



Año 2. No 2. 2015 ISSN: 2422 – 068X

VÍA INNOVA

Revista de Divulgación Científica

Contenido

Equipo directivo

Alfonso Prada Gil

Director Nacional SENA

Félix Ramón Triana Gaitán

Director Regional

Álvaro Fredy Bermúdez Salazar

Subdirector Centro de Comercio y Servicios

Omar Barragán Caicedo

Coordinador Académico Centro

de Comercio y Servicios

Gloria Inés Uruña Montes

Coordinadora de Formación Profesional

Integral, Gestión Educativa, Promoción y

Relaciones Corporativas

Dirección

Msc. Ing. Luis Felipe Lozada Valencia

Comité Editorial

Subdirector del Centro de Comercio y Servicios

Álvaro Fredy Bermúdez Salazar

Coordinadora de Formación Profesional

Gloria Inés Uruña Montes

Coordinador Académico

Omar Barragán Caicedo

Líder de Comunicaciones Institucionales

Alexandra Margarita Acosta Cifuentes

Correctora de estilo

María Camila Celis Castiblanco

Coordinación y Corrección de Estilo

María Camila Celis Castiblanco

Colaboran en esta edición

Jaime Andrés Morales Saavedra

Javier Alonso Correa Jimenez

Jorge Luis Hernandez Bernal

Diseño y diagramación

León Gráficas Ltda.

Fotografías

Oficina de comunicaciones institucionales

SENA Regional Tolima

Centro de Comercio y Servicios –

SENA Regional Tolima,

Trasversal 1 N° 44-244,

Oficina de Investigaciones

Ibagué, Colombia

Tel (57-8) 2709600 – Ext. 84403

www.sena.edu.co

16 de Diciembre 2015

80 Págs.

Año 2. No. 2. 2015

ISSN: 2422 – 068X

Los artículos de opinión publicados son
responsabilidad de su autor

Editorial	2
Msc. Ing. Luis Felipe Lozada Valencia	
La planificación de las experiencias turísticas como herramienta de innovación y diferenciación de los destinos	4
Msc. Natalia del Pilar Camargo Ovalle - Msc. Nicolás Galvis Rivera	
Identidad, patrimonio y turismo; interrelación en la valorización de autenticidad del producto turístico.....	9
Irma Rivera Sánchez	
Analizando el patrimonio cultural de Ibagué.....	14
Tg. Mayerlin Morales Parra	
Análisis de las estrategias empresariales y de marketing; formuladas para los sectores comercial, turístico y hotelero de los municipios de Ibagué y Melgar	19
Tg. Jaime Andrés Morales Saavedra - Msc. Ing. Luis Felipe Lozada Valencia	
Puntos fuertes y débiles en la formación por competencias según los egresados del SENA	24
Msc. Ing. Jose Alonso Oviedo Monroy	
Afrontar el reto de la formación profesional integral: aprendices investigadores.....	28
Tg. Jorge Luis Hernández Bernal	
Análisis de las prácticas investigativas por parte de los aprendices del Centro de Comercio y Servicios SENA, en relación con los programas de formación	34
Tg. Yenni Lorena Saavedra Alonso	
Optimización, apoyo y desarrollo de procesos logísticos para pequeñas y medianas empresas pymes.....	39
Msc. Ing. Jose Edwin Aguilar Sánchez	
Diseño de un modelo de gestión y control de inventarios caso de estudio: Distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Ibagué.....	44
Ing. Julián Alonso Garzón Quiroga	
Implementación de un nuevo programa de extensión cultural, en la unidad de información del Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios; del SENA Regional Sucre - Sede “La Gallera” 2015	48
Ricardo Alfonso Arrieta Fontalvo	
Proyecto de innovación: SENApedia.....	52
María Camila Rico – Duber Jair Rocha	
Elaboración de un enjuague bucal a partir de extractos etanólicos de anamú, caléndula y canela, y una crema antimicrobiana a partir del extracto etanólico de ajo.....	55
Maribel Bermúdez Hoyos – Lina María López N	
Takt Time, el corazón de la producción	60
Miguel Ángel Martínez Zapata – Jerry Giovanni Colorado Cano	
Gestión del talento humano frente a la transformación de equipos de alto desempeño.....	64
Eduardo Aponte Hurtado	
El científico como ser humano	67
Diego Bonilla Solano	
La adherencia terapéutica y excelencia en la atención en servicios de salud	71
Msc. Carlos Fabián Acosta Gil	
La importancia del salvavidas en la gestión de riesgo en medios acuáticos.....	74
Luis Alejandro Vargas Parga	
Una aproximación a procesos transdisciplinares desde el proyecto de vivienda sostenible, en el Centro de la Construcción-Regional Valle.....	77
Liliana Patricia Cortés Santacoloma – Luis Fernando Rodríguez – Reina Saldaña Duque	

Editorial



Msc. Ing. Luis Felipe Lozada Valencia

Lider de Investigación
Centro de Comercio y Servicios
SENA Regional Tolima

Las actividades de investigación año tras año se han convertido en un eje central para los procesos de formación de los aprendices e instructores del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Tolima y a su vez del SENA a nivel nacional, esto debido a la gran cantidad de conocimientos desarrollos y transmitidos en cada una de las investigaciones y estudios realizados dentro de los ambientes de formación o en la inclusión con el sector empresarial, potencializando las regiones en materia científica, tecnológica y de innovación.

El contenido de esta segunda edición de la revista VÍA INNOVA del Centro de Comercio y Servicios, trae consigo los avances y resultados obtenidos en el último año de los diferentes proyectos de investigación y desarrollo tecnológico de los grupos de investigación de varios centros de formación a nivel nacional. De igual manera se ha creado un espacio de reflexión y experiencia de los investigadores con el fin de divulgar los aspectos vivenciales a lo largo de las carreras investigativas de cada uno de ellos, aportando conocimiento a la comunidad SENA y su entorno.

En esta ocasión, nuestra revista tiene como tema central la competitividad vista desde diferentes ejes académicos que propendan al desarrollo integral de las regiones. Esperamos que la información aquí seleccionada, sea del agrado e interés de nuestros lectores, con el fin de seguir motivando la interacción investigativa de la comunidad SENA al sector empresarial.





Artículos de investigación

La planificación de las experiencias turísticas como herramienta de innovación y diferenciación de los destinos

Msc. Natalia del Pilar Camargo Ovalle - Msc. Nicolás Galvis Rivera

Expertos en Planificación Turística

Grupo de investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios – SENA Regional Tolima

Ibagué Tolima, Colombia

natacamargo@misena.edu.co; nikogalvis18@hotmail.com

Palabras clave: planificación turística, turismo experiencial, sociedad de ensueño, patrimonio, producto turístico, innovación, autenticidad.

Este artículo es el resultado de una investigación en curso, adelantada por el grupo de investigación en Gestión Empresarial, Servicios e Innovación Comercial GESICOM, adscrito al Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima, el cual busca recuperar las prácticas culturales auténticas y con esencia ancestral del departamento del Tolima. Se enmarca en el contexto de territorios con vocación turística, con el fin de establecer las bases de una propuesta de desarrollo turístico que aporte a la economía local, y al diseño de productos turísticos competitivos, en las zonas del Salado, Cañón del Combeima y el Totumo.

Introducción

“El turismo ni hoy ni en un futuro previsible, se enfrenta a un problema de mercado. Se enfrenta, en cambio, a un dramático problema de producto. La industria no ha entendido todavía que su negocio no consiste en ofrecer transporte y alojamiento, sino en suministrar estados emocionales positivos y experiencias memorables. Hoy por hoy nadie se ocupa, de forma competitiva, de ello” (Bordas, 2003).

El turismo puede ser el incentivo más importante para el desarrollo local en los territorios rura-

les. Este sector ha demostrado tener un gran auge que permite dinamizar las actividades económicas tradicionales y valorizar las particularidades de la cultura local, ofreciendo al mismo tiempo posibilidades de empleo a los jóvenes, evitando el desplazamiento de lo rural a lo urbano. (Zimmer y Grassmann, 1996).

La planificación turística de los territorios tanto rural, metropolitano y natural, es consecuencia de una decisión que se refiere a los tipos de uso, actividades y clases de turismo que se quieren llevar a cabo. Por lo tanto, el procedimiento correcto no



es imponer a cada atractivo natural el uso que se estime más conveniente de acuerdo con criterios desarrollistas, sino que una vez establecidas las necesidades de crecimiento del sector, respecto a la incorporación de nuevos atractivos naturales o la expansión de la planta turística de los que están explotados, se debe identificar cuáles se prestan mejor para cada tipo de uso (Boullón, 1988). Si se tienen en cuenta estas premisas, se procederá a identificar las nuevas tendencias que en materia de planificación y producto turístico marcan la tendencia del siglo XXI, para luego concluir con algunas recomendaciones basadas en los hallazgos que el proyecto de investigación ha arrojado como producto de la exploración del municipio de Ibagué.

La sociedad como sistema o como estructura, ha evolucionado de manera vertiginosa en los últimos años y en iguales proporciones, las motivaciones que han impulsado estos cambios. Varios autores (Jensen, 1999), (Bordas, 2003), (Galan, 2014), (Leira, 2013) se refieren a un concepto denominado la sociedad de ensueño o la dream society (Bordas, 2010) (Bordas, 2003), (Arroyo, 2011). El cual plantea que el nuevo impulsor de la sociedad son los valores y a partir de ellos, se está evolucionando del racionalismo a las emociones; del pragmatismo, a contar historias señalando que la sociedad actual consume productos turísticos que satisfacen, entre otras, su necesidad de tener historias vitales y sensaciones inolvidables (Leira, 2013, pág. 3). Ya que como lo ratifica Cuenca (2001), el nuevo consumidor es exigente y considera el tiempo ocioso como parte esencial de su autorrealización personal y social (p. 60).

La dream society se puede definir como una nueva sociedad volcada hacia las emociones y las experiencias, donde los comportamientos son propulsados por las emociones, las historias, los valores, lo espiritual en detrimento de la tecnología, el pragmatismo, el confort físico, etc. Es decir, existe una ruptura completa de la economía cartesiana y racional, en pro de la inteligencia emocional, lo cual implica la concepción de un turismo comple-

tamente diferente. Marcando una nueva tendencia en la demanda, que pasa de la masa a la personalización, de un producto de interés general para todos los públicos; a un producto de interés especial para microsegmentos (Bordas, 2003).

Esta nueva tendencia que involucra las motivaciones de los consumidores contemporáneos como piedra angular del producto turístico, plantea un reto frente a la planificación de las experiencias turísticas como herramienta de innovación y diferenciación de la ciudad de Ibagué como destino cultural y de naturaleza.

Es importante tener en cuenta que el modelo turístico dominante y aceptado hasta el momento en la mayoría de los destinos turísticos es el fordista, que se caracteriza por una insuficiente diferenciación en forma, tiempo y territorio. Este modelo no se ajusta a una demanda con creciente capacidad de elección en los aspectos motivacionales, temporales y territoriales (Ávila Bercial & Barrado Timón, 2005). Lo que permite apostar por una recualificación de los productos y de los destinos desde la innovación, dando respuesta a la gran necesidad de no construir más productos, sino rediseñar productos novedosos.

La consecuencia de no estar preparados para dar respuesta a los nuevos consumidores, al neo turista, es el obsoletismo en los servicios, en los productos y en los destinos, porque se da prioridad a la suma de atractivos y actividades que contienen los territorios en detrimento de las emociones, las sensaciones y las aventuras que el turista va a vivir al entrar en contacto con las particularidades del territorio y de sus gentes.

La planificación de las experiencias es una estrategia que busca diferenciar los destinos turísticos desde la autenticidad y por tanto, desde la innovación. Entendiendo que lo auténtico o vivencial no es el resultado de la banalización de los recursos, del territorio, de la cultura y el patrimonio heredado o de la implementación de modelos importados y descontextua-



lizados (Ávila Bercial & Barrado Timón, 2005). Por su parte, la planificación turística si bien es una herramienta para anticiparse al futuro, también permite explorar mejores opciones de reacción y respuesta en el presente, planteando acciones para evitar los posibles impactos negativos que se le pueden ocasionar a las comunidades y a los recursos naturales en un turismo espontáneo (Fernández y Porras, 1995).

Una de las formas de aplicar la innovación en la planificación turística es a través del turismo experiencial. La experiencia tiene un carácter holístico e integral, se nutre de los aspectos tangibles e intangibles del destino, e impacta de manera memorable las vivencias personales que alteran la cotidianidad del sujeto turista (Rivera Mateos, 2013). Según (Bordas, 2003) las experiencias pueden clasificarse en activas, pasivas, estéticas o de escape, pero dicha clasificación depende del tipo de participación que asuma cada turista. Es decir, puede ser activo, pasivo o inmerso.

(Galán 2014) afirma que la innovación en la producción de experiencias en el siglo XXI cambia radicalmente el panorama de las apuestas turísticas de los destinos, dando prioridad y valor a los sentidos, al corazón, a los valores y los ritos, entre otros aspectos que nunca se desarrollaron en el seno de la sociedad de la información.

Sin embargo, en el turismo cultural y en el turismo de naturaleza, parece existir un estado de creciente insatisfacción como consecuencia de las pasivas, superficiales y estandarizadas experiencias que se producen. [...] pues los consumidores ya no se conforman con tener la misma experiencia que los demás y ni con ver de una forma pasiva los lugares que en un determinado destino deben ser vistos. Quieren tener experiencias únicas que los diferencien de los demás consumidores y también que se les permita participar activamente en la experiencia (Richard, 2003. p. 4).

Botton (2002) sugiere incluso, que muchos de los viajes modernos se han convertido en una pérdida

de tiempo, puesto que un número cada vez mayor de productos ofrecen experiencias uniformes en entornos turísticos clonados que difieren muy poco de un lugar a otro del mundo (Richard, 2003. p. 5).

Metodología

La metodología en la que se fundamenta la investigación es la inductiva, dado que se espera obtener conclusiones generales a partir de premisas individuales, a través de la revisión de fuentes secundarias abstrayéndolas en un marco teórico y referencial.

Por lo cual se realizó un barrido de definiciones, tendencias y críticas a los modelos de desarrollo turístico y al desarrollo e implementación de nuevos productos turísticos para luego sobre los resultados del trabajo de campo, se realizó un análisis que permitió evidenciar las fortalezas, las debilidades y las amenazas de Ibagué como destino turístico de clase mundial.

El objetivo general del artículo es determinar la importancia del turismo experiencial en la innovación de los destinos a través de una revisión teórica y referencial. Para dar respuesta a lo anterior, se propusieron los siguientes objetivos específicos:

Contextualizar los procesos de planificación turística, conceptualizar el turismo de experiencias a partir del surgimiento de la sociedad de ensueño o la dream society, y establecer la relación entre el turismo experiencial, la innovación y la planificación de los municipios con vocación turística emergente.

Resultados

En relación a los resultados y conclusiones de la investigación, se constata la necesidad de innovar en los destinos emergentes a través de productos experienciales que favorezcan una vivencia memorable a los diferentes segmentos de demanda que se desea atraer.



La ciudad de Ibagué cuenta con un número considerable de atractivos turísticos tanto materiales como inmateriales. Sin embargo, la puesta en valor es insuficiente teniendo en cuenta las nuevas demandas del mercado y la diferenciación exigida por el post turista, la identificación de experiencias únicas como parte de la esencia del territorio aún no es lo suficientemente clara y en muchas ocasiones los prestadores de servicios turísticos confunden la oferta de actividades con la generación de experiencias.

A pesar de la cercanía de Ibagué a destinos emisores como Bogotá, Armenia, Pereira y Cali entre otros, Ibagué no se ha consolidado como un destino turístico prioritario.

Por lo anterior, es de suma importancia la socialización de los resultados finales de la investigación a fin de proveer insumos al destino, y a los actores involucrados de los hallazgos que en términos de autenticidad y herencia ancestral, fueron identificados por el equipo de investigación, con el objetivo de insertarlos en la cadena de valor una vez sean superados los retos de accesibilidad, capacitación y comercialización que el alistamiento turístico propone.

Conclusiones

En los últimos años la principal insatisfacción registrada, tanto por los productores como por los consumidores del turismo, ha sido la falta de implicación y participación disponible para los turistas, así como la relativa naturaleza estandarizada del producto. Existe evidencia de que los nuevos productos de turismo que se han creado en los últimos años, han abandonado los productos estáticos que se basan en el patrimonio cultural, para inclinarse hacia una definición de cultura más amplia (Richard, 2003, p.6).

La clave para promover el turismo innovador está en identificar aquellas actividades que están estrechamente vinculadas a la región ya que es

la única manera de apreciar el entramado que se teje entre los actores, el territorio y sus prácticas culturales.

Por su parte, no es suficiente que el turista sea creativo a la hora de escoger el destino y las actividades a realizar, también debe serlo el productor de las experiencias, es decir los prestadores de servicios turísticos y la comunidad local en general, con el objeto de evitar la monotonía que se ha convertido en una característica del turismo tradicional.

El hecho de proporcionar actividades creativas en sí mismas no generará una ventaja competitiva. Lo importante es lograr vincular las necesidades creativas de los visitantes y la esencia o el espíritu del territorio (Richard, 2003).

El resultado del turismo experiencial e innovador es algo que va más allá del souvenir material que se puede llevar a casa. Se trata de transformar a los turistas y proporcionarles recuerdos que permanezcan en su pensamiento, lo que les ayudará a pensar de una manera diferente acerca del mundo y el lugar que ocupan en él (Arroyo, 2011). Las experiencias obtenidas a través del turismo ya no solo forman parte de los lugares visitados sino que son herramientas para ser utilizadas en forma creativa en la propia identidad. Al reconocer el cambio que supone el turismo creativo que va desde los aspectos materiales a los no materiales, también es necesario cambiar el enfoque del sector turístico para que se desprenda del valor puramente económico para dar paso a la construcción de valores como los culturales, los creativos y los valores estéticos (García, 2001, citado en Richard 2003).

Referencias

Arroyo, R. (2011). La sociedad de ensueño del turismo. Universidad Externado de Colombia. Bogotá Colombia disponible [En línea] <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3114/3496> recuperado el 24 de septiembre de 2015.



- Ávila Bercial, R., & Barrado Timón, D. (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo, 27-43.
- Bordas, E. (2003). Hacia el Turismo de la Sociedad de Ensueño. Nuevas Necesidades de Mercado. [En línea] disponible en www.uoc.edu/dt/20219/index.html. Recuperado el 6 agosto de 2010.
- Bordas, E. (2010) Turismo reinventar para atraer. III Semana del turismo Vasco [En línea] disponible en <http://es.slideshare.net/turismoastea/cmo-hacer-de-un-lugar-una-dream-destination-eulogio-bordas> recuperado el 15 de Septiembre de 2015.
- Botton, A. (2002), The Art of Travel, Penguin, Harmondsworth.
- Boullón, R. (1988) Planificación del espacio turístico, Distrito Federal, México: Trillas.
- Cuenca, M. (2001). Perspectivas de nuevos hábitos en ocio y turismo. En Congrès de Turisme de Catalunya. Tarragona. págs. 59-77.
- De Myttenaere, B. & Roza, B.E. (2010). Desarrollo Territorial y Turismo: Una Aproximación a partir de la Valorización Turística. Bogotá, Colombia: Universidad Externado.
- Fernández, V & Porras, O. (1995): Planificación del Turismo en las Entidades Territoriales, Bogotá, Colombia: Universidad Externado.
- Jensen, R. (1999). The dream society: How the coming shift from information to imagination will transform your business. Nueva York: McGraw-Hill.
- Leira Landeira, G. (2013). Dream Society and changes in tourist activity. ROTUR, Revista de Ocio y Turismo, 6: pág. 76-90.
- Ponencia María Luisa Galán Otero en Congreso Internacional de Investigación en Turismo. 2014. El rol del turismo experiencial en la innovación de destinos maduros. Bogotá Colombia. Universidad Externado de Colombia.
- Richards, G. (2003) Turismo creativo. ¿Una nueva dirección estratégica? In Ortega, E. (ed) Investigación y estrategias turísticas. Madrid: Thomson, pp. 107-122.
- Rivera Mateos, M. (2013). El Turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. Relaciones interculturales en la diversidad, 199-217.
- Zimmer, P & Grassmann, S (1996), Evaluar el Potencial Turístico de un Territorio, Seminario LEADER, Extremadura, España: Observatorio Leader de Europa.



Identidad, patrimonio y turismo; interrelación en la valorización de autenticidad del producto turístico

Irma Rivera Sánchez

Instructora Investigadora

Grupo de Investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

iriverasan@misena.edu.co

Palabras clave: patrimonio cultural, turismo, valorización, identidad, autenticidad, producto turístico.

Introducción

El turismo viene adquiriendo importancia en la búsqueda permanente de nuevas modalidades turísticas, y en la diversificación de la oferta que se manifiesta a través de la formulación y diseño de nuevos productos. En esta dirección, desde el ámbito académico, la investigación denominada “Análisis de los recursos y prácticas culturales según el contexto de la vocación para el diseño de productos turísticos competitivos en el municipio de Ibagué, Tolima”; aborda la temática de la valorización turística como estrategia de reflexión sobre la relación que se establece entre turismo y patrimonio. En este sentido, se realiza una revisión y un análisis de los aportes sobre la temática y se ensaya su conceptualización útil para interpretar el imaginario de la comunidad y su desarrollo en el medio en que habita.

