / Proceso	Código
Modelo Pedagógico de la FPI SENA	Código GIM- 01-01-00
Procedimiento de Diseño Curricular	Código GFPI – P - 001
Procedimiento de Desarrollo Curricular	Código GFPI – P - 013
Procedimiento Ejecución de la FPI	Código GFPI – P - 006
Guía Diseño Curricular	Código GFPI – G – 008
Guía Desarrollo Curricular	Código GFPI – G – 012
Formato Consolidado Evaluación Grupal	Código FO89405
Formato Control de Acciones Diarias	Código FO89406
Formato de Tiempos Aproximados de Resultados de Aprendizaje	
Formato para control de Evidencias	
Formato Cronograma	Código FO8940
Reporte Individual de Deserción	Código F2-6060
Formato de Evaluación y Seguimiento Etapa Lectiva	Código FO8940
Formato Notificación Llamado de Atención	
Formato Plan de Mejoramiento	
Formato de Planeación de Proyectos	
Formato Planeación Interdisciplinaria	
Formato para la Presentación de Proyectos de Formación Profesional	
Formato consolidado Recolección de Evidencias	
Formato de Registro de Inasistencias	

Fuente: SGC SENA

En la tabla 3, se evidencia que el sistema ha alcanzado los procesos relacionados

con la labor académica y de docencia, documentando dentro de los mismo las actividades requeridas para alcanzar el desarrollo de competencias en los aprendices; comprendiendo desde la etapa de planificación del currículo, perfiles de egreso, preparación de contenido temático de cursos, evaluación del desarrollo de actividades académicas, seguimiento a actividades en la etapa productiva, registro de actividades académicas diarias, entre otras actividades. De ello se pudo inferir que no se relaciona dicha causa con el problema, puesto que el SGC ha estructurado su documentación respondiendo al Modelo pedagógico de FPI.

Una vez identificada que las causas más relevantes en el problema fueron Desconocimiento del SGC y Falta de Sensibilización, se hizo necesario proponer las posibles estrategias de solución que se encuentran contenidas en las recomendaciones, dirigidas a la Alta Dirección del SENA.

Conclusiones

Luego de adelantar el ejercicio de investigación en el contexto y con los participantes considerados para ello, se puede concluir de manera general que analizar la percepción de los instructores sobre la utilidad del SGC, fue una actividad importante para el funcionamiento del Centro, gracias a los aportes que ella comprendió en el desarrollo de cada una de sus fases.

En específico, se señala que el cumplimiento de su propósito y articulación del modelo pedagógico con las actividades documentadas por el sistema fue positivo, toda vez que la percepción se convierte en comportamientos de los favorecedores

u obstaculizadores en el desarrollo de una cultura de calidad, motivando o limitando el compromiso de los trabajadores con la organización y afectando positiva o negativamente el proceso productivo de la institución.

Igualmente, frente a los resultados sobre la percepción de los instructores respecto al grado de utilidad del SGC para el desarrollo de competencias sociales en los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar, se encontraron de manera puntual afectaciones que se convierten en factores negativos para el desarrollo eficiente del SGC, centradas en causa y consecuencias medibles desde lo cuantitativo, que afectan de manera puntual la percepción sobre su utilidad.

De acuerdo al ejercicio de análisis de las causas a los que se les pudiesen atribuir la percepción negativa de parte de los instructores, se encontró que el desconocimiento sobre el SGC y la falta de sensibilización que obedece a una cultura organizacional, intervienen en los resultados poco satisfactorios.

Un aspecto significativo en este proceso de investigación es que los instructores no reciben cursos de capacitación referentes a la calidad, teniendo una percepción o una definición errónea sobre el funcionamiento y relevancia del SGC y desconociendo en la gran mayoría de los casos todas las repercusiones positivas que a nivel personal y organizacional a podría originar el tener establecida adecuadamente una correcta filosofía de calidad.

Por otra parte, la difícil labor de la aplicación del instrumento, lleva a intuir falta de compromiso por parte de los instructores, que de alguna manera no se sienten tan

comprometidos con los procesos del centro y del sistema. La carencia de compromiso frente a los procesos del SGC, repercute negativamente ya que podría no realizarse en todas las ocasiones el mejor esfuerzo y por ende los resultados no serían los óptimos y esperados.

Adicionalmente, el tipo de contratación de instructores que prevalece en la institución, dificulta la continuidad de los procesos y su apropiación, los cuales han sido documentados para responder al desarrollo de competencias en los aprendices, situación que genera una desarticulación entre el Planear y el Hacer.