Lo anterior, se presenta con el fin de estar en capacidad de realizar acciones vinculadas a diseñar productos turísticos que incluyan el uso del patri-

monio material, y a su vez, crear actividades lúdicas que vivencien el patrimonio inmaterial de la región. Además, en destacar la expresión nata de la cultura popular que en algo se conserva y las manifestaciones recordadas en enriquecedores testimonios.

Lo anterior, se traduce en los atractivos turísticos diferenciados que constituyen un reflejo de la valoración de recursos y lugares. En esta medida, se pretende comprender su configuración de producto desde la espacialidad y ordenamiento social y de territorio.

Metodología

Se analizó el inventario de atractivos turísticos sobre patrimonio material e inmaterial de la ciudad de Ibagué, y su entorno; barrio especial El Salado, corregimiento 16 El Totumo y el corredor turístico del Cañón del Combeima, elaborado por el equipo de investigación GESICOM del Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima.



Se realizó la exploración de fuentes secundarias de información, con el fin de identificar las opiniones pertenecientes a la comunidad científica. En este orden de ideas se encontró “la valoración del espacio-lugar en el acontecer turístico, perspectivas teóricas desafíos y controversias para su desarrollo” de Emilce Commarata, de la Universidad Nacional de Misiones. Por otra parte, “El turismo científico en Aysen: Un modelo de valorización turística basado en el patrimonio y actores locales” de Fabien Bourlon, Pascal Mao, Mauricio Osorio; y “Turismo, patrimonio y territorio, una discusión de sus relaciones a partir de casos de Argentina” de Analía Almiron, Rodolfo Bertonecello y Claudia Alejandra Troncoso.

De la misma manera, se hicieron entrevistas a empresarios de turismo, con el objeto de determinar la aceptación de la comunidad con respecto a la transformación del territorio turístico, basado en la cultura y su interpretación.

Lo anterior, con el fin de que se permita los usos del patrimonio inmaterial en proyectos de turismo sostenible, en los cuales se implementen rutas, corredores o circuitos culturales, constituyendo autenticidad y experiencias vivenciales en el turismo natural y rural, vocación turística del territorio.

Resultados

Existe una profunda relación entre cultura, turismo, patrimonio e identidad. Por su parte, una reflexión sobre región, ubica al ser humano en un espacio geográfico en el cual existen comunidades cuyas relaciones obedecen a unos patrones que lo identifican. Conocer cuáles son esos patrones, implica identificar su devenir histórico, su manera de ser y actuar, sus costumbres, sus saberes, sus formas productivas, su forma de organizarse, en general; todos los elementos que constituyen su ser y se encuentran en constante transformación. Son expresiones intangibles que testimonian el espíritu y la identidad regional. Estos valores y formas tangibles forman el patrimonio cultural.

El patrimonio cultural tiene un importante crecimiento en el llamado turismo cultural que se asocia a una concepción de desarrollo que debe apostar a la sostenibilidad. Hoy más que nunca el patrimonio, contribuye a conformar la identidad propia de los diferentes destinos turísticos, dotándoles de un carácter distintivo acorde con los objetivos de singularidad y autenticidad buscados por la demanda.

Como lo afirman diversos estudios, el contenido de la expresión “patrimonio cultural” ha cambiado bastante en las últimas décadas, y no se limita a monumentos y colecciones de objetos, sino que comprende también tradiciones o expresiones vivas, heredadas de los antepasados y transmitidas a los descendientes, ya sean tradiciones orales, actos festivos, saberes y técnicas vinculadas a la artesanía tradicional, entre otras.

La cátedra UNESCO en su documento “Turismo Cultural Inmaterial” en sus reflexiones refiere un importante elemento a tener en cuenta y es el razonamiento de que “...el patrimonio no es algo museístico, estático o referencial del pasado, sino algo vivo, portador de una identidad que debe reflejarse en las políticas públicas y en las decisiones. Por consiguiente, toda reflexión sobre este tema, debería inscribirse en una mirada de largo plazo y con un enfoque altamente participativo...” (UNESCO, 2012). En esa ruta se entiende que son tiempos de encontrar fórmulas equitativas e innovadoras de articular de manera inteligente la internacionalización que existe del turismo, con las aspiraciones de mantener la continuidad del patrimonio de las culturas locales.

La política de turismo cultural, formulada en el año 2007, permite repensar el nexo cultura-turismo y sentar bases de estrategia y actuación. Las nuevas condiciones son potenciar la actividad turística presentando la cultura como producto autóctono, en donde las formas de vida cultural de las comunidades se consideren el saber popular de los habitantes. Ello se presenta conservando en su memoria y el legado oral y práctico de sus habitantes, que van



reafirmando la identidad y mostrando a las nuevas generaciones los valores que por azares del tiempo, han estado amenazadas de perderse (Ministerio de Comercio, 2011).

Los lineamientos estratégicos de la política cultural hacen referencia a que el turismo cultural es una prioridad para el Estado y una alternativa para las regiones, en cuanto el desarrollo sea sostenible, buscando la protección de la integridad cultural. En este contexto “la sostenibilidad buscará que el patrimonio cultural se convierta en el motor de las regiones mediante la validación, rescate y rehabilitación de los sitios culturales y de las poblaciones locales, de manera que se mantenga el arraigo de las costumbres y tradiciones de las comunidades receptoras, preservando su identidad y garantizando la verdadera apropiación social de estos patrimonios por parte de sus contextos poblacionales reales” (Ministerio de Comercio & Ministerio de Cultura, 2011).

El turismo cultural constituye, hoy en día, un segmento turístico en expansión, convirtiéndose en un importante protagonista de la recuperación urbanística, arquitectónica y funcional de muchos lugares. Un producto turístico en el que los consumidores buscan un contacto más directo con el patrimonio y la cultura. En esta medida, de la proyección turística de los lugares investigados, Ibagué, y su entorno Cañón del Combeima, Salado y Totumo. Esto indica que es necesario considerar el patrimonio en el sentido amplio de su utilización y revalorización, y puesta en valor dentro de la oferta turística del destino.

Para ello el paso previo es reconocer que en lo local es donde se producen las grandes acciones culturales de creación, conservación e innovación, y es desde allí desde donde se deben impulsar las acciones de promoción de la cultura en todas sus vertientes. Inicia entonces la dificultad en precisar qué es el desarrollo turístico cuando se determina el concepto de cultura, y en los países menos desarrollados surge una idea simple de que desarrollo sig-

nifica la mejora de las condiciones de vida. Desde esta óptica se tendría un componente básicamente económico.

Por otra parte, en las sociedades desarrolladas, se habla de desarrollo como algo que va más allá de los bienes materiales, y surge el concepto de desarrollo que incluye también valores de otra índole, tales como las emociones o la espiritualidad. Por tanto, ahora se dialoga sobre cultura y desarrollo desde la libertad de elección de la comunidad receptora, desarrollando el turismo en las regiones desde lo local, surgiendo así el turismo comunitario. El mensaje de Taleb Rifai, Secretario General, Organización Mundial del Turismo (OMT) (Turismo O. M., 2014) establece “el turismo es una actividad económica sustentada en las personas, construida sobre la interacción social, y en este sentido, solo puede prosperar si integra a la población local incentivando valores sociales como la participación, la educación y la mejora de la gobernanza local. Al mismo tiempo, no puede haber un verdadero desarrollo del turismo si ese desarrollo obra de algún modo en detrimento de los valores y la cultura de las comunidades receptoras, o si los beneficios socioeconómicos que genera no llegan a percibirse directamente en las comunidades”.

Hoy, los nuevos modelos formales del turismo, que pretenden acomodarse a las nuevas motivaciones turísticas, se basan en la característica esencial de la desmasificación (Marchena, M. et al, 1993). Por ello deben crearse nuevos escenarios turísticos de futuro, donde se evite el deterioro que han sufrido aquellos productos o destinos tradicionales, vinculados a un uso indiscriminado de los recursos y a la ausencia de objetivos a largo plazo. El turismo, como cualquier actividad humana, produce impactos sobre las comunidades donde se desarrolla. Por tal motivo se plantea para su desarrollo la propuesta de planificación enfocada a la valorización.

Así, la adecuación de los lugares como es el caso de Ibagué, Cañón del Combeima, Salado y Totumo; en los cuales se proyecta para el turismo de natu-



raleza-turismo rural e integración con el turismo cultural, exige un proceso de valorización que apele a los instrumentos de política pública, políticas empresariales, planes de manejo para cada atractivo, planes de desarrollo territorial y a los planes de desarrollo turístico.

Para los actores (privados, públicos o mixtos) se trata no solo de identificar los recursos socioculturales y ambientales, sino de destacarlos a través de un proceso de organización y planificación territorial, facilitar el acceso a los mismos y hacerlos comprensibles para los visitantes, con el fin de incrementar su valor de uso, velando a la vez por su preservación y garantizar afluencias importantes de turistas. “Valorización turística” nace con el auge del concepto “desarrollo sostenible”, haciendo referencia de manera explícita a la protección. En el 2006 el grupo de trabajo internacional sobre el turismo sostenible en Francia, propuso la definición: “desarrollo de la actividad turística que respete, conserve y valore a largo plazo los recursos naturales, culturales y sociales de un territorio”

La obra sobre Valorización Turística del Patrimonio Arqueológico de Benítez, 2002 y Gillot, 2008 «conjunto de acciones que hace que un lugar o un objeto sea accesible, comprensible y atractivo para distintos públicos, que conlleva tres etapas: la primera, la selección y evaluación de elementos determinados para el turismo, la segunda, la transformación de lo seleccionado en patrimonio de protección, sujeto a medidas de conservación y rehabilitación, y la tercera, facilitar la accesibilidad, la acogida por parte de la ciudadanía, la interpretación, la experiencia, el sentimiento, el aprendizaje.

Aunque existe diversidad en la implementación y significado de la expresión “valorización turística”; el uso actual del término permite su comprensión al referirse a comercializar un producto, promover un destino, planificar el desarrollo del destino y analizar sus efectos. Tras las diversas consecuencias negativas de un turismo desordenado y masivo, nace la ordenación del territorio, a través de pro-

cesos de planificación y valorización que tiene en cuenta los desafíos vinculados con un reparto de los recursos inmateriales, los hombres y las actividades, ofreciendo a los actores del desarrollo, identificar factores socioeconómicos y medioambientales que condicionen el futuro positivo de la región.

La valorización permite que los actores y gestores de un territorio turístico puedan participar en la construcción de su región a través de imágenes e idearios deseados, beneficiando poblaciones que están asociadas de manera directa con el atractivo o recurso, y contribuyendo a que permanezcan en el tiempo. Los actores locales van generando cambios hacia un turismo sostenible, en las dinámicas asociadas a la valorización turística, a partir de procesos de concertación y mediatización que les permite elegir, priorizar, visionar, y evocar personas y paisajes que generan prestigio a los lugares. Adicionalmente, pueden diseñar productos creando visión de futuro deseado de los destinos.

Conclusiones

En Ibagué y sus alrededores; Cañón del Combeima, Salado y Totumo, el turismo cultural, el turismo rural, el turismo de naturaleza es una opción por su oferta de paz y tranquilidad, bonitos paisajes, observación de aves, casas de bahareque, viejos muebles de madera, fincas, el olor del ganado, frecuente gastronomía y una cierta “autenticidad”. Todo ello combinado con el protagonismo del patrimonio y la cultura urbana; son valores buscados en el producto turístico.

Los recursos patrimoniales tangibles e intangibles, se hallan en cualquier parte del escenario y por supuesto, otros lugares son propicios para crearlos y ser el centro de alguna actividad complementaria cultural. Lo anterior supone una planificación a través de la estrategia de valorización de los recursos turísticos urbanos, combinados entre lo rural y ambiental, con el fin de definir la oferta de productos turísticos sostenibles, en donde la imagen de marca de la ciudad precise articular los elementos



del sistema funcional turístico, para lo que resulta imprescindible el compromiso de actores privados y gestores públicos, a través de verdaderas estrategias de ordenamiento, difusión de imagen y comercialización.

Referencias

- Acerenza, M. Á. (2009). Competitividad de los Destinos Turísticos. México: Trillas.
- Boullón, R. C. (2006). Planificación del Espacio Turístico. México: Trillas.
- Guevara, A. A. (2012). Política del Turismo. México: Trillas.
- Guevara, A. A. (2012). Teoría del Turismo. México: Trillas.
- Hernández Castellanos, E. (2011). Planificación del Espacio Turístico. México: Trillas.
- (2011). Tipos de Planeación. En E. C. Hernández, Planeación del espacio Turístico (pág. 23). México: Trillas.
- Martínez, L. M. (16 de junio de 2009). Planificación del turismo. Recuperado el 10 de diciembre de 2013, de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/1/36341/sesion_planificacion.pdf.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Julio de 2013). Asistencia Técnica en Planificación del Turismo. Recuperado el 20 de noviembre de 2013, de Mincit: <http://goo.gl/bmmpFh>.
- Molina, R. M. (Octubre de 2002). Marco Legal e Institucional para el Turismo en Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Myttenaere, B. D., & Rozo Bellon, E. (2010). Desarrollo Territorial y Turismo, Una Aproximación a la Valorización Turística. Bogotá: Universidad externado de Colombia.
- Pardelas de Blas, X., & Padín Fabeiro, C. (9 de Noviembre de 2004). La Planificación Turística Sostenible. Pontevedra, España: Universidad de Vigo.
- Quijano, C. i. (2009). Guía para Diagnóstico Turístico Local. Madrid: Escuela Superior del Litoral.
- Turismo, M. d. (5 de septiembre de 2012). Turismo Responsable. Recuperado el 17 de Diciembre de 2013, de <http://www.turismoresponsable.info/index.php>.



Analizando el patrimonio cultural de Ibagué

Tg. Mayerlin Morales Parra

Aprendiz Semillero de Investigación SI.GESICOM

Centro de Comercio y Servicios-SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

mayopar@misena.edu.co

14

Palabras clave: patrimonio, cultura, turismo, desarrollo.

Introducción

Desde la experiencia desarrollada en la Administración de Empresas Turísticas y teniendo en cuenta la asistencia de investigación del proyecto de turismo denominado “Análisis de los recursos y prácticas culturales según el contexto de la vocación para el diseño de productos turísticos competitivos en el municipio de Ibagué, Tolima”, se han de plantear entre otros objetivos, el siguiente: determinar las diferentes intensiones donde se haga referencia a la comunidad portadora del bien patrimonial, lo cual implica como misión la oportunidad de “crear empleo, fomentar el arraigo rural, revalorizar el patrimonio cultural, desarrollar una oferta no concertada de pequeña escala y con valor agregado, y fomentar el asociativismo basado en la necesidad de lograr un mejor acceso a la promoción, la comercialización, la capacitación, la compra de insumos y a las fuentes de financiación y asesoramiento en los distintos aspectos (contable, legal, gastronómico, de alojamiento, etc.)” (Toselli 2006: 177).

Esta investigación se inició con el fin de hacer el rescate del patrimonio cultural material e inmaterial de Ibagué, especialmente, de tres zonas especí-

ficas como son: El Cañón del Combeima, El Salado y El Totumo, que convierten en representativo a Ibagué, como destinos turísticos del Tolima.

Según la UNESCO “Patrimonio Cultural son todos aquellos elementos manifestaciones, tangibles o intangibles, producidos a lo largo del tiempo, incluido el actual, valorados por la comunidad de un lugar, identificándola y diferenciándola de otras [...] [como] el legado que recibimos del pasado, lo que vivimos en el presente y lo que transmitimos a futuras generaciones”. (Cruz Ríos 2014: Curso Lectura urbana desde su identidad patrimonial, Universidad del Tolima/Ibagué, Colombia).

A partir de esta consideración, el patrimonio cultural asume un trabajo y responsabilidad en lo referente a los siguientes elementos:

- Los monumentos
- Los conjuntos
- Los lugares

En el transcurso de esta investigación, se ha observado que la comunidad Ibaguerena es displicente a estos designios, a partir de que muchos de sus



entes públicos y privados se han desplazado a los diferentes espacios patrimoniales con propuestas y proyectos fallidos, llenos de promesas y perspectivas incumplidas.

En este sentido, no es oportuno dejar a un lado la preocupación e intenciones de la comunidad involucrada y como elemento determinante en el trabajo patrimonial, a lo cual se suman los aspectos económicos del turismo, y la riqueza que puede generar, pero también el conocimiento de una implementación irresponsable ante el patrimonio cultural y su Plan Manejo, lo cual repercute en la desequilibrada relación entre la comunidad anfitriona y su bien patrimonial; entre personas ajenas a estos, y las consecuencias desigualdades tanto económicas como sociales que se generan, lo que a su vez degradará siempre, y alterará el binomio espacio-patrimonio.

El turismo cultural puede verse como una economía positiva para el desarrollo local y regional, que permite una equitativa distribución de los beneficios en las comunidades involucradas, pero de una manera responsable y sostenible con el medio ambiente. Sin duda, estas son reflexiones muy necesarias para tener en cuenta respecto a trabajar programas o productos turísticos vinculados al patrimonio cultural de una región. Relación implícita en el conocimiento del análisis de disciplinas académicas como la sociología, la historia, la psicología, la política o la economía.

En esta explicación cabe considerar el papel del turismo cultural para lo cual es oportuno citar a Delgado Ruiz (2000) cuando dice que;

“La cultura receptora se esfuerza precisamente en ofrecer aquello que le es requerido, de acuerdo con su articulación en un sistema intercultural plenamente sometido a las leyes de la oferta y la demanda. Es lo diferente que la sociedad anfitriona sabe que debe exhibir enfáticamente, consciente de lo que se espera de ella por parte de quienes acuden turísticamente a visitarla. Estos, por su parte, no esperan en realidad nada nuevo, nada distinto de

lo que han visto en las fotografías exhibidas, en los libros o las revistas de viajes, en las postales turísticas, en los documentales de la televisión o en las películas de ficción. Han llegado hasta ahí solo para confirmar que todo lo que le fue mostrado como en sueños existe deberás” (Delgado Ruiz: 2000).

Con base en lo anterior, se observa que en estas localidades existen una serie de destinos de alto interés para el viajero, y la idea es que el turista participe de forma activa de las festividades, eventos, música, gastronomía, y otros elementos culturales de la identidad local, además del aprovechamiento oportuno de las bondades climáticas que se encuentran en la región; desde temperatura fría hasta otras muy cálidas. Al tiempo que este entorno y realidades patrimoniales permiten al turista alternativas, para disfrutar de un servicio de calidad.

De ahí que este proyecto de investigación fue presentado a la RedCOLSI durante el 2014, y tiene como propósito surgir a partir de una estrategia cuyo resultado concreto visualice nuevas iniciativas investigativas a propósito del mancomunado esfuerzo laboral en la Red de Hotelería y Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, por los instructores de la regional Tolima. En la intención de contribuir al desarrollo de un turismo nacional e internacional pensado desde la praxis de renovadas ofertas que potencialicen la riqueza cultural y geográfica de Colombia en el Tolima, así como el reconocimiento a la memoria cultural, al desarrollo local y beneficio de los pobladores.

Este resultado surge además, en la necesidad de diseñar productos turísticos competitivos que salvaguardan y divulguen los valores del patrimonio cultural local, regional y nacional, cuya presencia histórica da vida y fuerza a la identidad no solo colombiana, sino también latinoamericana.

Metodología

La metodología corresponde a una investigación de enfoque mixto; es decir, cualitativo, por las va-



loraciones y conclusiones, apoyadas en el análisis cuantitativo estadístico de las variables que facilitaron comprender la correspondencia del objeto de estudio, en su dinámica del análisis porque, asimismo:

- Lo cualitativo: permitió la interacción metodológica con las personas de la comunidad receptora a partir de las entrevistas y encuestas para conocer por transmisión oral acerca de las costumbres, oralidad, fiestas, gastronomía, artesanías y demás tradiciones. A propósito de la recolección de información primaria y secundaria de las fuentes. Igualmente, los resultados de esta investigación se dan con base en la observación de la realidad cotidiana de la población del sector.
- Lo cuantitativo: desde el uso de variables como unidades medibles a partir de la información más relevante de la localidad. A lo cual se suma el aspecto descriptivo del estudio que refiere los sucesos característicos en la zona, a la par del patrimonio material e inmaterial que se atesora como identidad cultural, y permiten trabajar por un destino turístico competitivo de acuerdo a la disposición del territorio.

Se aclara que el razonado desarrollo a lo largo de la investigación hasta el presente, es considerado como la primera fase del cronograma de este proyecto, lo cual se fundamenta en el levantamiento del inventario turístico, realizado en los tres sectores importantes de la ciudad de Ibagué, dentro del campo del turismo territorial y como universo del análisis propuesto para el barrio especial El Salado, Corregimiento 16 El Totumo y el corredor turístico del Cañón del Combeima, significativa vía al Nevado del Tolima.

Para llevarse a cabo este inventario turístico se necesitó inicialmente realizar un diagnóstico de la zona, visitas a los sitios culturales característicos en la dinámica del trabajo por el patrimonio cultural mueble e inmueble, ya sean casas de la época

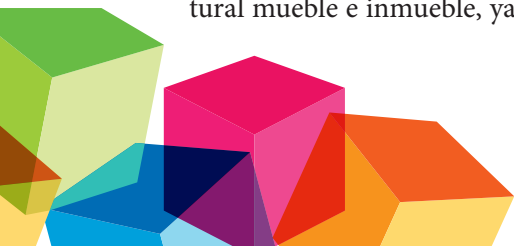
Republicana y Colonial, fábricas que desde hace más de 40 años vienen funcionando y comercializando productos de la región, estructuras metálicas de época que todavía se utilizan en beneficio de la comunidad, monumentos, esculturas, pinturas de arte y elaboración de artesanías de personas reconocidas en el departamento y la ciudad.

El proceso de participación se fundamentó en el acompañamiento de los agentes sociales más importantes del sector y esto coadyuvó a la recolección de información cultural de tipo material e inmaterial de la localidad. Asimismo, el trabajo de campo hasta el presente, posibilitó realizar varias convocatorias participativas de las distintas personalidades de las comunidades, que son objeto del estudio y están vinculadas al desarrollo de la cultura, pero que además son determinantes en este sentido, en lo particular respecto a familias indígenas. A la par que se suman las entrevistas realizadas a otras personas con una destacada trayectoria y reconocimiento en su comunidad.

Resultados

La novedad de este estudio a partir de los aportes que en él se promueven, facilita al territorio de Ibagué hacer el diagnóstico de su inventario de bienes patrimoniales y los valores histórico-etnológicos de las comunidades en que se identifican los recursos que pueden implementar nuevas estrategias turísticas en el Corregimiento 16 del Totumo, la Comuna 7 Barrio Especial del Salado y Corredor del Cañón del Combeima de la tierra del Nevado del Tolima. Ello, con el propósito de salvaguardar y promocionar una historia regional de costumbres religiosas, ideológicas, gastronómicas, danzarías, musicales, lingüísticas y artesanales de amplia tradición y oralidad.

La investigación de campo y la elaboración del inventario del patrimonio cultural material e inmaterial que este proyecto realiza y se obtiene como resultado, asume los lineamientos de la metodología para su elaboración en el campus del turismo en



Colombia; del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, así como para el Patrimonio del Ministerio de Cultura. Dicho proceso mediante talleres de conocimientos, responde a la metodología participativa de la comunidad receptora dado constituir un ejercicio práctico donde los actores y portadores del patrimonio cultural, refieren su identificación y por tanto, reconocimiento de las manifestaciones culturales más representativas de las respectivas comunidades. A lo cual se suma la capacidad y estrategia de que son ellos quienes finalmente validen los resultados de la investigación.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados que arroja dicho proceso hasta el momento.

Proceso que se inició a través de talleres de “Participación Comunitaria - Patrimonio Cultural Material e Inmaterial” en un ejercicio pedagógico y práctico que buscó ofrecer a los participantes una visión sucinta e integral sobre conceptos básicos, metodologías, procedimientos y actividades requeridas que permitieron identificar, reconocer y evaluar atractivos y manifestaciones culturales representativas de la identidad Ibaguereña, los talleres permitieron que los participantes pusieran la puesta en común de experiencias y esfuerzos para reflexionar sobre su patrimonio cultural, sus posibles problemas y las iniciativas que propendan al conocimiento, la práctica y la transmisión de las manifestaciones a lo largo del tiempo. Adicionalmente, quedó claro que son ellos quienes finalmente validan los resultados de la investigación.

En el corregimiento 16 del Totumo, se han inventariado 59 bienes, clasificados 44 en bienes inmuebles y 15 bienes muebles. Siendo en bienes inmuebles el 88% del grupo de arquitectura institucional, habitacional y militar y el 12% obras de ingeniería e infraestructura. El 90% de los bienes muebles son esculturas recreadas en una sola finca denominada Spa Ambiental los Alpes.

En el corregimiento 13 y comuna 7 Barrio El Salado se ha inventariado 93 bienes, clasificados en 86

bienes inmuebles y 7 bienes muebles. De los cuales el 60% pertenecen al grupo de arquitectura institucional y habitacional, el 15% a obras de ingeniería e infraestructura, 5% arquitectura militar y el 10% al grupo urbano rural y realizaciones técnico científicas.

El Cañón del Combeima cuenta con más de 50 atractivos turísticos, 42% naturales ofreciendo variedad de quebradas, cascadas, termales, bosques, fauna y flora de páramos y zona andina, el 58% corresponde a Patrimonio Cultural.

Conclusiones

- Se reconoce que la ciudad de Ibagué cuenta con tres sitios de interés turístico como son: El Cañón del Combeima, El Salado y el Totumo, en donde se puede encontrar una gran riqueza de Patrimonio Cultural.
- El turismo cultural permitirá diseñar productos turísticos competitivos para las localidades, a propósito de la implementación de un adecuado Plan Manejo para la salvaguarda y promoción del Patrimonio Cultural Regional.
- Fusionar el turismo y la cultura con otras motivaciones locales, permitirá un fácil manejo de la demanda y de la oferta.
- La armonía en el compromiso participativo de la comunidad involucrada y de los otros actores administrativos para la implementación de un turismo cultural en cada zona, traerá consigo un desarrollo sostenible y bienestar del manejo patrimonial.

Bibliografía

- Organización Mundial de Turismo (OMT), 2014.
- Ley 397 de 1997 o Ley General de Cultura.
- Convención de la UNESCO, 2003.
- Cruz Ríos, Laura: Curso “Lectura urbana desde su identidad patrimonial”, Universidad del Tolima/Ibagué, Colombia, 2014.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2011.



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Julio de 2013). Asistencia Técnica en Planificación del Turismo. Recuperado el 20 de noviembre de 2013, de Mincit: <http://goo.gl/bmmpFh>.

Molina, R. M. (Octubre de 2002). Marco Legal e Institucional para el Turismo en Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Myttenaere, B. D., & Roza Bellon, E. (2010). Desarrollo Territorial y Turismo, Una Aproximación a la Valorización Turística. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Santana Talavera: "Patrimonios Culturales y turistas", 2013.



Análisis de las estrategias empresariales y de marketing; formuladas para los sectores comercial, turístico y hotelero de los municipios de Ibagué y Melgar

Tg. Jaime Andrés Morales Saavedra - Msc. Ing. Luis Felipe Lozada Valencia

Aprendiz Semillero de Investigación SI.GESICOM – Investigador Líder de Grupo de Investigación GESICOM
Centro de Comercio y Servicios-SENA Regional Tolima
Ibagué, Colombia
jamorales600@misena.edu.co; felipe.lozada@misena.edu.co

Palabras clave: competitividad, comercio, turismo, hotelería, marketing, estrategias.

Introducción

Desde la última década, Ibagué ha llevado a cabo la puesta en marcha de importantes estrategias públicas y privadas para la atracción de la inversión, la diversificación de la oferta de bienes y servicios y la apuesta por convertirse en un destino turístico cultural del centro del país. Asimismo, se convirtió en el epicentro del desarrollo de un gran número de proyectos de infraestructura como el complejo comercio y centro internacional de negocios “Acqua Power Center”, y “La Estación”, centro comercial; lo cual podría significar un aumento en la demanda ocupacional hotelera. Por su parte, el turismo, un sector dinámico y de alto crecimiento en la economía local, ha presentado similar comportamiento debido a su alta correlación entre variables como la calidad y el precio. Este favorable desempeño se debe principalmente a que la hotelería es uno de los sectores económicos que disfruta de los estímulos

tributarios implementados por el Gobierno, para incentivar la inversión extranjera.

A pesar de lo mencionado con antelación, que se traduce en la generación de un amplio desarrollo en la industria local, se han venido derivando varios fenómenos que están perjudicando a la ciudad, tales como la sobreoferta en algunas zonas del país, la informalidad laboral y falta de personal calificado, que también son algunos aspectos que han afectado de manera general la industria en los dos últimos años. A pesar de esto, algunos dirigentes del gremio, son optimistas respecto al futuro hotelero.

Por lo tanto, estos sectores (comercial, turístico y hotelero) deben asumir grandes retos en materia de competitividad y especialización del producto, cumpliendo con las exigencias que permitan consolidar los éxitos en la recuperación del mercado



interno y que la región alcance un nivel altamente competitivo a nivel nacional. En esta medida contribuye con el desarrollo local.

En este contexto, y con el propósito de un ejercicio de construcción de estrategias que rompa con la inercia del pasado y posibilite nuevos rumbos para el departamento, se trae a colación lo que se visualiza para el Tolima en el Plan de Desarrollo 2012- 2015, teniendo como objetivo diseñar e implementar estrategias que aporten a la competitividad turística del departamento, el aumento de la ocupación hotelera y el fortalecimiento del sector comercial como un eje fundamental para la región. Este proyecto pretende contribuir en generar respuesta a dichos planteamientos de mejoramiento que se formulan para el departamento.

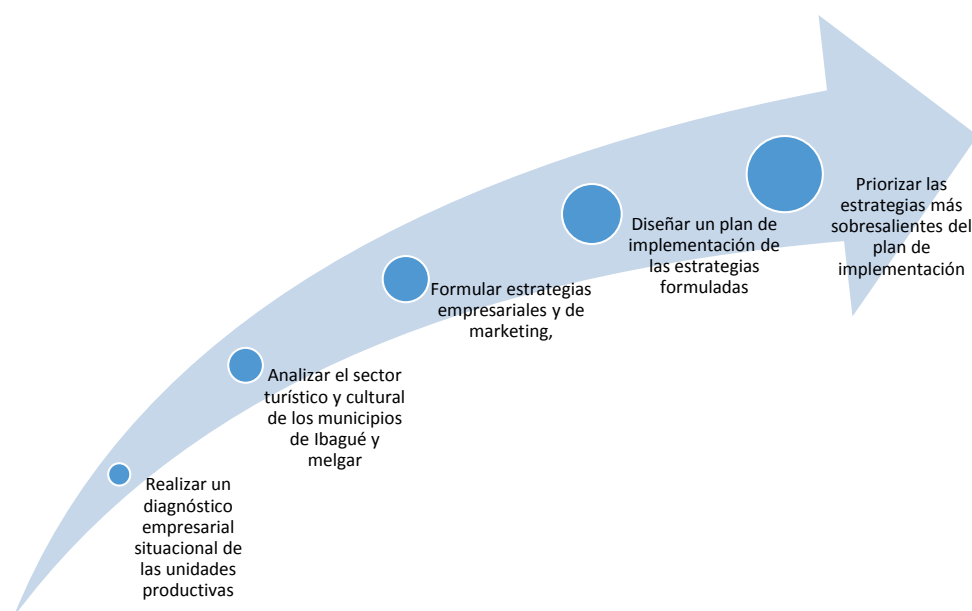
tación de estrategias e implementación de estrategias priorizadas; las cuales fueron encaminadas a estructurar el objetivo del proyecto. Una vez analizado el sector comercial, turístico y hotelero a partir de información primaria e información secundaria, se llevó a cabo un diagnóstico de los sectores con el objetivo de construir una matriz DOFA que permitiera visualizar el estado actual en el que se encuentran las organizaciones de la región, que se desenvuelven en estos sectores de estudio. A partir del desarrollo de estrategias basado en análisis y diagnóstico realizado de los sectores, se llevó a cabo una priorización de las estrategias con el objetivo de implementar aquellas que se ajustaran al entorno de los sectores, y fueran las bases de proyección competitiva de las organizaciones y la continuidad de ejecución de las que ya estaban diseñadas.

A partir de la identificación de la población de los sectores de estudio, se seleccionó la población del sector hotelero del municipio de Ibagué. Por su parte, se realizaron listas de chequeo a las empresas del mismo sector en el municipio de Melgar, incluyendo el sector turístico. El análisis del sector

Metodología

Para el desarrollo del proyecto de investigación se definieron cinco fases, diagnóstico del sector empresarial, análisis del sector comercial, turístico y hotelero, diseño de estrategias, plan de implemen-

Figura 1. Proceso Metodológico



Fuente: Autores

comercial se llevó a cabo a partir de la clasificación de subsectores comerciales, los cuales se muestran a continuación.

- Comercio al por mayor y al por menor
- Entretenimiento
- Ferretería
- Publicidad
- Colegios públicos
- Colegios privados
- Tiendas
- Comunicaciones
- Servicios financieros
- Servicios de transporte
- Restaurantes
- Servicios públicos

Una vez realizada la clasificación del sector comercial, se procedió a un muestreo estadístico de población finita, obteniendo una muestra poblacional de 254 empresas, las cuales se estratificaron según la población de la categorización realizada del sector. Esta información se derivó de la aplicación de entrevistas y encuestas a los directivos de las empresas seleccionadas, lo cual permitió obtener información de las labores comerciales, hoteleras y turísticas, además del desarrollo estratégico y competitividad de la organización en su sector.

Resultados

Caracterización del estado actual de las empresas

Para la caracterización de las actividades empresariales y de mercadeo, se encuestaron un total de doce empresas. Los resultados del diagnóstico del trabajo de campo en las empresas objeto de estudio, revelan lo siguiente:

- Once de doce empresas del sector comercial turístico y hotelero no realizan capacitación y desarrollo del personal.
- Tres de los ocho hoteles afirman haber realizado capacitación en salvamento acuático,

creando así un bajo índice de capacitación del personal en salvamento acuático, siendo este un factor de gran relevancia para el sector hotelero y turístico.

- De las empresas del sector comercial, ninguna cuenta con programas de capacitación.
- De las doce empresas analizadas, tan solo ocho cuentan con herramientas e instrumentos de medición de satisfacción al cliente.
- Nueve empresas no cuentan con portafolio de productos y servicios. Las empresas restantes no evidencian el uso de esta herramienta de ventas.
- De las doce empresas, ocho no cuentan con perfiles en Facebook. Dentro de estas, seis corresponden a hoteles y las dos restantes a empresas del sector comercial, en las que no utilizan ningún tipo de promoción y publicidad a través de las redes sociales ni páginas web.

Reconocimiento y priorización de las estrategias línea base

Las cuatro estrategias de la línea base se encuentran consignadas como prioridad dentro de las estrategias formuladas en la investigación.

- Capacitar el recurso humano especializado en servicio al cliente y marketing.
- Diseñar herramientas de medición de satisfacción y lealtad de los clientes.
- Desarrollar portafolio de productos y servicios.
- Creación de perfiles en redes sociales

Análisis de los resultados de la implementación en las empresas seleccionadas

Con el fin de conocer el impacto de la implementación de las estrategias en las empresas a las cuales se realizó el impacto del proyecto, se emplea una gráfica de análisis, mediante la cual se presenta el estado inicial de la línea base y los resultados de la implementación (ver Figura 2.).

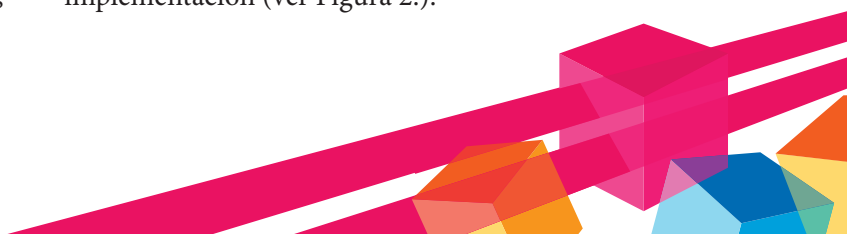
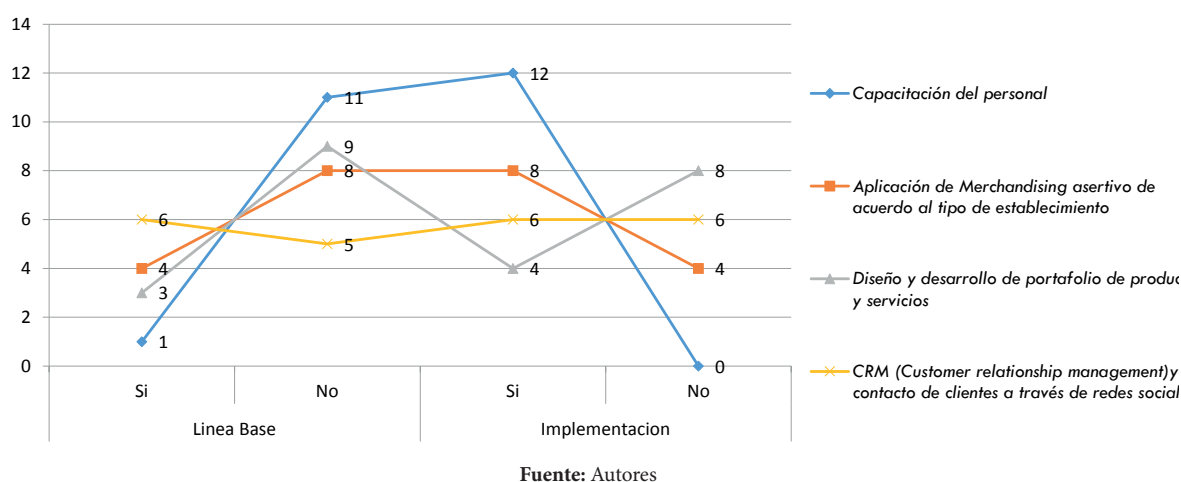


Figura 2. Implementación de estrategias



Conclusiones

Las empresas del sector comercial, turístico y hotelero presentaban mayor debilidad en capacitación del personal, lo que generaba baja competitividad, falta de sentido de pertenencia y mal servicio al cliente; entre otras competencias que no se estaban aprovechando para generar valor agregado a las mismas. La implementación de esta estrategia fue la más aceptada por los empresarios al ser conscientes de la importancia de promover el aprendizaje de los empleados en determinadas áreas del conocimiento, y fortalecer sus habilidades para alcanzar un ejercicio profesional más óptimo, que permita dar aportes teóricos y metodológicos en la gestión de sus competencias, así como permitir a las empresas alcanzar un mayor nivel de competitividad en el mercado.

El diseño de un formato de cuestionario de medición de satisfacción al cliente, permitió que las empresas realizaran un seguimiento a dichos niveles de satisfacción y realizaran un análisis para identificar los factores que permitieran mejorar el proceso de toma de decisiones, teniendo como resultado la fidelización de clientes.

Por su parte, el diseño de portafolio de productos y servicios permitió fortalecer la venta directa, teniendo como objetivo lograr con mayor eficacia la

ampliación de conceptos y prácticas de la empresa y de esta manera canalizar los deseos de compra de los clientes, contribuir a la imagen, y por ende, al crecimiento, competitividad y rentabilidad. En esta dirección, se realizó modificación de la imagen corporativa a cinco de las empresas, y creación de perfil empresarial a una de ellas. Como resultado, atracción de nuevos clientes.

Por último, se realizó una sensibilización a las empresas con el fin de dar conocer los beneficios de la nueva tendencia y aprovechamiento de las redes sociales, y el poder de la conectividad para mejorar la productividad, la innovación, la colaboración, el reconocimiento y la implicación de los empleados. Los resultados revelan que diez de las doce empresas no cuentan con una política formal del uso de las redes sociales, página web y gestión en otras herramientas web. Esto sugiere que la mayoría de ellas no están realizando las debidas prácticas en el desarrollo de sus propias políticas formales sobre el uso de las redes sociales; razón por la cual, las empresas deben buscar formas de aprovechar la popularidad y el valor comercial de las redes sociales, para impulsar el rendimiento de la organización y ampliar los objetivos corporativos.

Con base en los resultados obtenidos en la investigación, en términos generales se puede concluir

que el sector empresarial turístico, es uno de los ejes centrales de desarrollo a nivel departamental, pero que con sus debilidades en cuanto a la estructura de sus servicios, genera una deficiente competitividad, frente a productos turísticos nacionales ya consolidados.

Es de gran importancia la creación de una cultura organizacional y de asociación empresarial de los sectores estudiados, para fortalecer el crecimiento económico y competitivo de la región, en la medida en que se conocen sus debilidades y amenazas. Así se desarrollan acciones que mitiguen el impacto negativo en la economía y por ende en las organizaciones, en las que el dinamismo empresarial y gubernamental permitirá afrontar estas barreras del mercado. De igual manera la inversión pública y privada en los sectores comercial, turístico y hotelero debe ser orientada a infraestructura, capacitación, innovación, y tecnología.

La creación de una alianza estratégica entre los municipios de estudio, permitiría el fortalecimiento, crecimiento y competitividad en estos sectores, siendo parte del factor externo de las organizaciones que genere oportunidades. En esta dirección participarían en los programas de sensibilización, capacitación y responsabilidad social, en los cuales se debe trabajar el fortalecimiento de la imagen de los municipios en mención, como una marca, que posicione el turismo de la región al nivel competitivo, del turismo presente en el país.

El entorno empresarial actual en la región, y la cultura empresarial se encuentra en un estado receptivo, en donde la adopción de estrategias les permite dar inicio al desarrollo de acciones competitivas, creando así ambientes dinámicos y confiables para los clientes. Ecosistemas empresariales en donde cada organización cumple una función específica, creando ciclos económicos favorables para las organizaciones y sus clientes.

Referencias

- Ander, E. (2003). definición de ejecución. Página 147. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22043/Capitulo5.pdf>.
- Banco de la República. (2013). Boletín Económico Regional. Tolima.
- Biblioteca Luis Ángel Arango. (s.f.). Biblioteca Luis Ángel Arango. Recuperado el 14 de Octubre de 2014, de Biblioteca Luis Ángel Arango: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo16.htm>.
- Business Dictionary. (s.f.). Recuperado el 14 de Octubre de 2014, de Business Dictionary.
- Cámara de Comercio de Ibagué. (15 de Octubre de 2013). cci formaliza 667 negocios. Impulso empresarial, pág. 18.
- Cámara de Comercio de Ibagué. (2012). Comportamiento y estructura del tejido empresarial de Ibagué. Ibagué.
- Cauqueva, J. R. (mayo de 2007). Guía de elaboración de diagnósticos. Obtenido de <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADA-de-diagn%C3%B3stico.pdf>.
- CEPAL. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Recuperado el 11 de Noviembre de 2014, de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf.
- CEPAL. (2011). Planificación estratégica. Obtenido de http://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/sm_69_MA.pdf.
- Confederación Granadina de Empresarios. (10 de Noviembre de 2014). CGE- Confereración Granadina de empresarios. Obtenido de <http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4111benchmarking.aspx>.
- Consejo Privado de Competitividad. (2014). Informe Nacional de Competitividad 2013 - 2014.
- DAFT, R. (2004). Teoría y diseño organizacional 8 edición. México: Thomson editores.
- Departamento Nacional de Planeación. (2007). Agenda interna para la productividad y competitividad - Documento Regional Tolima. Bogotá.