Finalmente es significativo aclarar que la implementación de un sistema de gestión de calidad no es suficiente para garantizar el aumento la competitividad del CNHTA o de cualquier otra organización; para ello deben tener en cuenta otros criterios tales como el compromiso de la alta dirección, compromiso del personal, fomento de la cultura organizacional al personal, realizar procesos de inducción y reinducción al personal, revisar periódicamente el desempeño del sistema de gestión de calidad para la toma de acciones de mejora eficaces y eficientes.

Referencias bibliográficas

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN,
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, República de Colombia. Sistemas de gestión de la calidad.

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.

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL SENA, Dirección de Formación Profesional Integral Coordinación de Aseguramiento de la Calidad, Bogotá,

01/01/2013

SAMPIERI Roberto, FERNANDEZ Carlos, BAPTISTA Pilar. Metodología de la Investigación. Pág. 245

VARGAS, Luz María. Sobre el concepto de percepción. Iztapalapa: Universidad Autónoma Metropolitana, 1994. p. 47.

Anexos

Anexo 1

Encuesta de Percepción de los Instructores del CNHTA sobre del grado de utilidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del programa Técnico Mesa y Bar

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA	Encuesta de Percepción de los Instructores del CNHTA sobre del grado de utilidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del programa Técnico Mesa y Bar			 SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	
La presente encuesta ha sido elaborada a fin de determinar la percepción de los instructores del Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos sobre grado de utilidad del Sistema de Gestión de Calidad para el desarrollo de competencias sociales en los aprendices del programa Técnico Mesa y Bar. Ante las siguientes apreciaciones califique (de acuerdo a la siguiente escala) que tan útil le resulta el Sistema de Gestión de Calidad para el desarrollo de competencias en los aprendices: - Útil - Poco útil - Nada útil					
N°	PREGUNTA	CALIFICACION			Si lo considera pertinente, justifique en este espacio su respuesta
		UTIL	POCO UTIL	NADA UTIL	
1	La contribución del SGC en el desarrollo de criterios de responsabilidad en los aprendices, ha sido				
2	El aporte del SGC en el desarrollo de habilidades y destrezas para que los aprendices sean capaces de resolver problemas de carácter social y productivo, ha sido				
3	La contribución del SGC en la promoción de habilidades y destrezas de los aprendices para el trabajo colaborativo y en equipo ha sido				
4	El aporte del SGC en el desarrollo de cualidades y habilidades en los aprendices para el liderazgo de equipos de trabajo ha sido				
5	La ayuda del SGC implementado en el CNHTA para que los aprendices desarrollen habilidades y estrategias de comunicación asertiva ha sido				
6	El aporte del SGC para que los aprendices sean capaces de coordinar				

	equipos de trabajo, ha sido				
7	La utilización de estrategias y herramientas del SGC que mejoren la capacidad de análisis de los aprendices, ha sido				
8	El aporte del SGC para que los aprendices sean autónomos, ha sido				
9	La utilización de estrategias y herramientas para la autoformación y el aprendizaje por parte de los aprendices, ha sido				
10	La ayuda del SGC para que los aprendices sean asertivos, ha sido				
11	El aporte del SGC para que los aprendices asuman actitudes argumentativas, ha sido				
12	La ayuda del SGC para que los aprendices tengan capacidad para resolver problemas, ha sido				
13	La contribución del SGC para que los aprendices desarrollen la creatividad e iniciativa, ha sido				
14	El apoyo del SGC para que los aprendices sean imparciales, ha sido				
15	El aporte del SGC para que los aprendices desarrollen habilidades para seguir instrucciones de manera eficaz, ha sido				
16	El aporte del SGC para que los aprendices sean capaces de aplicar protocolos técnicos (procedimientos, guías, mapas, instructivos, manuales de operación) en el desempeño de su ocupación, resultó				
17	La contribución del SGC para que los aprendices asuman responsabilidad por los resultados de su trabajo y de otros que estén bajo su control, resultó				
18	La ayuda del SGC para que los aprendices desarrollen la competencia referida a alcanzar metas, ha sido				
19	El aporte del SGC para que los aprendices comprendan y respeten las jerarquías laborales en el marco del proceso de formación, ha sido				
20	La ayuda del SGC para que los aprendices desarrollen habilidades en la comprensión de textos, ha sido				
21	La contribución del SGC para que los aprendices desarrollen la escritura y redacción, ha sido				
22	La contribución del SGC para que los aprendices desarrollen la escritura y redacción, ha sido				
23	La ayuda del SGC para que los aprendices manejen información legal sobre el área técnica respectiva, ha sido				
24	El aporte del SGC para que los aprendices sean capaces de documentar los procesos técnicos, ha sido				

Fuente: Autores