Puntos fuertes y débiles en la formación por competencias según los egresados del SENA

Msc. Ing. Jose Alonso Oviedo Monroy

Instructor-Investigador

Grupo de investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

jaoviedom@sena.edu.co

Palabras clave: competencias, programas de formación, aprendizaje, enfoque del aprendizaje, contexto de aprendizaje, puntos fuertes y débiles, SENA.

Introducción

El objetivo de la investigación, es el análisis exploratorio descriptivo de las competencias que los egresados del SENA consideran puntos fuertes o débiles en sus estudios. Para ello se describen los resultados obtenidos con base en una muestra de 161 graduados en doce áreas, siendo cinco de ellas significativas estadísticamente. Los resultados revelan que los graduados señalan como puntos fuertes de sus estudios, las competencias relacionadas con las metodologías docentes tradicionales como los conocimientos, la capacidad de análisis y aprendizaje o el trabajo en equipo. Por el contrario, las competencias relacionadas con las habilidades de comunicación de idiomas extranjeros, así como las habilidades de liderazgo se revelan como puntos débiles de los estudios tecnológicos.

Abstract

The target of the research is descriptive exploratory analysis of the skills that graduates of the

SENA considered strengths or weaknesses in their studies. To do the results based on a sample of 161 graduates into twelve areas are described, five of them being statistically significant. The results show that graduates say as strengths of their studies skills related to traditional teaching methods and knowledge, analytical skills and learning and teamwork. By contrast, the skills related to communication skills in foreign languages, and leadership skills are revealed as weaknesses in technological studies.

Metodología

Para la presente investigación se obtuvieron datos sobre la experiencia de los graduados en su programa de formación y la transición al mercado laboral, así como las competencias que adquirieron durante el período académico. Los entrevistados fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio. El trabajo de campo se realizó entre el primero de abril y el treinta de mayo de 2015, y las entrevistas se realizaron vía online.



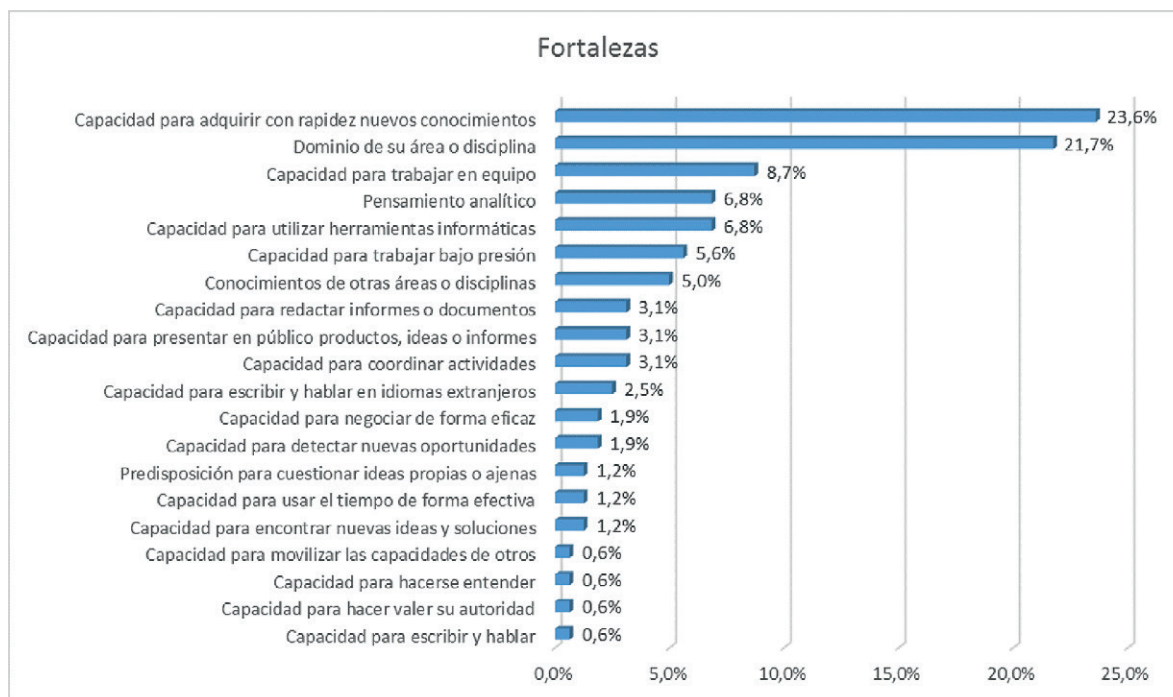
La encuesta se dirigió a los egresados del Centro de Comercio y Servicios del SENA regional Tolima, que terminaron sus estudios cinco años antes del momento de la entrevista. El porcentaje de mujeres en esta muestra alcanzó el 62,1% y la edad promedio fue de 27,55 años (DT = 7,25). La muestra incluyó graduados en distintas áreas y niveles de estudio y de forma concreta el estudio presenta resultados relativos a distintas titulaciones técnicas, tecnológicas y especializaciones tecnológicas, sin profundizar en diferencias a nivel de especialidad: Contabilidad (N = 33), Administración (N = 32), Gestión documental (N = 24), Sistemas (N = 21), Salud (N = 16), Logística (N = 5), Mercadeo (N = 4), Gastronomía (N = 3), Proyectos (N = 2), Deportes (N = 2), Turismo (N = 2), Mantenimiento (N = 1). 161 egresados del SENA seleccionaron, entre un listado de diecinueve competencias, una competencia como punto fuerte de sus estudios, y otra como punto débil. El estudio de cada bloque de valoraciones – puntos fuertes y débiles – se realizó mediante análisis de tablas de contingencia obtenidas y comparación de medias por medio del Análisis

de la Varianza, con base en conjuntos de respuestas múltiples por medio del programa SPSS 20.

Las competencias más valoradas por los graduados: Puntos Fuertes

A continuación se muestran los resultados más significativos en cuanto a las competencias mejor valoradas por los graduados del SENA, en relación con la importancia que tuvieron en sus estudios universitarios. Como se observa en la Figura 1, un alto porcentaje de graduados seleccionó la competencia capacidad para adquirir nuevos conocimientos (23,6%), seguido del dominio de su área o disciplina (21,7%), capacidad de trabajar en equipo (8,7%). Estos porcentajes corresponden a las posiciones que ocupan estas competencias en función del número de veces que han sido seleccionadas por los egresados, independiente de si fueron escogidas en primera, segunda o tercera opción. El listado ordenado de competencias se muestra en la Figura 1.

Figura 1. Porcentaje de graduados que seleccionaron cada competencia como punto fuerte de su titulación



Fuente: El autor

La capacidad para adquirir con rapidez nuevos conocimientos es la competencia que ocupa el primer lugar en la lista (23,6%). Esta competencia hace referencia al llamado metacognoscimiento o la capacidad de análisis y aprendizaje del estudiante y forman parte, junto con los conocimientos analizados anteriormente, del conjunto de capacidades que tradicionalmente se han transmitido a los aprendices. El segundo puesto en el ranking de las competencias mejor valoradas, lo ocupa el dominio de la propia área de conocimiento (21,7%).

Si bien, el tercer puesto lo ocupa la capacidad para trabajar en equipo, su 8,7% hace que no sea una competencia relevante, pero a la misma vez se debe prestar importancia de no confundir esta capacidad con las metodologías de trabajo en grupo. Un poco más abajo en el escalafón, se encuentra el pensamiento analítico y la capacidad para utilizar herramientas informáticas con 6,8% en cada uno, se resalta que esta última fue más valorada por los aprendices del área de sistemas, como es de esperarse. El ANOVA de la comparación de las muestras entre las fortalezas y el área del aprendiz, indica que es indiferente del mismo ($F = 1,30$ y Significancia = 0,22). Es para prestar atención el hecho de que las competencias enfocadas a la comunicación estén en los últimos puestos: capacidad para hacerse entender, capacidad para hacer valer su autoridad y capacidad para escribir y hablar, solo obtienen 0,6%.

Las competencias menos valoradas por los graduados: Puntos Débiles

En lo concerniente a las competencias valoradas como debilidades, se destaca ampliamente la capacidad de escribir y hablar en idiomas extranjeros, seleccionada por el 39,1% de los encuestados. Seguidamente, la predisposición para cuestionar ideas propias o ajenas con un 9,3% y la capacidad para presentar en público productos, ideas o informes con el 7,5%. Se evidencia ampliamente la poca

capacidad para comunicarse en un idioma extranjero. El ANOVA de la comparación de las muestras entre las debilidades y el área del aprendiz, indica que es indiferente del mismo ($F = 1,38$ y Significancia = 0,22). Entonces, se observa que la metodología de enseñanza de un idioma extranjero tiene fallas que se deben analizar. Ahora bien, sentirse débil en el cuestionamiento de muchos sobre el pensar propio y ajeno, indica en buena medida, la falta de crítica interna y del entorno que pudiera desembocar en una actitud conformista y en el rezago la mejora de los procesos en los cuales está involucrado el individuo. Ahora, la baja capacidad realizar presentaciones en público desdice de un aprendiz líder (meta de los entornos de aprendizaje SENA) y si el 65,2% de los egresados dice dominar de manera alta su área o disciplina, solo queda conjeturar en que su timidez ha ganado la batalla. Es allí donde se deben retomar estrategias que permitan que los graduados del SENA pierdan el miedo a exponer sus ideas ante un auditorio.

Impacto Regional

En la medida en que se conozcan las fortalezas y debilidades de los egresados del SENA, se pueden generar estrategias que permitan continuar con el trabajo que se está realizando bien y hacer las acciones de mejora necesarias, encaminadas a suplir las falencias que conllevan a las debilidades. En ese orden de ideas, cada vez se tendrán graduados del SENA que aporten no solo su conocimiento, sino su liderazgo, crítica y enfoque a las empresas tolimenses.

Conclusiones

En este trabajo se han analizado las competencias que los titulados del SENA consideran puntos fuertes y débiles de su formación. Los resultados arrojan que las competencias relacionadas con las metodologías docentes tradicionales, son por lo general las más señaladas como puntos fuertes de sus estudios. En concreto, los titulados apuntan al trabajo en equipo, el dominio de la propia área o disci-



plina y la capacidad de adquirir conocimientos con rapidez. Por el contrario, las competencias que los graduados subrayan como puntos débiles de sus estudios, se encuentran más relacionadas con las habilidades de liderazgo. En especial a la capacidad de escribir y hablar en idiomas extranjeros, la predisposición para cuestionar ideas propias o ajenas y la capacidad para presentar en público productos, ideas o informes. En función a las disciplinas de los egresados, no se han notado diferencias ni en sus fortalezas ni en sus debilidades.

A partir de este trabajo, es posible extraer determinadas implicaciones de gran utilidad a nivel metodológico, como la necesidad de enfatizar en mayor medida en la formación en idiomas, en todas las titulaciones SENA.

Asimismo, se plantea la posibilidad de aplicar los trabajos en grupo no solo para el desarrollo de competencias colaborativas, sino para fomentar el aprendizaje de las habilidades de liderazgo. Igualmente, se propone un mayor uso de las exposiciones orales como método para la mejora de las competencias de comunicación, y para el aprendizaje de técnicas de presentación y habilidad de hablar en público. No obstante, en cuanto a los conocimientos teóricos aportados por los estudios, se propone que prevalezca la actualización de los mismos

frente a su ampliación, ya que la formación teórica de los titulados parece ser más que suficiente para abordar las tareas de sus puestos de trabajo.

Finalmente, es necesario considerar las limitaciones del estudio, no solo en el tamaño de la muestra, sino en la autoevaluación como método de recolección de datos. Sería recomendable disponer de estudios longitudinales que permitan evaluar los resultados a lo largo del tiempo.

Referencias

- Accenture y Universia. (01 de 05 de 2015). Las competencias profesionales en los titulados. Contraste y diálogo Universidad – Empresa. Obtenido de Accenture: <http://www.accenture.com/es-es/industry/Pages/carrera-prof.aspx>.
- Allen, J., & Van der Velden, R. (2005). The role of self – assessment in measuring skills. Maastricht.
- Kember, D., & Wong, A. (2000). Implications for evaluation from a study of students perceptions of good and poor teaching. *Higher Education*, 40(1), 69-97.
- Valle, A., González, R., Núñez, J. C., Suárez, J. M., Piñero, I., & Rodríguez, I. (2000). Enfoques de aprendizaje en estudiantes universitarios. *Psicothema*, 12(3), 368-375.



Afrontar el reto de la formación profesional integral: aprendices investigadores

Tg. Jorge Luis Hernández Bernal

Aprendiz Semillero de Investigación SIGESICOM
Centro de Comercio y Servicios-SENA Regional Tolima
Ibagué, Colombia
jlhernandez079@misena.edu.co

Palabras clave: FPI, investigación, instructores, método científico, MPI, PEI.

Introducción

El mundo se encuentra en constante transformación; por tal motivo tanto la academia como la comunidad científica internacional, han tenido que adaptarse a nuevas herramientas y enfrentarse con cada una de ellas, al cambio global. Una de estas herramientas ha sido el mejoramiento e inversión en la educación que han realizado los países desarrollados y en vía de ello. Un ejemplo claro es el caso de Chile y Finlandia que invierten gran parte de su PIB en la educación.

Por lo anterior, “El reto de la economía del conocimiento global afecta principalmente a la cabeza de cualquier sistema académico. Las universidades de investigación son las principales instituciones de un país que interactúan globalmente, promoviendo conocimiento relevante para este y tal vez contribuyendo a la comunidad científica - internacional. Las universidades de investigación son de vital importancia para cualquier país por ser “ventanas al mundo”. Igualmente, estas universidades son las que tienen el potencial de lograr un puesto

en los “ranking” mundiales de educación superior. Un país como Colombia solo puede sostener unas pocas universidades de investigación competitivas a nivel global. Más aún, estas universidades deben formar parte de un sistema académico coherente y bien organizado que incluya instituciones de Educación Superior con diferentes misiones y enfoques” (Roa Varelo, 2014).

Colombia ha tratado de presentar múltiples soluciones y se ha sometido a varias transformaciones, que en consecuencia podrían controlar los diversos cambios del entorno; sin embargo, el camino es largo y el trabajo aumenta conforme la globalización lo exige. Es por ello, que es fundamental resaltar la estrecha relación que tiene la educación con aspectos como la política, la economía y las locomotoras que impulsan el gobierno para los próximos años, etc., precisamente cabe resaltar que dentro de las locomotoras se expone la importancia de la innovación en los proyectos y actividades económicas; es ahí donde la investigación se incorpora a someter los recursos del Estado para lograr el “Desarrollo competitivo”. Asimismo, la visión de educación en los próximos años



y el papel del SENA dentro del proceso de calidad y certificación con resultados hacia el año 2020.

En el SENA, la educación se desarrolla a partir de un planteamiento pedagógico que a través de los años viene evolucionando según las necesidades de las empresas y los aprendices a formar. Cada época trae sus afanes y mientras el tiempo pasa, las necesidades se hacen más visibles. La generación de conocimiento e innovación se hace a un ritmo acelerado y competitivo, esto le permite a países del primer mundo estar en el lugar que se encuentran, ya que los factores de desarrollo tecnológico, innovación médica e investigación en todos los campos de las ciencias, permiten así generar conocimiento importante y valioso.

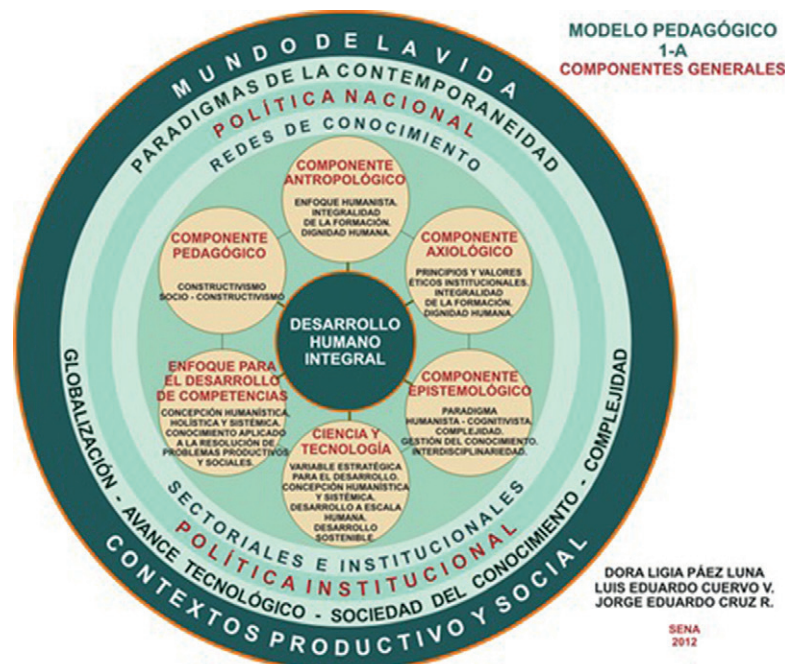
La formación profesional integral que imparte el SENA, constituye un proceso educativo teórico-práctico DE CARÁCTER integral, orientando al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de aptitudes para la convivencia social, que le per-

mitan a la persona actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida (SENA, 1997).

La FPI a través de su modelo pedagógico institucional y Proyecto Educativo Institucional, ha generado “los retos de la formación profesional integral”, los cuales se enfocan en dar cumplimiento a los seis componentes del desarrollo humano integral.

Uno de los retos menos desarrollados, es la investigación. Descubrir y mejorar las habilidades investigativas es un reto muy importante y realmente significativo frente a los demás, ya que los elementos necesarios para implementarla no se encontraban dentro de las necesidades del SENA en años anteriores. Si bien es cierto, el SENA investiga desde su fundación, los métodos de investigación han sido propios y alejados del método científico, los instructores, quienes son encargados de formar al capital humano “Aprendices” de forma integral, no han reconocido los procesos de investigación dentro de los ambientes de aprendizaje.

Imagen 1. MPI- Desarrollo Humano Integral



Fuente: (SENA, 2012)

Por tanto, la integralidad es bastión de gran importancia en su metodología, por ello, en la institución no solo brindan conocimientos teóricos y prácticos para el trabajo, sino que adicionalmente se forman personas con valores, experiencia, saberes y conocimientos; que propenden por personas competentes para las necesidades de las organizaciones. Entiéndase por integral, la reunión de habilidades, conocimientos, destrezas y características de una persona, como lo es la cordialidad, el liderazgo, la responsabilidad, con iniciativa, etc. Resaltar el ser humano integral en este sentido es sencillo, tiene un sano equilibrio en todos los campos del conocimiento, del ser y saber hacer.

En cuanto al instructor, él es la principal fuente de transferencia de conocimientos que tiene el aprendiz SENA, en cualquier formación titulada, técnica, tecnológica y especialización tecnológica. Él potencia y contribuye al desarrollo de las habilidades de los aprendices, generando así capital humano capacitado para el trabajo. Dentro de sus funciones se encuentran capacitar y entregar al mundo, aprendices con la capacidad de investigar y desarrollar textos científicos. Con base en lo anterior, surge la siguiente pregunta:

¿Cuál es el estado actual de los conocimientos en investigación de los instructores y la inclusión de esos conocimientos, como pilar fundamental en los contenidos del proyecto formativo de las formaciones tituladas?

Metodología

Los retos de la formación profesional, se cumplen a través de los prestadores del servicio de formación, es decir, la comunidad SENA. No obstante, dentro de la comunidad SENA quien más influye en el aprendiz es el instructor, quien es el encargado de enseñar. El aprender a aprender, aprender a ser y el aprender a hacer, son componentes que hacen parte de la formación profesional integral. El instructor es quien de primera mano forma a los aprendices en todos los aspectos.

Ahora bien, a partir de lo anterior es necesario analizar a profundidad la esencia del instructor y de la formación que imparte, ya que mediante ello, se evidenciará el estado actual de los conocimientos en investigación que manejan y la inclusión de dichos conocimientos, como pilar fundamental en los contenidos del proyecto formativo de las formaciones tituladas.

Esta investigación es de carácter mixto y en este momento se desarrolla la descripción, ya que la recolección de información primaria y secundaria se acumuló. El análisis de estudios previos, la reunión de los documentos maestros de la educación en el SENA, sistemas pedagógicos, antecedentes a nivel nacional e internacional frente a los procesos de investigación, ha permitido identificar componentes al momento de elaborar la herramienta de recolección de información primaria, que en este caso, es una encuesta que se aplicará a los instructores del Centro de Comercio y Servicios SENA - Regional Tolima, que se divide en tres componentes:

A. Niveles de formación y metodología de búsqueda de información secundaria

Se pueden identificar los niveles de formación y las preferencias para desarrollar los contenidos de las competencias o de los cursos que imparten. Si se realiza un paralelo entre la opción de grado y el material que usa para desarrollar la formación, así mismo determinar sus conocimientos sobre metodología de la investigación y escritura científica.

B. Herramientas pedagógicas

Se centra en determinar y observar sobre qué tipo de herramientas fundamenta el aprendizaje dentro del aula de formación. El instructor puede entregar el conocimiento de múltiples formas y se encuentra a su libre albedrío, pero la labor de la encuesta es determinar cuáles son las que más usa el instructor y si estas herramientas propenden y promueven la investigación, lectura y gestión del conocimiento por el aprendiz.



C. Investigación para la formación

Se centra en determinar el estado actual de la producción intelectual de texto de los instructores, como también de su trayectoria y conocimientos sobre el grupo de investigación dentro del Centro de Comercio y Servicios y el SENA en general, y su participación en estos escenarios que propician el desarrollo académico de los aprendices.

En síntesis los componentes entregan una interpretación frente al objeto de estudio, de acuerdo a las exigencias y rigurosidad de la investigación. ¿Cómo promover dentro de la formación la investigación?, ¿Cómo generar y abrir espacios que permitan desarrollar las habilidades investigativas?, ¿Cómo brindarle mayor importancia a la investigación?

Resultados

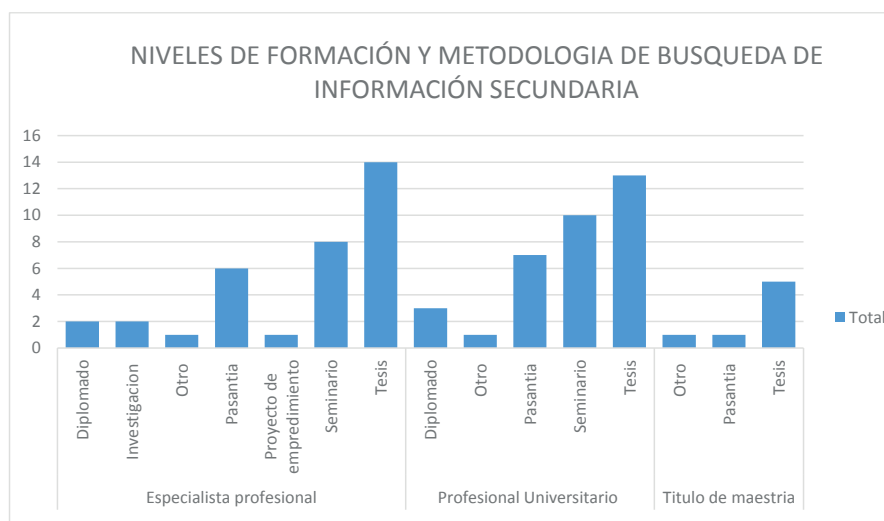
Investigar se convierte en una acción más importante para las instituciones educativas según pasa el tiempo y aumenta la globalización; aglomera una

serie de necesidades económicas, políticas, académicas y dichas necesidades se reflejan en todos los ámbitos. El SENA ha encontrado una necesidad que no se había barajado dentro de sus procesos de formación de manera intensiva, la investigación. Ahora bien, una vez aplicada la encuesta se interpretó la información recolectada y a partir de los componentes se desarrolló un análisis:

A. Niveles de formación y metodología de búsqueda de información secundaria

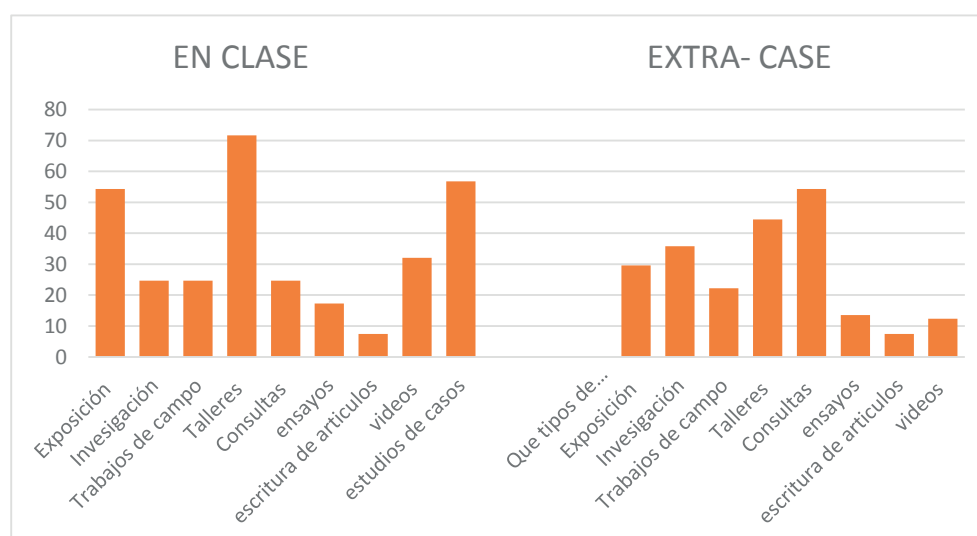
El 92% de los instructores encuestados cuentan con un título profesional y dentro ellos hay quienes tienen una especialización y/o maestría. El 8% restante, cuenta con formación técnica, tecnología o de especialización tecnológica. El 42% de los instructores desarrollaron como opción de grado, tesis, una cifra no tan alentadora. La población restante, es decir, el 58%, dentro de su trayectoria académica, no ha desarrollado procesos de investigación que le permitan tener una noción de la construcción de soluciones a problemas, mediante la metodología de la investigación.

Figura 1. Niveles de Formación



Fuente. El autor

Figura 2. Herramientas Pedagógicas



Fuente. El autor

B. Herramientas pedagógicas

El 13.5% de los instructores usan fuentes de información como la tesis de grado para construir los contenidos de las competencias, y el 7% usa repositorios universitarios como fuente de información. Al confrontar los datos respecto a la tabla anterior, se logra evidenciar qué estrategias pedagógicas como los ensayos y la escritura de artículos, son las menos usadas, sin superar el 20% de uso por parte de los instructores, lo que demuestra la falta de interés de los instructores del Centro de Comercio y Servicios por investigar.

Esto al final se refleja en la formación, si los instructores no lo consideran necesario, cómo se va a generar en los aprendices del Centro de Comercio y Servicios la conciencia de desarrollar trabajos de investigación. Existe una fuerte apatía por la comunidad en general frente a investigar y el SENA, Centro de Comercio y Servicios no es punto aparte del problema. Por el contrario se ve reflejado en el análisis de los datos y por ende en la Formación Profesional Integral que se imparte en la institución.

C. Investigación para la formación

Figura 3. Investigación- Producción Científica de los Instructores



Fuente. El autor

Por otra parte, el porcentaje de instructores que ha realizado publicaciones corresponde al 42%, de las cuales solo el 33% son de carácter científico/reflexivo. Se evidencia el bajo porcentaje en el desarrollo de investigaciones durante su vida académico/profesional. Para transmitir conocimiento se debe tener plena seguridad de este, lo que propiciará impartirlo de manera adecuada.

Conclusiones

Sin ser ni los resultados ni el análisis obtenido mediante la encuesta, nada alentadores, el trabajo que el SENA a nivel nacional desarrolla por medio de la estrategia SENNOVA y los grupos de investigación de cada Centro, es admirable y en poco tiempo ha brindado excelentes resultados. Sin embargo, es importante recalcar que la formación en investigación se debe realizar desde las aulas y es allí donde se sugiere hacer énfasis para fortalecer las habilidades investigativas de los aprendices.

Si bien es cierto, las competencias que adquiere el aprendiz al formarse en el SENA en cualquiera de los niveles propedéuticos que se ofertan, lo forman competitivo; los componentes teóricos, prácticos y actitudinales, no resuelven la investigación como transversal a todos los conocimientos que se encuentran inmersos en las competencias que componen los proyectos. Es ahí donde se logran detectar vacíos preocupantes en la formación de los aprendices, ya que al transcurrir el tiempo y continuar con su formación, se quedan cortos al formular y desarrollar proyectos, los cuales tienen como producto académico, escribir informes, publicar artículos y generar conocimiento.

El SENA, Centro de Comercio y Servicios se enfrenta a una oportunidad de mejora, la cual se expresa en la generación de estrategias pedagógicas que permitan en el aprendiz desarrollar sus habilidades investigativas, lo que le otorgan al instructor elementos que llegan al aprendiz, con el fin de desarrollar sus habilidades en escritura, búsqueda de información y construcción de conocimiento. Ser excelentes es posible y el SENA presta un servicio de educación para el trabajo de alta calidad, como Institución de Educación Superior ha comenzado a asumir nuevos retos y este es uno de ellos.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Obtenido de Ley 100 de 1993: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html.
- Londoño B, J. M., & Cortés C, C. A. (2003). el papel de la investigación en la formación de profesionales integrales en la facultad de ingeniería de la Universidad de Manizales. Manizales: CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO.
- Ministerio de Educación Nacional. (16 de 06 de 2010). Ministerio de Educación Nacional, MEN. Recuperado el 15 de 04 de 2015, de Ministerio de Educación Nacional, MEN: <http://www.mineducación.gov.co/1621/w3-article-231240.html>.
- SENA. (1997). ACUERDO 0008 DE 1997. BOGOTÁ: SENA.
- SENA. (2012). Modelo Pedagógico Institucional MPI. Bogotá, D.C: SENA.
- SENA. (2013). P.E.I. Bogotá, D.C: SENA.
- SENA. (15 de 04 de 2015). <http://www.sena.edu.co/>. Recuperado el 15 de 04 de 2015, de <http://www.sena.edu.co/>: <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Quienes-Somos.aspx>.



Análisis de las prácticas investigativas por parte de los aprendices del Centro de Comercio y Servicios SENA, en relación con los programas de formación

Tg. Yenni Lorena Saavedra Alonso

Aprendiz Semillero de Investigación SI.GESICOM
Centro de Comercio y Servicios-SENA Regional Tolima
Ibagué, Colombia
ylsaavedra9@misena.edu.co

Palabras clave: investigación, prácticas educativas, globalización, calidad, proyecto de formación.

Introducción

En el país, actualmente se viven cambios en los campos social, político, económico, religioso, cultural, tecnológico y académico; en los que es necesario iniciar un camino hacia la mejora de los procesos investigativos, invirtiendo en el desarrollo de la ciencia, la innovación y la construcción de una metodología de saberes; que permitan a la nación enfrentar estos procesos derivados de la globalización cada vez más latente y constante. De igual manera, comprometiendo al sistema educativo (escuelas, colegios, instituciones de educación superior), padres de familia, estudiantes, Gobierno y habitantes, a ser portadores de un camino investigativo fuerte y con bases sólidas hacia el desarrollo y la competencia.

El Gobierno también es consciente de que el número de académicos altamente cualificados en el sistema colombiano sigue siendo muy bajo en rela-

ción con estándares internacionales, lo que podría suponer un obstáculo para la mejora de la calidad del Sistema. Por lo tanto, mejorar la cualificación del personal actual y atraer a nuevo personal cualificado al sistema, suponen objetivos ambiciosos. Por otro lado, se recomienda que el mayor número posible de programas de educación superior incluya módulos sobre competencias generales requeridas por las empresas (análisis de problemas, organización del tiempo, correcta escritura, trabajo en equipo) y periodos de prácticas, tras los que la valoración de la empresa formaría parte de la evaluación de los estudiantes (OCDE Y Banco Mundial, 2012).

El presente artículo pretende precisar y analizar los resultados obtenidos de la herramienta de recolección de información aplicada a una muestra de 654 aprendices del SENA- Centro de Comercio y Servicios Regional Tolima, los cuales, tiene como fin dar a conocer el grado actual que tiene la investigación



dentro de los proyectos formativos y la relación con las estrategias de aprendizaje implementadas por los instructores, como primeras fuentes de enseñanza y orientación en el aprendiz.

El proyecto tiene como propósito, encontrar los cambios sobre los cuales, se destaque el inicio de la investigación y la ciencia dentro de los programas que imparte el SENA Centro de Comercio y Servicios, aportando a que esta institución cumpla su papel dentro de los nuevos planteamientos educativos.

Es importante para la entidad de formación técnica, tecnológica y de especialización; mejorar las competencias científicas e investigativas en la formación de sus aprendices, lo cual, permite un idóneo y exitoso desenvolvimiento en el campo laboral, contribuyendo así, con el crecimiento económico de la ciudad Ibaguerena.

A partir de lo anterior, se establece una preocupación por formar a los aprendices no solo de manera profesional, sino también de manera científica e investigativa, con lo cual se pretende que se complemente aun más la formación profesional integral de todos los aprendices vinculados al SENA.

Metodología

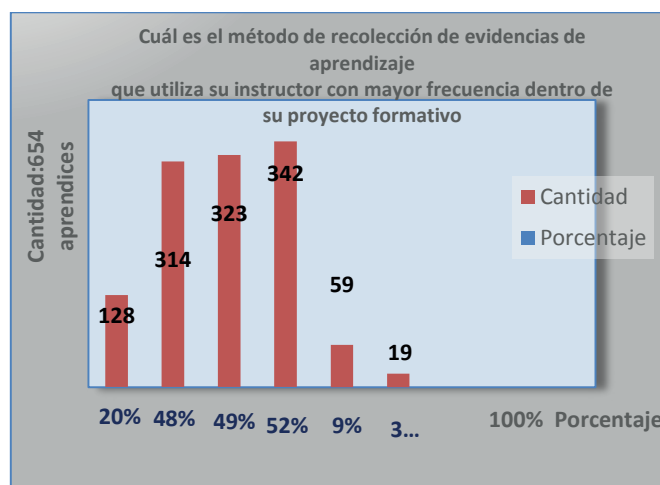
Este proyecto se desarrolla dentro de la metodología aplicada, ya que se formularán estrategias metodológicas, con el fin de generar parámetros para hacer investigación dentro de la institución y estimular la incursión de los aprendices en estos procesos. Asimismo es descriptivo, puesto que, se indagará el nivel en investigación. Adicional es mixta, de manera que permite analizar los datos, revelando el grado y las cualidades en los procesos de aprendizaje.

Con base en el análisis de la información obtenida, se crearán estrategias, las cuales, contribuyen a mejorar la calidad de la formación, en cuanto a la investigación y la capacitación cada vez más pertinente de los aprendices; puesto que, en un mercado variante como el de Colombia y el mundo. En esta medida, se hace necesario hacer de la investigación parte clave en cualquier proceso y aún más para el SENA, en su responsabilidad de capacitar personas aptas para el campo laboral y las empresas; las cuales, son cada día más exigentes y con necesidades altas de calidad e innovación.

Resultados

Preguntas dirigidas a la acción de formación.

Figura1. Método de Recolección de evidencias



Fuente: Autor

La anterior pregunta se ejecuta con el fin de conocer los principales métodos de formación y evaluación, utilizados por los instructores para la capacitación de los aprendices en relación con el plan de estudio. Se describe una pregunta con múltiples opciones de respuesta, en donde una muestra de 654 aprendices encuestados tenían la posibilidad de responder los encisos que consideraban. Las variables se toman como independientes, puesto que están en un promedio porcentaje de uno a 100%.

El examen oral es un método de evaluación que es aplicado por los instructores en un 20%, según las respuestas de 128 personas de la institución. De igual manera se evidencia que en un promedio de 0 a 100%, el examen escrito tiene un 48% de ejecución, siguiendo así su orden la exposición con un 49%. Es importante resaltar la similitud entre estas dos variables con porcentajes similares y alto índice por parte de los formadores, así como también, el puesto que ocupan los talleres de conocimiento en las prácticas educativas con un 50% de implementación. En este sentido, es la técnica que ocupa el porcentaje más alto entre las variables, lo cual indica que en el Centro de Comercio y Servicios, este procedimiento es adaptado por la mayoría de instructores en la formación basada en competencias.

Es lamentable que una herramienta tan importante como el ensayo, la cual, contribuye al desarrollo del pensamiento, el razonamiento, la escritura, el lenguaje, la argumentación y construcción de conocimientos, entre otras aptitudes, ocupe un grado de ejecución tan solo del 9% dentro de capacitación de los aprendices y la comunidad Centro de Comercio y Servicios SENA, lo que conlleva a reflexionar acerca de las debilidades que se tienen ante la formación en construcción de conocimiento y argumentación propia del aprendiz. Lo anterior refleja las necesidades de formar en este campo y en la escritura de artículos, variable que solo arroja un grado de 3% con respecto a medio de enseñanza y evidencias de aprendizaje dentro de la institución. En este punto se demuestra la necesidad de reforzar las prácticas educativas con respecto a dichos temas para hacer

de la formación SENA una de mejor calidad, que logre alcanzar las metas educativas para los próximos años en el sistema de educación Colombiano.

Tabla 1. Estrategias de aprendizaje implementadas

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
Consultas	56	9
Ensayos y escritos	15	2
Estudio de Casos	28	4
Exposiciones	159	24
Investigación	67	10
Otro	1	0,15
Talleres	253	39
Trabajo de campo	70	11
Videos	5	1
Total general	654	100%

Fuente: Autor

La tabla 1 hace referencia a las estrategias que se implementan dentro de los procesos de aprendizaje, de lo cual se percibe para 56 personas de la población, la estrategia de aprendizaje utilizada en los proyectos de formación son las consultas, las cuales ocupan un 9% de aplicación, mientras que los ensayos y escritos tan solo se utilizan en un 2%. Igualmente, el estudio de casos que solo ocupa un 4%, lo cual, indica nuevamente el índice tan bajo en las prácticas de conocimientos propios, así como el uso de la investigación que solo está dentro del 10%, indicadores que preocupan el exitoso desenvolvimiento de los aprendices e igualmente la capacitación de la comunidad SENA, en cuanto a la generación de destrezas, habilidades y razonamientos intelectuales. Ello evidencia la necesaria tarea de actuar en estos ejes cruciales para Colombia.

Es importante mencionar el deber por hacer de la educación un enfoque investigativo, generador de conocimiento científico y académico, puesto que según las nuevas estrategias que plantea la educación colombiana para los próximos años establecen que el “Ministerio de Educación Nacional decidió crear una estrategia de país para promover a

Colombia como destino de educación superior de calidad y campus de enseñanza del español, convocando a entidades como Marca País Colombia, Colciencias, Icetex, el Instituto Caro y Cuervo, el SENA y la campaña CCYK. De esta manera se estableció un acuerdo de colaboración para aunar esfuerzos y recursos bajo un solo propósito: “Colombia, destino de educación superior e investigación de calidad y campus de enseñanza del español” (Ministerio de Educación Nacional, 2014).

Investigación en los proyectos de formación

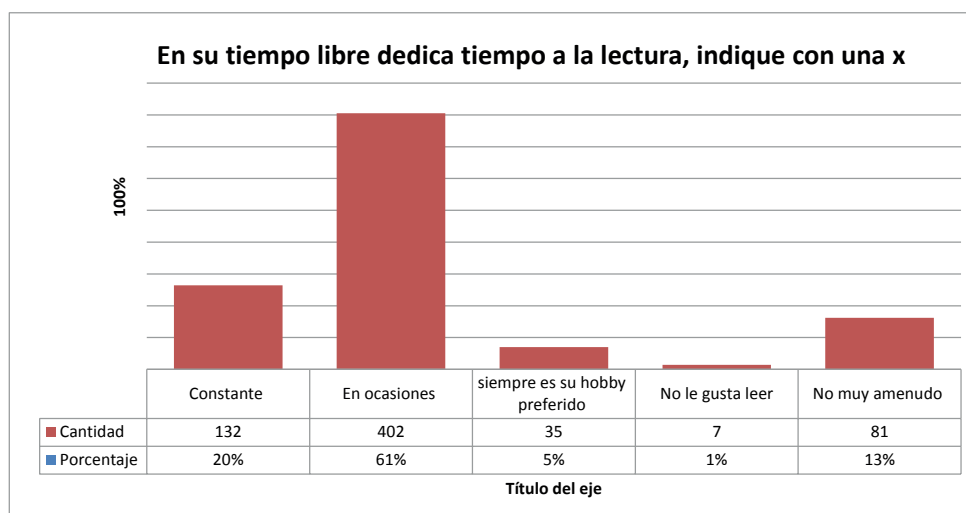
Con esta pregunta se buscó conocer la tendencia hacia la lectura en la vida diaria de los aprendices, teniendo en cuenta la utilidad de esta en la obtención de conocimientos y el desarrollo cognitivo. Con base en las 5 variables independientes y según las respuestas aportadas por los aprendices se analiza:

Solo 132 personas tienen hábitos de lectura constante, lo cual equivale solo al 20%, dato que da a conocer la realidad de que los aprendices no son investigativos, ya que solo a través de la incursión en la lectura, se logra obtener importantes conocimientos y habilidades de escritura. No obstante es fundamental priorizar estas prácticas dentro de las

competencias impartidas, motivando a los alumnos a generar mejores hábitos de lectura. Asimismo, el 61% de las personas encuestadas leen en ocasiones, es decir, más de la mitad de la población no ha incursionado de lleno, aunque es de considerar que únicamente al 7% no les gusta leer. Por lo cual se precisa que no hay hábitos, ni rutinas de lectura en el SENA Centro de Comercio y Servicios, y esto genera desventajas en la calidad de la formación, puesto que, “La distancia entre lo que se presupone —o el deber ser— y la realidad es lo que queda en el orden de algunas posiciones y remite a considerar que las discusiones sobre el sentido de las prácticas de lectura y escritura académicas en la universidad debe situarse en un marco más amplio que indague por la cultura, o las culturas académicas que esta promueve. (Departamento Administrativo de Colombia y Pontificia Universidad Javeriana, 2013).

Los datos analizados indican que existe una falencia en cuanto a la cultura de la lectura en la entidad, esto lleva a reflexionar sobre qué técnicas utilizar para cambiar la cara de las costumbres literarias y de lectura, ya que “La actividad científica y la académica están indisolublemente relacionadas con la escritura. A pesar de ello, en el entorno se ha prestado poca atención a la función que el lenguaje es-

Figura 2. Hábitos en el tiempo libre de los aprendices



Fuente: Autor

crito tiene en la misma construcción de la ciencia y en la construcción del conocimiento en entornos académicos. Los estudiantes universitarios tienen poca ayuda en el proceso de escribir y leer para aprender. En general, se supone que estas son habilidades que ya han adquirido y que lo único que deberán hacer es aplicarlas a nuevos contextos y a nuevos contenidos” (Camps, 2007).

Conclusiones

El método más utilizado por los instructores como evidencia dentro de las diferentes competencias son los talleres de conocimiento y la exposición, así mismo se vislumbra que los ensayos, la escritura de artículo y la investigación no son ejecutados de manera considerable dentro de los planes de estudio o los proyectos formativos.

La lectura no juega un papel importante en la vida diaria de los alumnos, no existen técnicas de lectura, ni prácticas, a pesar de que el Centro de Comercio y Servicios, cuenta con una de las mejores bibliotecas.

Se necesita crear cultura de investigación, lectura, escritura, análisis de problemas etc., para hacer de la educación una de mejor calidad, de ello depende el éxito de los aprendices en el campo laboral y el cumplimiento de las metas con respecto a la formación SENA en el futuro.

Referencias

- Camps, A. (2007). Comunicar en contextos científicos y académicos. Barcelona: GRAÓ de IRIF, S.L.
- Departamento Administrativo de Colciencias y Pontificia Universidad Javeriana. (2013) ¿Para qué se lee y se escribe en la Universidad colombiana? Un aporte a la consolidación de la cultura académica del país. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana y Colciencias.
- Ministerio de Educación Nacional (2014) Reflexiones para la política de internacionalización de la educación superior en Colombia. Bogotá: Observatorio de Ciencia y Tecnología (ocYT).
- OCDE Y Banco Mundial (2012). Educación Superior en Colombia 2012. OCDE Y Banco Mundial.



Optimización, apoyo y desarrollo de procesos logísticos para pequeñas y medianas empresas PYMES

Msc. Ing. Jose Edwin Aguilar Sánchez

Instructor Investigador

Grupo de Investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

jeaguilars@misena.edu.co

Palabras clave: PYMES, logística, desarrollo empresarial, SENA.

Introducción

Poca atención se le ha brindado a lo que en Colombia se conoce como PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas); estas nuevas ideas de organización carecen de seguimiento por entidades que facilitan la creación de las mismas. En este caso, la responsabilidad le corresponde a la Cámara de Comercio, entidad encargada del asesoramiento y tipo de constitución de la empresa, sea esta Natural, Jurídica o Sociedad Anónima. Esta entidad tiene un grupo especializado de asesores que orientan al empresario y lo capacitan desde el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, de acuerdo a sus responsabilidades tributarias, financieras y fiscales.

Con base en lo anterior, surge la presente investigación, ya que muchos empresarios como se presentará más adelante, carecen de conocimientos y experiencia en algunas herramientas necesarias para la operación. Además que por lo general, esas empresas son de producción y venta de bienes de consumo.

Es por ello, que gran parte de las dudas del empresario son por ejemplo: ¿cuándo?, ¿cuánto? y ¿cómo comprar?; ¿cómo deberá ser almacenado?, ¿cómo realizar un inventario?, ¿cuánto debe producir en cada caso?, ¿cuánta MMPP requiere para el proceso?, ¿cómo exportar?, entre otras. Muchas preguntas surgen a la hora de crear la empresa, pero muchos empresarios lo hacen de forma empírica, buscan en internet o hacen cursos básicos ofrecidos en algunas instituciones. En ese sentido, el objetivo de este trabajo es identificar y validar los problemas logísticos enfrentados por las PYMES en el Departamento del Tolima, en Colombia. A partir de esa validación de información, este artículo de investigación propone un centro de asesoramiento logístico sin ánimo de lucro, con las entidades gubernamentales y mixtas del departamento.

Por consiguiente, lo que se propone es brindar orientación al empresario al momento de estructurar su empresa hasta la ejecución de los procedimientos logísticos requeridos para un funcionamiento eficaz. Del mismo modo, orientar a las



empresas ya constituidas, que requieran reestructurar sus procesos logísticos, por ejemplo, empresas que quieran tener una expansión económica más lucrativa.

Metodología

La metodología del siguiente artículo está dividida en dos ejes, clasificados en dos primeras etapas. La primera, de análisis organizacional de las PYMES para clasificación y recolección de datos y la segunda, la propuesta del CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN LOGÍSTICA para PYEMS-CIDOL, la cual se basa en los datos de la primera fase. En la ejecución de las actividades de investigación, la verificación de la dimensión organizacional de las PYMES cuenta con etapas con las cuales se comienza con una muestra aleatoria de los diferentes sectores económicos, hasta la obtención de los factores más representativos que afectan al empresario en el correcto desarrollo de sus procesos. Esos dos caminos fueron escogidos teniendo en cuenta el carácter complementario que los nuevos empresarios requieren al momento de implantar sus ideas de negocio.

La metodología de investigación utilizada en este estudio es de tipo descriptivo, lo cual consistirá en el análisis, clasificación e interpretación de los datos recolectados. Este tipo de investigación se caracteriza por la exploración del problema, para proveer criterios y alcanzar la comprensión de las razones y motivos subyacentes (Malhotra, 2001). Consiste aún, en una investigación exploratoria (Oliveira, 1999), cuyo énfasis es dado a descubrimientos y prácticas, lo mismo que a directrices, que necesitan modificarse en la elaboración de alternativas, teniendo en cuenta que la empresa objetivo de este estudio ya efectúa, sea de forma empírica, o bajo la administración de alguno de sus costos logísticos.

Para este estudio de las PYMES, se envuelve un análisis de libros didácticos e indicadores de gestión citados en BSC (Balanced Scorecard) específicos para las pequeñas y medianas empresas. Ello en-

vuelve un análisis de libros didácticos e indicadores de gestión citados en BSC específicos para PYMES, ambos aportan fundamentos metodológicos apropiados para ser aplicados en las empresas, mejorar los procesos y entender un poco más cuantitativa y cualitativamente los aspectos a mejorar más comunes de los empresarios. Su Managerial Thinking, e intentar estandarizar su comportamiento gerencial para la toma de decisiones logísticas.

Resultados

Bajo una referencia globalizada de la estructura de las organizaciones bien constituidas o de gran tamaño, las cuales presentan una trayectoria a lo largo del tiempo, donde se identifican los diferentes avances en el desarrollo en la cadena de suministro. Por tanto, el intercambio de experiencias entre grandes compañías, facilita la viabilidad de los procesos, pero por otro lado, las empresas pequeñas o encubadas, han manifestado interés en la optimización de sus operaciones, acompañado de un acelerado crecimiento económico en Colombia.

Esto denota sinónimos de maximización en los diferentes sectores empresariales, es decir, la constitución de nuevas oportunidades de negocio. Por ello el surgimiento de nuevas empresas que van al mismo ritmo de la aceleración. Para sustentar lo anterior, los objetivos específicos de esta investigación son:

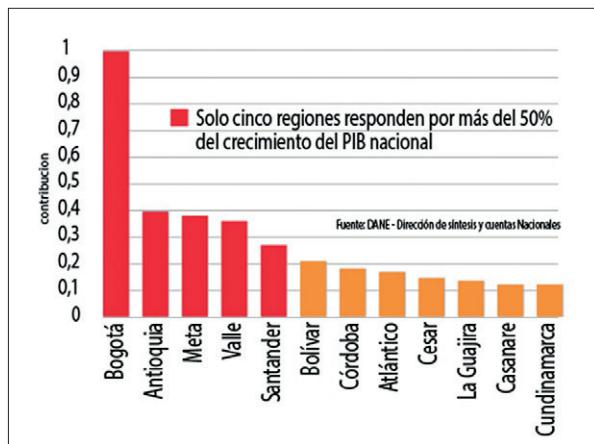
- Construir una red de procesos que permitan el mejor flujo de sistemas de información.
- Perfeccionar los procesos, subprocesos y actividades de la organización.
- Presentar algunas herramientas que faciliten a las empresas identificar sus aspectos de mejora en la gestión de la cadena de suministro.
- Capacitar al empresario en los diferentes procesos logísticos.

Hasta el momento, durante el año 2014, se crearon 171.563 empresas de personas naturales y 49.502



sociedades, que representan el 77% y el 22%; donde el mayor número es presentado en los departamentos de trayectoria económica, como lo son Bogotá (como capital) y Antioquia (Figura 1). Por ello, el 80% de las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) fracasan en cinco años (5). Las cifras de fracasos de las PYMES son desalentadoras en cualquier país que se analice.

Figura 1. Departamentos de Mayor Crecimiento Económico en Colombia



Fuente: Revista Semana, 2014.

Las estadísticas muestran que, en media, el 80% falla dentro de los primeros cinco años. Por su parte, el 90% no llega a los diez años. Para los empresarios, la razón de los fracasos debe buscarse fuera de las empresas, pero los análisis se encaminan a identificar las causas en las propias empresas como tal, y en particular, en la capacidad de gestión de los responsables administrativos, en este caso, el mismo empresario.

En el transcurrir del año 2013, se cerraron 6.822 sociedades y 56.603 personas naturales, lo cual cerca del 51.6% están relacionados a la mala gestión administrativa y por tanto, se debe reforzar el estudio sobre la reducción de este tipo de problemática².

Con base en lo expuesto, y con una referencia soportada en estudios y consultoría en Logística para

el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, entidad que sobrevive gracias a los aportes de los empresarios, creada por el Ministerio de la Protección Social y Trabajo, muchos de los empresarios buscan la institución para fortalecer el conocimiento de sus empleados sobre cuestiones específicas, lo que es conocido como formación continua.

El Gobierno incentiva la creación de nuevas empresas y por tanto, disminuye la informalidad, y abre campo a nuevas oportunidades de empleo. Para que este objetivo sea cumplido, las empresas tienen apoyo suficiente en aspectos financieros exigidos por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) y la Cámara de Comercio en cada uno de los departamentos, porque es esencial para una buena gestión financiera en el pago de impuestos, dejando a un lado procesos operacionales donde el empresario presenta más fallas.

El estudio organizacional de las PYMES

La identificación de la estructura organizacional, constitución de los procesos logísticos, su experiencia, el “know how” y todo lo demás, debe ser registrado en planillas, banco de datos, formularios o cualquier tipo de herramienta que muestren por ejemplo, cómo fue creada o cómo fue la recolección de la información. Además, cómo fue conformada la empresa y cómo está estructurada. El acto de validar es inherente a la propia naturaleza humana, es decir, al manejo que el empresario le ha venido dando a la organización, una vez que eso sea el foco central del análisis y bajo un concepto objetivo. Asimismo, la toma de decisión con el fin de resolver la situación deseada. Las organizaciones buscan, a través de la evaluación de desempeño, monitorear sus actividades con la intuición de verificar la recuperación de sus actitudes, en relación con los clientes y su propia competencia, evidenciándose la necesidad de buscar otras formas de ser diferentes.

Las medidas de desempeño proveen un feedback gerencial necesario para la toma de decisiones

(Yuen, 2006.) El mismo autor incrementa una forma de monitorear el desempeño, bien como el efecto de las estrategias y planos, diagnosticar problemas, dar soporte a la toma de decisiones, direccionar y guiar para las operaciones, facilitar la motivación y comunicación. Las medidas de desempeño también facilitan la identificación en un estado actual y un entendimiento de la evolución empresarial.

Yuen (2006) destaca que aún la existencia de dos modalidades de medida: las tangibles que son medidas directas, tales como el total de los costos y el número total de entregas y las intangibles son indirectas, como actitudes, eficiencia y capacidad de los servicios, el goodwill y reputación.

En la concepción de Kaplan & Norton (1977), las medidas de desempeño pueden ser de resultado y de tendencia. Las medidas de desempeño de resultado, consisten en indicadores a largo plazo, que corresponden al efecto de las acciones y decisiones tomadas anticipadamente, tales como: ganancias, participación del mercado y satisfacción del cliente.

Diagnóstico funcional

Establecer un diagnóstico específico, identificando un área, cuáles son los problemas más comunes de los emprendedores en la ejecución de la logística; cuestiones con base en las área de Supply Chain dentro del diagnóstico. Abastecimiento, producción, distribución, ventas, sus segmentos y por tanto, las actividades mínimas que deben ser optimizadas para la empresa, reducir costos y permitir su tiempo de vida.

Evaluación del desempeño logístico y BSC (Balanced Scorecard)

Tales autores poseen 24 modelos de evaluación del desempeño logístico con base en Balanced Scorecard (BSC), propuestas para una pequeña o mediana empresa en la cual refuerzan que el BSC no tiene

sentido si su aplicabilidad es limitada. Pero ellos son suficientes para indicar cuáles factores llevarían a un desempeño dentro del sector.

La determinación de las medidas de desempeño de las actividades logísticas, han sido un desafío continuo para todas las organizaciones por diversas razones: primero, la logística es un proceso más orientado a lo funcional; segundo, los servicios logísticos incluyen múltiples resultados como por ejemplo, entrega en el plazo acordado, orden de excusión etc., que están relacionados ya que la falla en alguno de ellos resulta en fallas en todo el proceso de servicio logístico; tercero, muchas organizaciones diferentes están relacionadas en los procesos logísticos; cuarto, el desempeño logístico muchas veces difiere de diversos proveedores (Novack; Thomas 2004). Por tanto, Pérez (2007, P.1) Observa que “si no se mide lo que se hace, no se puede controlar, y si no se puede controlar, no se puede gestionar, y si no se puede gestionar, no se puede mejorar”.

Conclusiones

La investigación concentra varias fases de vida, las universidades o entes colombianos que están interesados en potencializar esta idea, permitirán un abordaje a la realidad latino-americana, especialmente colombiana, facilitar el intercambio de experiencias para la investigación e innovación logística, que hoy en día abarca más espacio, pero es limitada a cierto tipo de escenarios empresariales, desviando un poco el foco a la realidad de las PYMES en Colombia.

De esta manera, ver en el medio plazo, la evolución de las organizaciones y evitar su extinción, aumentar el potencial por medio de herramientas logísticas que sean visualizadas como un todo dentro de la toma de decisiones del empresario, bajo el acompañamiento de CIDOL y las prácticas realizadas en la primera fase.



Referencias

- Barat, J. Logística de Transporte y Desarrollo Económico. Volumen I, La Visión Histórica. Ed. CLA Cultural Ltda. 2007.
- Barat, J. Logística de Transporte y Desarrollo Económico. Volumen II, La Visión Institucional. Ed. CLA Cultural Ltda. 2007.
- Barat, J. Logística de Transporte y Desarrollo Económico. Volumen III, La Visión Macroeconómica. Ed. CLA Cultural Ltda. 2007.
- Barat, J. Logística de Transporte y Desarrollo Económico. Volumen IV, La Visión sectorial. Ed. CLA Cultural Ltda. 2007.
- Christopher, M. Logística de Gerenciamiento de la Cadena de Abastecimiento. Ed. Pearson Educación Limited. 2012.
- Instituto de Movimentação e Armazenagem de Materiais -IMAM Investigación sobre Logística IMAM 2003. Disponible en: < http://www.imam.com.br/logística/archivos/PDF_PESQUISAS/LOGISTICA2003.PDF>. Acceso en noviembre 01 de 2014.
- Kaplan, R. S.; Norton, D. P. La estrategia en acción: Balanced Scorecard - Río de Janeiro. Editora Campus, 1997.
- Linking the balanced scorecard to strategy. California Management Review, v.39, n.1, p. 53, 1996.
- Organización Orientada para la Estrategia: como las empresas adoptan el Balanced Scorecard prosperan en el nuevo ambiente de negocios - Río de Janeiro, editora Campus, 2000.
- The strategy map: guide to aligning intangible assets. Strategy & Leadership, v. 32, n. 5, p. 10, 2004.
- Journal Semana. Desigualdad económica de las regiones 2014 em: <<http://www.semana.com/economia/articulo/crecimiento-economico-departamentos/361568-3>>. Acceso en noviembre 01 de 2014.



Diseño de un modelo de gestión y control de inventarios caso de estudio: Distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Ibagué

Ing. Julián Alonso Garzón Quiroga

Instructor Investigador

Grupo de Investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

julian.garzon@misena.edu.co; logisticajuliangarzon@gmail.com

Palabras clave: administración de operaciones, gestión de inventarios, almacenamiento, logística, pronósticos, programación de pedidos.

Introducción

En la actualidad empresarial, pequeñas organizaciones basan la administración de sus inventarios en métodos empíricos. Sin embargo, cuando la empresa crece o las funciones de gestión deben ser delegadas, surgen problemas de gestión administrativa ocasionados por una deficiente gestión en el manejo de los inventarios. La mayoría de estos inconvenientes son generados por la falta de estrategias, métodos y técnicas básicas en el área de almacenamiento, que reflejan el desarrollo de otros campos de acción, impidiendo alcanzar los objetivos estratégicos de la gerencia (García Sabater, 2004).

Las empresas gastan mucho tiempo y dinero buscando la manera de diferenciar sus productos de la competencia. En el entorno empresarial se reco-

noce a la logística y la cadena de suministros como una variable competitiva que permite generar valor al cliente, si se tiene en cuenta que las actividades vinculadas al movimiento y almacenaje de productos generan un valor tan indudable como lo es el creado mediante la fabricación de un producto de calidad o mediante un bajo precio (Ballou, 2004).

La creciente necesidad de las empresas de reducir los costos en sus operaciones diarias e incrementar los beneficios para los accionistas, ha generado la importancia de las actividades logísticas como un foco para alcanzar estos dos objetivos. Esta necesidad surge como respuesta a la alta competitividad del mercado actual, causada en gran parte por la globalización, que en muchos casos obliga a las empresas a ofrecer sus productos a menor precio, con mejores características de calidad y con un mayor nivel de servicio al cliente (Sallenave, 2004).



La Distribuidora estudiada es líder en el departamento del Tolima en la comercialización de productos institucionales a empresas como hospitales, colegios, hoteles y restaurantes. Actualmente, cuenta con un área de almacenamiento que se divide en diferentes espacios, dependiendo de los productos que comercializa así: productos de consumo, desechables, aseo y cristalería. El almacenamiento se realiza de manera empírica, se utilizan estibas plásticas y se apila en planchas, dependiendo de las dimensiones y pesos de los artículos. Algunos productos de aseo y cristalería se arruman sin estibas.

Actualmente, a pesar de los esfuerzos realizados por la administración para mejorar los recibos y despachos de mercancía, se identifican los siguientes inconvenientes en el área de almacenamiento: de manera recurrente se presentan faltantes de mercancía, productos deteriorados y próximos a vencer. Según datos suministrados por el gerente de la distribuidora, en el año 2014, se presentaron 1.200 artículos deteriorados, vencidos y faltantes, que representan entre \$50'000.000 y \$60'000.000 millones de pesos. Además, en el 90% de los conteos físicos realizados, el conteo real no coincide con el reflejado en el sistema.

Dichos inconvenientes se reflejan en altos costos ocasionados ya sea por la pérdida de ventas debido al agotamiento de los productos de alta rotación, o por los costos asociados a la baja rotación de algunas líneas de productos, deterioro y pérdida de productos y subutilización de espacio en la bodega. Lo anterior, evidencia la necesidad de mejorar la gestión y control de los inventarios para contribuir a la reducción de tiempos de respuesta, tiempos de ciclo de los procesos de compra, ahorro en costos de almacenamiento, todo en pro del mejoramiento de la calidad del servicio.

La administración de inventarios es una de las actividades logísticas en donde se encuentran más posibilidades de reducir costos para las empresas, mediante una mejor gestión de los materiales almacenados y su transporte. Una buena administra-

ción en este campo permite reducir la cantidad de elementos requeridos en los almacenes, así como aumentar los niveles de cumplimiento de los pedidos de clientes internos y externos. La selección de una adecuada estrategia logística y de la cadena de suministros, requiere algo del mismo proceso creativo necesario para desarrollar una adecuada estrategia corporativa. Los enfoques innovadores en la estrategia logística y de la cadena de suministros pueden representar una ventaja competitiva (Ballou, 2004).

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia la necesidad de aplicar herramientas de ingeniería con el fin de mejorar y gestionar las actividades logísticas presentes en una distribuidora de artículos de consumo masivo. Los ahorros proporcionados por la aplicación de herramientas de logística de almacenes, se definen como un mejor aprovechamiento de los recursos, con el fin de lograr la sinergia de todos los elementos que componen un centro de distribución.

Debido a que en la actualidad en la distribuidora objeto de estudio, se identifican demoras, productos deteriorados, vencidos y faltantes, se requiere de la aplicación de herramientas ingenieriles con el fin de analizar el comportamiento del sistema, elevar su productividad operativa y adoptar un modelo de gestión de operaciones que conlleve a un mejoramiento continuo en el nivel de servicio ofrecido. Es por ello que surge la necesidad de indagar o revisar ¿Qué modelo de gestión y control de inventario se debe desarrollar para aumentar el nivel de servicio y disminuir los costos logísticos asociados al manejo de los inventarios en la distribuidora de productos de consumo masivo?, para dar solución a este interrogante se debe seguir la siguiente ruta: inicialmente caracterizar los productos estratégicos de la distribuidora, por participación en las ventas y nivel de rotación, en segundo lugar, desarrollar un método de pronósticos adecuado para la planeación de la demanda de los productos estratégicos de la distribuidora, seguido por definir un modelo de programación de pedi-



dos de múltiples productos y finalmente evaluar el desempeño del sistema con la implementación del modelo de gestión y control de inventario.

Metodología

Para construir el modelo de gestión de inventarios, se tomará como base la metodología que soporta la aplicación de técnicas de investigación de operaciones en un sistema real (Hillier & Lieberman, 2006). De manera general la problemática de la distribuidora se puede definir como un problema de optimización de administración de inventarios de múltiples productos con restricciones volumétricas tanto en transporte como en almacenamiento y con descuentos por parte de los proveedores.

En este estudio se utilizarán las siguientes técnicas de análisis:

Primero, utilizando herramientas de análisis estadístico y la metodología de clasificación AABCC se determinarán los productos más representativos de la distribuidora. Luego se analizará la variación de la demanda mensual de los productos representativos y se caracterizará estadísticamente el comportamiento de cada uno de los productos para definir el método de pronóstico que mejor se ajuste a la demanda real.

El siguiente paso es la realización del modelo matemático de la programación de pedidos, cuyo objetivo general será optimizar los costos de almacenamiento y transporte (minimizar los costos de administración de los inventarios) de los productos representativos de la distribuidora.

Para el logro de este objetivo, se tendrán en cuenta principalmente las siguientes consideraciones:

- Nivel de servicio al cliente
- Capacidad de almacenamiento y de transporte
- Costos de inventarios y de transporte
- Condiciones de compra (descuentos por cantidad)

Finalmente, se obtendrá la solución al modelo cuantitativo de programación de pedidos, se verificará y validará mediante la simulación de eventos discretos a partir de modelos teóricos de gestión de inventario, para posteriormente diseñar una herramienta de implementación en la empresa.

Resultados

Como resultado del proceso del diagnóstico y el proceso investigativo desarrollado, se generan los siguientes resultados que soportan la investigación planteada.

- Caracterización de los productos más representativos de la empresa.
- Modelo de pronóstico de demanda que se ajusta a las características de los productos representativos de la empresa.
- Modelo de programación de pedidos de los productos más representativos de la empresa.
- Diseño de una herramienta computacional para gestionar los inventarios de los productos más representativos de la distribuidora.

Conclusiones

Utilizar una clasificación de las referencias en los modelos de inventarios, permite agrupar mejor los productos con características similares en el impacto en las ventas y en el comportamiento de la demanda. Estas sub-clasificaciones permiten predefinir diferentes tiempos de volver a ordenar y agruparlos, factor que se aprovechó en los modelos de control de inventarios propuestos, que al compararse con modelos de inventarios de revisión continua y periódica, mostraron adaptarse muy bien a la realidad de la empresa.

Al implementar un modelo de control de inventarios, es posible aumentar en 9.06% el indicador, pasando de un 85.47% de disponibilidad de existencias a un 94.53%.



Si bien no se realizaron simulaciones con disminución de los tiempos de entrega del proveedor lead time, teóricamente una reducción de este tiempo afecta directamente el inventario de seguridad, ajustando aún más las unidades que se deben tener en existencias ante este tiempo de re-aprovisionamiento y la desviación misma de la demanda en ese tiempo.

Referencias

- Abo Hamad, W., & Arisha, A. (2012). Simulation-based framework to improve patient experience in an emergency department. *European Journal of Operational Research*, 224, 154-166.
- Aguilar Santamaría, P. A. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de una empresa. *Pensamiento y Gestión*.
- Aktas, E., & Ülengin, F. (2007). A decision support system to improve the efficiency of resource allocation in healthcare management. *Socio-Economic Planning Sciences* (41), 130-146.
- Arango, M. D., Zapata, J. A., & Jaimes, W. A. (Julio 2011). Aplicación del modelo de inventario manejado por el vendedor en una empresa del sector alimentario colombiano. *Revista EIA*, 1-12.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística, administración de la cadena de suministro*. México: Pearson, prentice hall.
- Bustos Osorio, C. A. (2011). *Modelo de inventarios para la distribuidora Pargo Platero S.A.*
- Chopra, S., & Meindl, P. (2006). *Supply Chain Management*. Pearson/Prentice Hall.
- DANE. (2010). Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Recuperado el 15 de Septiembre de 2010, de www.dane.gov.co.
- García Sabater, J. P. (2004). *Gestión de stocks de demanda dependiente*. Valencia: Universidad Politécnica.
- Gutiérrez, V., & Vidal, C. J. (2007). Modelos de gestión de inventarios en cadenas de abastecimiento. *Revista Facultad Ingeniería Universidad de Antioquia*.
- Gutiérrez, V., & Vidal, C. J. (2008). Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento: revisión de literatura. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia* (43), 134-149.
- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de Administración de Operaciones*. Pearson Education.
- Hillier, F. S., & Lieberman, G. J. (2006). *Introducción a la investigación de operaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Mongua, P. J., & Sandoval, H. E. (2009). Propuesta de un modelo de inventario para la mejora de un ciclo logístico de una distribuidora de confites.
- Mora García, L. A. (2008). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Nahmias, S. (2007). *Análisis de la producción y las operaciones*. México: Mc Graw Hill.
- scc, S. (2008). *Supply Chain Operations Reference Model Version 9.0*. Estados Unidos: Supply Chain Council.
- Tempelmeier, H. (2007). *Inventory Management in Supply Networks*. Norderstedt: Books on Demand.



Implementación de un nuevo programa de extensión cultural, en la unidad de información del Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios; del SENA Regional Sucre - Sede “La Gallera” 2015

Ricardo Alfonso Arrieta Fontalvo

Bibliotecario

Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios SENA Regional Sucre

Sincelejo, Colombia

rarrietaf@sena.edu.co; ricardoaf@misena.edu.co

Palabras clave: extensión cultural, biblioteca, SENA, Sincelejo, Sucre, alfabetización informacional.

Introducción

La biblioteca pública es una institución que está a disposición de todos los miembros de la comunidad sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, nivel de escolaridad, condición económica y laboral; allí se puede leer, buscar información, llevar libros a casa, participar en actividades intelectuales, recreación y ocio, talleres de lectura y escritura, ver películas, interactuar, socializar y dialogar. Por muchos años ha sido un inconveniente para las bibliotecas públicas de Colombia, dar tanto el valor como la importancia a la buena administración y gestión de las unidades de información, a través de las capacidades idóneas del personal que labora en ellas. El Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios del SENA Regional Sucre-Sede La Gallera, comprometido con la búsqueda de nuevas estrategias para el desarrollo

de la enseñanza aprendizaje, permite implementar un nuevo programa de extensión cultural para su biblioteca, que ayude a mejorar las capacidades de aprendizaje de los usuarios de la información, dando respuesta a los requerimientos del servicios por parte del cliente interno de la institución.

Según lo anterior, este proyecto promueve una actividad propia de la biblioteca; habituando a la comunidad estudiantil al desarrollo de habilidades cognitivas e informacionales que permiten impulsar tanto un hábito lúdico, como el suplir la carencia de actividades educativas en pro del bienestar personal, estudiantil y laboral de los aprendices. Se da inicio con el diagnóstico de la unidad de información, para determinar sus falencias de gestión al programa, además, del diseño, inclusión y puesta a prueba de los servicios de promoción y comprensión lectora, alfabetización informacional,



cine foros, inducción a bases de datos, OPAC (Catálogo en línea) e IRIS (Integrador de recursos de información del SENA) formando así y de manera activa, el programa de extensión cultural, que en la actualidad no se ofrece en la sede, pero que forma parte del portafolio de servicios del SBS (Sistema de bibliotecas SENA).

Metodología

El presente proyecto de investigación promueve una actividad propia de la biblioteca; habituando a la comunidad estudiantil al desarrollo de habilidades cognitivas e informacionales que permiten impulsar tanto un hábito lúdico, como el suplir la carencia de actividades, educativas en pos del bienestar personal y estudiantil de los aprendices. En primera instancia, se da inicio con el diagnóstico de la unidad de información para determinar sus falencias de gestión al programa, además, del diseño, inclusión y puesta a prueba de los servicios de promoción y comprensión lectora, alfabetización informacional, cine foros, inducción a bases de datos, OPAC (Catálogo en línea) e IRIS (Integrador de recursos de información del SENA) formando así y de manera activa el programa de extensión cultural; que en la actualidad no se ofrece en la sede, pero que forma parte del portafolio de servicios del SBS (Sistema de Bibliotecas SENA). Seguidamente, se identifican las necesidades informativas del usuario interno y externo de la unidad de información del Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios del SENA Regional Sucre- Sede La Gallera, para dar respuesta con calidad, a los requerimientos informativos. Por último, se diseñan los talleres y actividades que hacen parte del programa de extensión cultural, en del Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios del SENA en mención, dando respuesta al usuario a través de la socialización de los mismos.

Resultados

La investigación da como resultado la necesidad de incorporar servicios de calidad, que permitan

la gestión de la unidad adecuada de información; aplicado a la reingeniería de procesos bibliotecarios. Ello constituirá un componente esencial para el Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios del SENA Regional Sucre-Sede La Gallera, ya que permitirá generar un cambio y a la vez un hábito positivo, gracias a la implementación del programa de extensión cultural.

La adecuada gestión del programa de extensión cultural, repercutirá en la mejora de la calidad del servicio que hoy día se presta en la unidad de información. Es así como la asesoría y el servicio al cliente interno (Aprendices), el control de la gestión, la satisfacción del usuario y la respuesta oportuna, se articula a los nuevos subprogramas ofrecidos: talleres de alfabetización informacional para instructores y aprendices, word básico, excel básico, inducción a Blackboard, Sofía Plus y biblioteca virtual SENA, cine foros, promoción y comprensión lectora; los cuales, tomarán el papel principal que hoy día no tiene. Siendo esto de gran importancia para lograr un equilibrio interno orientado al cumplimiento de la visión, misión, objetivos y portafolio de servicios de la unidad de información y por ende, el mejoramiento progresivo a corto plazo.

Desde un punto de vista teórico, esta investigación genera reflexión sobre la actual administración y gestión de la unidad de información, los servicios ofrecidos y la respuesta al servicio por parte de los usuarios internos (Aprendices); confrontando teorías del mismo proceso y lineamientos de la prestación del mismo, conllevando a hacer epistemología de los saberes.

No obstante, se evidencia la función de la unidad de información, su acople y aporte al proceso formativo, circunscribiéndose a la explosión de la eficiencia administrativa y a las necesidades de satisfacción de los usuarios, en cuanto al servicio de esta.

Fichas técnica de los subprogramas diseñados



Cine Foro	FICHA TÉCNICA ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	SBS 
-----------	--	---

FORMATO DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	
Regional	Sucre
Centro(s)	Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios
TÍTULO DE LA ACTIVIDAD	
Cine foro	
1. DEFINICIÓN (MARCO TEÓRICO)	
El cine foro es un espacio cultural donde se exhiben películas cinematográficas, y antes como después de la proyección se realiza un conversatorio en torno al tema y contenido de la película, entre el/los panelista (s) y el público espectador. El cine foro tiene como propósito "El crecimiento cognoscitivo de los estudiantes mediante la construcción significativa de aprendizajes específicos relacionados con los temas de las películas discutidas." "La implementación de cine foros y la relación con el desarrollo humano ha cobrado un carácter de importancia en el proceso de adquisición de conocimiento, su carácter cognitivista que se basa en un enfoque constructivista, permite que el individuo seleccione, asimile, procese, interprete y confiera significados a los estímulos y configuraciones de estímulos" (Campo-Redondo & Arraga Barrios, 2005). Para Vargas Sánchez el cine foro es una herramienta metodológica que facilita y enriquece el diálogo entre el espectador y la obra audiovisual. La orientación del foro puede responder a una diversidad de temáticas, que deberán ser propuestas por quien lo conduzca o a partir de las expectativas propias del público. Es muy importante que quien conduzca el cine foro esté receptivo frente a lo que los espectadores generen, ya que un tema planteado inicialmente puede propiciar otros y esto debe ser capitalizado, recogido y puesto en el ejercicio, para lograr un espacio efectivo de encuentro y reflexión. Para el Sistema de Bibliotecas del SENA, el Cine Foro se definirá como un espacio de regular periodicidad para el intercambio cultural de ideas relacionadas con la proyección de películas de temática variada; y como apoyo a la formación integral de la Comunidad SENA, así como para el crecimiento personal, social, humano, ético y laboral. Por último, El cine aporta al estudiantado una cascada de datos impresionantes acerca de la pluralidad de culturas, sociedades, formas de convivir y comportamientos que ninguna otra fuente de información le ofrece, además, de manera tan directa, rigurosa, detallada y, sobre todo, tan impactante. Para la educación en valores, lo más importante es la impresionante capacidad de provocar la identificación y la imitación a través de sus mitos y protagonistas.	
2. OBJETIVO	
Propiciar un espacio de sana discusión y crítica en torno a películas de cine, para contribuir al desarrollo integral de los aprendices SENA Regional Sucre-Sede Gallera, de acuerdo a la visión, misión, objetivos y valores del SENA.	
Bibliotecario SENA Sucre, Sede La Gallera Ricardo Arrieta Fontalvo - ricardoarf@misena.edu.co -- 3158867068 -- IP: 54638	

Cine Foro	FICHA TÉCNICA ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	SBS 
-----------	--	---

3. DURACIÓN	
Aproximadamente 2 horas	
4. RECURSOS	
Videobeam (Proyector de multimedia) o televisor, película cinematográfica, audio, computador/Portátil con lector de DVD o blu-ray, internet, parlantes	
5. METODOLOGÍA	
Pasos metodológicos	Cumplimiento
- Conversar con los instructores de manera anticipada para conocer su punto de vista y el posible tema a tratar en la película; lo anterior, según las necesidades que se perciben en el grupo. - Conversar con los estudiantes e indagar sobre qué valor creen hace falta en el grupo para mejorar la convivencia - Selección de la película, video o documental a presentar - Inicio del cine foro - Recoger firmas y datos de los asistentes al cine foro - Conversatorio inicial sobre la película: - Ficha técnica de la película: Sinopsis, Año, Nacionalidad, Género, Duración, Dirección. - Proyección de la película - Conversatorio final (análisis y/o debate en el que se da respuesta a las preguntas) ¿Qué valores y actitudes se destacaron en la película? ¿Qué influencia positiva a su vida personal y educativa una experiencia como ésta? ¿Te rindes fácilmente ante obstáculos y dificultades? - Despedida y agradecimientos - Fin del cine foro	☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO
Bibliotecario SENA Sucre, Sede La Gallera Ricardo Arrieta Fontalvo - ricardoarf@misena.edu.co -- 3158867068 -- IP: 54638	

Figura 1. Ficha técnica cine foro

Promoción expresión oral y comprensión lectora	FICHA TÉCNICA ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	SBS 
--	--	---

Regional	Sucre
Centro(s)	Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios
TÍTULO DE LA ACTIVIDAD	
Expresión oral, escrita; Comprensión oral, escrita	
1. DEFINICIÓN (MARCO TEÓRICO)	
La comprensión lectora es una de las competencias cognitivas que se relaciona de manera directa con el mundo del trabajo, actividad necesaria para que los individuos participen con éxito en la sociedad y que la economía prospere. El diseño de la evaluación deberá permitir comparar de manera coherente los resultados de los participantes, así como establecer series temporales mediante la repetición de la misma, de manera que se pueda analizar la evolución de dichos resultados.¹ El Ministerio de Cultura de Colombia; a través de Colombia Aprende, dentro del Plan Nacional de Lectura y escritura, instan a fomentar el desarrollo de las competencias comunicativas, a través del mejoramiento del comportamiento lector, la comprensión lectora y la producción textual de estudiantes de educación preescolar, básica y media, fortaleciendo la escuela como espacio fundamental para la formación de lectores y escritores y vinculando la familia en estos procesos. En este sentido, se retoma lo planteado en el Plan Decenal de Educación (2006-2016): "Fomentar y garantizar el acceso, la construcción y el ejercicio de la cultura escrita como condición para el desarrollo humano, la participación social y ciudadana y el manejo de los elementos tecnológicos que ofrece el entorno".² En este sentido el SENA en su propósito de mejorar la calidad de la formación y atendiendo las diferentes pruebas que en el nivel nacional e internacional, se vienen realizando con el fin de medir y evaluar el desempeño de los estudiantes. Es así como el Sistema de Bibliotecas del SENA, a través del bibliotecario, promueven el hábito lector y la comprensión lectora para el intercambio cultural de ideas. Lo anterior, como apoyo a la formación integral de la Comunidad SENA, así como para el crecimiento personal, social, humano, ético y laboral. Por último, La Evaluación de competencias de adultos evalúa las competencias cognitivas de los adultos en tres dominios fundamentales. Se considera que estas competencias clave y esenciales proporcionan una base para el desarrollo de competencias y destrezas cognitivas de mayor complejidad y que son prerequisites para entender y acceder a ciertos campos de conocimiento. Además, estas competencias son necesarias en un amplio rango de contextos, que abarcan desde el campo educativo hasta la vida diaria.	
Bibliotecario SENA Sucre, Sede La Gallera Ricardo Arrieta Fontalvo - ricardoarf@misena.edu.co -- 3158867068 -- IP: 54638	

Promoción expresión oral y comprensión lectora	FICHA TÉCNICA ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	SBS 
--	--	---

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
Se evidencia que los aprendices de la titulada: _____ no tienen hábitos lectores o disponen de estrategias suficientes para la comprensión de la misma. Lo anterior, impide el desarrollo productivo de lecturas analíticas, críticas, interpretativas y propositivas de diferentes tipos de texto, dificultad propia y/o adquirida antes de la formación SENA.	
3. OBJETIVO	
Fomentar el desarrollo de las competencias comunicativas e interpretativas de los aprendices del programa: _____ del Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios SENA Regional Sucre (Gallera) con el propósito de que tengan la posibilidad de fomentar su hábito, a través del fortalecimiento de la promoción y comprensión lectora.	
4. PARTICIPANTES	
Programa de formación: _____	
5. DURACIÓN	
Aproximadamente 2 horas	
6. RECURSOS	
Videobeam (Proyector de multimedia), computador/Portátil, internet, fotocopias, lápiz, lapicero, borrador, hojas de apuntes, ambiente de aprendizaje y/o biblioteca.	
7. METODOLOGÍA	
Pasos metodológicos	Cumplimiento
- Conversar con los instructores de manera anticipada para conocer su punto de vista y el posible tema a tratar en la película; lo anterior, según las necesidades que se perciben en el grupo. - Conversar con los estudiantes e indagar sobre qué valor creen hace falta en el grupo para mejorar la convivencia - Inicio del taller de promoción y comprensión lectora - Recoger firmas y datos de los asistentes al taller - Conversatorio inicial sobre el taller: - Ficha técnica y/o metodología del taller - Conversatorio final (análisis u opiniones sobre el taller) - Despedida y agradecimientos - Fin del taller	☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO
Bibliotecario SENA Sucre, Sede La Gallera Ricardo Arrieta Fontalvo - ricardoarf@misena.edu.co -- 3158867068 -- IP: 54638	

Figura 2. Promoción y comprensión lectora

ALFIN Alfabetización Informativa	FICHA TÉCNICA ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	SBS
--	--	-----

REGIONAL	Sucre
CENTRO(S)	Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD	
- Inducción: OPAC, Bases de datos, IRIS (SENA) - Taller TIC (Ofimática)	☐ SI ☐ SI

1. DEFINICIÓN (MARCO TEÓRICO)

Desde los últimos 10-15 años existe un reconocimiento global del valor de la información en un contexto, en que se cree en la construcción de la Sociedad del Conocimiento, donde la información y las tecnologías que coadyuvan a su manejo, ayudarán a las personas a acceder al conocimiento que necesitan para tomar decisiones y mejorar su vida. En este contexto la Alfabetización Informativa (ALFIN, o Information literacy en inglés) ha adquirido una importancia capital como medio para facilitar que todas las personas puedan buscar, evaluar, usar información de forma eficaz, de tal forma que sean capaces de interpretar el mundo que les rodea y alcanzar sus metas personales, laborales, educativas o sociales, siendo capaces de crear nueva información y nuevo conocimiento. En este sentido, distintas instituciones desde la UNESCO a las pequeñas bibliotecas, están inmersas en la formación de formadores, y otras en la de usuarios, para crear un entramado de nueva alfabetización que contemple la adquisición de competencias informáticas e informacionales, para usar y evaluar eficazmente la información en el contexto tecnológico de la Web. ¹

En este sentido, Tratar de presentar un "estado del arte" sobre la "alfabetización informativa" en un contexto concreto, es un propósito investigativo grande que implica un proceso de indagación continuo, pero en los últimos cinco años se ha venido realizando desde la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (Medellín-Colombia) por medio de un grupo de investigación "Información, conocimiento y sociedad" que ha permitido, especialmente en el último año y medio con los estudios doctorales sobre esta temática, hacer un proceso sistemático para detectar esa producción relacionada con la ALFIN. El SENA, en su propósito de mejorar la calidad de la formación y atendiendo las diferentes pruebas que en el nivel nacional e internacional, se vienen realizando con el fin de medir y evaluar el desempeño de los estudiantes. Es así como a través del bibliotecario, promueven el uso de las TIC desde su proceso formativo hasta su etapa lectiva, como apoyo a la formación integral de la Comunidad SENA, así como para el crecimiento personal, social, humano, ético y laboral.

Por último, éste taller permite reforzar las tendencias informacionales que actualmente tiene el SENA a disposición de sus aprendices, instructores y administrativos; de manera gratuita, considerando esto, competencias clave y esenciales que generan destrezas cognitivas y aptitudinales, prerrequisitos para poder acceder a ciertos campos de conocimiento y un empleo digno.

Bibliotecario Juan Barch 2013, responsable de la Unidad de Alfabetización Informativa y Bibliotecas. Biblioteca SENA Sucre, Sede La Gallera. Ricardo Arrieta Fontalvo - ricardoar@msena.edu.co - 3158867068 -- IP: 54638

ALFIN Alfabetización Informativa	FICHA TÉCNICA ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL	SBS
--	--	-----

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se evidencia que los _____ no tienen habilidades informacionales para la búsqueda, uso de la información y manejo de herramientas ofimáticas. Lo anterior, impide al aprendiz su total desarrollo lectivo y a la vez productivo dentro y fuera del SENA Regional Sucre, Sede La Gallera, una dificultad propia y/o adquirida antes de la formación SENA.

3. OBJETIVO

Capacitar a la comunidad del SENA Regional Sucre, Sede La Gallera, con respecto al uso de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) mediante la identificación de los recursos y servicios disponibles en la internet, respecto: del Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios SENA Regional Sucre, Sede La Gallera, siendo lo anterior una herramienta integradora para la gestión educativa y de la información.

4. PARTICIPANTES

Programa de formación, aprendices, administrativos:

5. DURACIÓN

Aproximadamente: 2 sesiones de 2 horas cada una

6. RECURSOS

Videobeam (Proyector de multimedia), computador/Portátil, internet, fotocopias, lápiz, lapicero, borrador, hojas de apuntes, ambiente de aprendizaje y/o biblioteca.

7. METODOLOGÍA

Pasos metodológicos	Cumplimiento
• Conversar con los instructores de manera anticipada para conocer su punto de vista y el posible tema a tratar, según las necesidades que se perciben en el grupo.	☐ SI ☐ NO
• Conversar con los estudiantes e indagar sobre el tema que desean incluir para el taller ALFIN	☐ SI ☐ NO
• Seleccionar el material a trabajar según el tipo de actividad ✓ Inducción (Diapositivas) ✓ Bases de datos (Manual) ✓ Taller TIC ()	☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO
• Inicio del taller ALFIN	☐ SI ☐ NO
• Recoger firmas y datos de los asistentes al taller	☐ SI ☐ NO
• Conversatorio inicial sobre el taller: ✓ Ficha técnica y/o metodología del taller	☐ SI ☐ NO
• Conversatorio final (análisis u opiniones sobre el taller ALFIN)	☐ SI ☐ NO
• Despedida y agradecimientos	☐ SI ☐ NO
• Fin del taller ALFIN	☐ SI ☐ NO

Bibliotecario SENA Sucre, Sede La Gallera. Ricardo Arrieta Fontalvo - ricardoar@msena.edu.co - 3158867068 -- IP: 54638

Figura 3. ALFIN (Alfabetización Informativa)

Conclusiones

Es importante para el Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios del SENA Regional Sucre-Sede La Gallera, enriquecer el programa de extensión cultural actual, para así, poder favorecer en gran medida a los aprendices, aportando nuevas estrategias didácticas de promoción, comprensión lectora y alfabetización informativa.

Referencias

SBS: Sistema de bibliotecas SENA. Portafolio, [en línea]. [Consultado el 30 de abril de 2015] disponible en <http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/portafolio.html>.

CEPAL. Momentos metodológicos de la PE (Planeación estratégica) en el ámbito de la Información. [2015], [en línea]. [Consultado el 30 de abril de 2015].

UNAM. Metodología de diagnóstico y evaluación en adquisiciones y procesos técnicos. [2012], [en línea]. [Consultado el 30 de abril de 2015] disponible en <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-14/IBI000701403.pdf>.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. [2010], [en línea]. [Consultado el 30 de abril de 2015] disponible en <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volv11/necesidades.html>.

LOZANO, A. R. P. (2011). La gestión de bibliotecas en España (2005-2010): Tendencias y cambios significativos/Library management in Spain (2005-2010): Trends and significant changes. Revista General De Información y Documentación, 21, 99-126. Retrieved from <http://sena.metaproxy.org/proxy/nph-0.pl/en/00/http/search.proquest.com/index/docview/1018556943?accountid=31491>.

DELGADO FUENTES, E.A. Componente de formación del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas en Colombia: una apuesta de educación virtual. Anales de Documentación, 2010, Vol. 13, p. 103-115.

SALAVARRIETA, Gladys Lizana. EL bibliotecario como promotor cultural. Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología, ISSN-e 1562-4730, N° 2, 1999.

Proyecto de innovación: SENApedia

Maria Camila Rico – Duber Jair Rocha

Grupo de investigación SIPSA Centro de Materiales y Ensayos SENA – Distrito Capital

Bogotá, Colombia

mcrico7@misena.edu.co; duberjrocha@misena.edu.co

Palabras clave: gestión de la información, software, aplicación, sitio web, consulta, modelo de datos, codificación.

52

SENNOVA

Introducción

Actualmente las investigaciones del SENA han quedado publicadas en diferentes revistas a nivel institucional, algunas muchas veces solo se conocen en las mismas regionales donde son impresas y dichas investigaciones tienden a quedar desactualizadas y/o desconocidas con el paso de los años. En algunas ocasiones, la consulta de las publicaciones es de difícil acceso, ya que no hay un índice que permita encontrar los proyectos de investigación, propiciando el desconocimiento de los mismos por parte de la comunidad SENA. Por tanto, pierden visibilidad y posibilidad de conocimiento y mejoramiento por parte de investigadores.

Es posible que haya proyectos similares (o con el mismo objetivo general) en diferentes regionales o centros de formación SENA del país, y no existe un medio informativo eficaz y de consulta inmediata que permita la unificación de trabajo investigativo. Partiendo de estos antecedentes se requiere integrar a este sistema de investigación, las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad, adaptando un sistema diseñado específicamente para la gestión (almacenamiento, edición o consulta) de esta información de acuerdo a los estándares actuales que se manejan a nivel tanto nacional como internacional.

Con base en la información descrita en el artículo “Modelos de Ciclo de Vida de Desarrollo de Software en el Contexto de la Industria Colombiana de Software” (Arboleda Jiménez, 2005), en el cual se hace énfasis en el mejoramiento de la calidad de los productos de software desarrollados; se esperaría después de la implementación del producto, llegar a la mayor cantidad de usuarios posible de todos los centros de formación del SENA. Es por ello que el presente documento permite conocer los procedimientos que se han llevado a cabo hasta el momento en relación con el diseño y la creación de una base de datos que contiene los proyectos de investigación desarrollados en el SENA, lo cual posibilitaría también la divulgación de dichos proyectos a nivel nacional. Los procesos contenidos en este artículo hacen parte de la metodología necesaria para la creación de software de almacenamiento y consulta de diferentes materiales académicos

Metodología

Inicialmente se realizó un levantamiento de antecedentes para conocer los aplicativos de consulta existentes a nivel institucional, teniendo en cuenta los existentes a nivel nacional e internacional. Ello permitió conocer la situación actual de la organización de los proyectos de investigación en diferentes



instituciones, llegando a la conclusión de la ausencia del aplicativo en el SENA.

Posteriormente, se hizo una recolección de la información relacionada con los proyectos en fase de ejecución del Centro de Materiales y Ensayos del SENA Regional Distrito Capital, allí se identificó la información que puede ser almacenada y se presentará al usuario del aplicativo.

Como inicio de la fase técnica del proyecto se creó el modelo de datos y el modelo entidad relación (EER), que es la plataforma fundamental para crear la base de datos principal para el aplicativo final.

Se dio inicio a la creación de la base de datos, teniendo en cuenta el capítulo 3 del manual de referencia 5.7 de MySQL, en el cual se plantean los pasos para representar las entidades, actores y objetos que interactúan entre sí mediante tablas, describiendo sus características a través de campos que están definidos por tipo de datos y espacio que ocupará la información. Luego se llevó a cabo la relación de las entidades, teniendo en cuenta la normatividad planteada en el capítulo 9 “Modelado y diseño de la base de datos” del manual de referencia MySQL.

Como paso siguiente, se llevó a cabo un proceso de codificación con base en la parte 5 del libro “Learning PHP Design Patterns” (Sanders, W., 2013) en el cual se plantea el diseño de patrones de conectividad entre MySQL y PHP, junto con el diseño de los formularios para la matriz denominada por sus siglas en inglés CRUD (Crear, Leer, Actualizar, Eliminar).

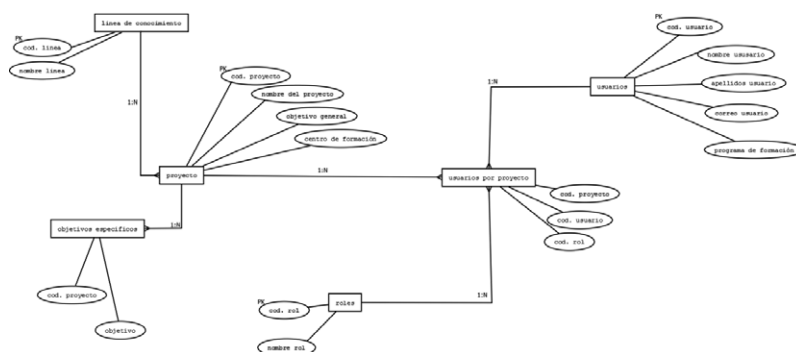
Teniendo en cuenta que el proyecto se encuentra en etapa de desarrollo, el paso a seguir para la implementación del aplicativo sería el debido registro en la base de datos de los proyectos de investigación aprobados por SENNOVA y en proceso de ejecución. Es importante considerar que también se iniciaría un proceso de recolección de la información relacionada con los proyectos que hasta el momento se han ejecutado y están en proceso de ejecución en la institución a nivel internacional. Posterior a este proceso se deben identificar los usuarios que accederán a la herramienta y por medio de un sondeo, verificar los posibles errores para tomar las medidas preventivas y correctivas para las próximas actualizaciones del software.

Resultados

Como parte de los resultados obtenidos durante el proceso de desarrollo de la aplicación, se describen a continuación los modelos, gráficas y tablas obtenidas durante la fase de análisis. Es importante tener en cuenta el estado actual del proyecto, el aplicativo estaría sujeto entonces a cambios y actualizaciones de acuerdo con la normatividad que aplicaría en el caso de la implementación de un nuevo software en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

La Figura 3.1 muestra la representación del análisis elaborado, teniendo en cuenta las diferentes entidades que interactúan entre sí con sus respectivos campos que almacenarán la información de los proyectos de investigación (Loton. 2013).

Figura 3.1. Modelo entidad relación (EER)



Fuente: Autores

Figura 3.2. Codificación de Base de datos en motor MySQL

```

19
20 -- Base de datos: 'senapedia'
21
22
23
24
25 DROP DATABASE IF EXISTS 'senapedia' ;
26
27 CREATE DATABASE IF NOT EXISTS 'senapedia' DEFAULT CHARACTER SET utf8 COLLATE utf8_general_ci;
28 USE 'senapedia';
29
30 -- Estructura de tabla para la tabla 'proyectos'
31
32 CREATE TABLE IF NOT EXISTS 'proyectos' (
33   'id' int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
34   'centro' varchar(100) NOT NULL,
35   'grupo' varchar(200) DEFAULT NULL,
36   'titulo' varchar(200) NOT NULL,
37   'titocorto' varchar(20) NOT NULL,
38   'modalidad' text,
39   'redes' text,
40   'necesidad' text,
41   'objgeneral' text,
42   'objespecifico' text,
43   'beneficiaria' text,
44   'benefproductivo' text,
45   'justificacion' text,
46   'componentes' text,
47   'resultados' text,
48   'impacto' text,
49   PRIMARY KEY ('id')
50 ) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8 AUTO_INCREMENT=4 ;
51

```

Fuente: Autores

La Figura 3.2 muestra una sección de la codificación del motor MySQL necesaria para la creación de la base de datos.

Figura 3.3. Página principal del aplicativo (SENAPedia)



Fuente: Autores

La figura 3.3 muestra una captura de pantalla de la página principal del aplicativo SENAPedia aún en desarrollo y sujeto a cambios. Esta pantalla contiene subformularios para el ingreso del usuario y la consulta de proyectos publicados en la base de datos.

Conclusiones

- El modelo entidad - relación, permite que la información esté almacenada con una normatividad estandarizada por la Organización de Estándares Internacionales (ISO

19139) permitiendo una consulta ágil de dicha información.

- El sistema de bibliotecas que se usa actualmente para material de consulta, debe ser ampliado a un sistema que incluya también el registro de proyectos de investigación de los centros de formación del SENA.
- Los proyectos formulados en el Servicio Nacional de Aprendizaje son conocidos por una parte específica de la población, pero dicha investigación debe extenderse a un sector más amplio que recurre a la consulta de artículos de investigación en su proceso formativo.
- La plataforma SENAPedia contiene una interfaz amigable con el usuario, permitiendo que la información consultada se vea mejor organizada en cualquier dispositivo con conectividad web.
- Es importante adaptar un sistema diseñado para la gestión de la información relacionada con los proyectos de investigación del SENA.
- Al recolectar la información relacionada con los proyectos de investigación e incluir dicha información en SENAPedia, los usuarios tendrán la posibilidad de acceder a la información más importante del proyecto de investigación, y sus respectivos referentes teóricos para una posterior consulta.

Referencias

- Sanders, W. (2013). Learning PHP Design Patterns. (pp. 219 – 238). O'Reilly Media, Inc.
- Arboleda Jiménez, H.F. (2005). Modelos de Ciclo de Vida de Desarrollo de Software en el Contexto de la Industria Colombiana de Software. Recuperado del sitio web: <http://www.emn.fr/z-info/harbol07/ACIS.pdf>.
- MySQL 5.7 Reference Manual, Chapter 3 Tutorial. Recuperado del sitio web: <http://dev.mysql.com/doc/refman/5.7/en/tutorial.html>.
- Modeling-Entity-Relationship-Diagram-ER-Diagram.aspx.

Elaboración de un enjuague bucal a partir de extractos etanólicos de anamú, caléndula y canela, y una crema antimicrobiana a partir del extracto etanólico de ajo

Maribel Bermúdez Hoyos – Lina María López N

Grupo de investigación CITEISA

Centro de Servicios de Salud SENA Regional Antioquia

Medellín, Colombia

mcampana@misena.edu.co; linalopn@misena.edu.co

Palabras clave: (PM) Preparados Magistrales; extractos de plantas medicinales, metabolitos secundarios.

Introducción

De acuerdo a lo establecido en el Consejo Nacional de Política Económica y Social, se debe incrementar la participación social en ciencia y tecnología y, disminuir las disparidades regionales que actualmente existen en este tema (CONPES, 2009). Por lo anterior, se encuentra una oportunidad para el desarrollo tecnológico ofreciendo preparados magistrales de uso tópico con base en recursos naturales, debido a que hay una tendencia en la búsqueda de medicinas alternativas por parte de la población colombiana para dar respuesta a sus necesidades de salud (Bibliotecas & González Villa, 2004).

Los procesos de elaboración de preparados magistrales que incorporan tecnología e innovación a través del uso de materias primas provenientes

de recursos naturales, poseen un gran valor en la medida que utilizan los recursos del sector agroindustrial de la región y perpetúan el conocimiento de la cultura tradicional ancestral, sobre el uso de las plantas medicinales en Colombia.

Debido a su potencial, existe un gran incremento en la investigación básica e industrial en este campo de estudio, lo que se ha convertido en motivación para la realización de este proyecto y así impulsar el desarrollo social y económico del país, como lo plantea en su tesis (Bibliotecas & González Villa, 2004; NaturaESén, 2014).

Por lo anterior, el propósito de esta investigación consiste en el desarrollo de dos formulaciones magistrales con base en extractos de plantas que poseen propiedades antimicrobianas para el tratamiento de aftas y dermatofitos.



Metodología

Selección del material vegetal y diseño de las formulaciones

Para la selección de las plantas que tienen un interés medicinal, se realizó una encuesta a un grupo de 100 individuos (instructores y aprendices del Centro de Servicios de Salud Regional Antioquia –SENA) que regularmente utilizan remedios case-
ros derivados de plantas. En la encuesta se tuvieron en cuenta los siguientes factores: uso de medicinas caseras, afecciones tratadas de forma casera y percepción sobre el resultado al usar productos naturales.

A partir de los resultados de la encuesta, se seleccionó como material vegetal las hojas de *Petiveria alliacea* L. (Anamú), las flores de *Caléndula officinalis*. (Caléndula) y la corteza de *Cinnamomum zeylanicum* (Canela) para la elaboración de un enjuague bucal y el bulbo de *Allium sativum* (Ajo) para la preparación de una crema antimicrobiana.

Preparación del material vegetal

El material vegetal se obtuvo de una huerta o de proveedores de la zona y el procedimiento para la preparación del material para ser extraído se da a conocer en la tabla 1 y en la figura 1.

Tabla 1. Preparación del material vegetal

Material vegetal	Anamú (hojas de anamú)	Canela corteza	Caléndula (flores)	Ajo (bulbo)
Recolección muestra	Huerta / compra a proveedor de la zona	Compra a proveedor de la zona	Compra a proveedor de la zona	Compra a proveedor de la zona
Limpieza y desinfección	Lavar con abundante agua desionizada y rociar alcohol al 70%	Limpiar con spray de alcohol al 70 %	Lavar con abundante agua desionizada y rociar alcohol al 70%	Limpiar con spray de alcohol al 70 %

Fuente: Autores

Figura 1. Preparación del material vegetal a) lavado, b)secado, c)pesaje y d)extracción



Fuente: Autores

Tamizaje de las variables significativas para la obtención del extracto y el desarrollo de la formulación

Para la selección de las condiciones ideales para la obtención de los extractos, se evaluaron las variables descritas en la Tabla 2. En este trabajo se presentan las variables aplicadas únicamente al Anamú como modelo para ilustrar el diseño realizado. La variable de respuesta fue la actividad antimicrobiana del extracto obtenido.

Tabla 2. Determinación de las condiciones ideales para la obtención de extracto

Variables o factores	Niveles
Temperatura de secado del material vegetal	36°C Ambiente
Tiempo de secado del material vegetal	4 DÍAS 8 DÍAS
Solvente de extracción	Etanol 70% Etanol 96 % Butanol
Tiempo de maceración	4 días 8 días
Método de secado del extracto	Secado en estufa Rotaevaporador

Fuente: Autores

Por su parte, para el desarrollo de las formulaciones se evaluaron las variables que se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. Determinación de las condiciones ideales para el desarrollo de las formulaciones

Variables o factores	Niveles
ENJUAGE BUCAL	
Porcentaje de Extracto de Anamú	20 30
Porcentaje del Extracto de Caléndula	20 10
Porcentaje del Extracto de Canela	20 10
Emulsificante	5 10
Esencias	10 20
CREMA ANTIMICROBIANA	
Porcentaje de Extracto de Ajo	30 40
Agente Emulsificante	5 8
Agente Humectante	10 20
Esencia	20 30

Fuente: Autores

Obtención de los extractos

Una vez efectuado el tamizaje, se realizó la extracción de las hojas de Anamú, de las flores de Caléndula y del bulbo de ajo, empleando un método de maceración (Durán, P., & P., 2007; Pacheco, Moran, Breff, & Saborit, 2013). Por su parte, la corteza de canela se extrajo mediante arrastre por vapor (Martínez, 2003) mediante las condiciones óptimas de extracción para cada uno de los materiales vegetales a trabajar.

Desarrollo de la formulación

Una vez se realizó el tamizaje se incorporaron, los componentes a la formulación en las proporciones que ofrecían las condiciones ideales para la elaboración de un enjuague y una crema que cumplan con las características de estas formas farmacéuticas.

Evaluación de la actividad antimicrobiana de los extractos y las formulaciones

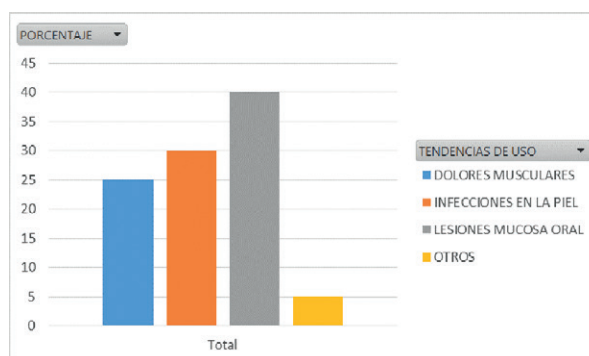
La determinación de la actividad antimicrobiana tanto de los extractos obtenidos como para las formulaciones, fue realizada mediante el método de difusión en placa. El ensayo consiste en inocular 32 μ L de la muestra o impregnar un disco con el producto en cajas petri con agar, conteniendo el microorganismo de prueba. Después de 24 horas de incubación se utilizó la presencia de un halo de inhibición formado alrededor de la muestra inoculada, como medición de la actividad biológica.

Resultados

Identificación de material vegetal y formulaciones

La figura 2., indica las afecciones más comunes entre las personas encuestadas, las cuales son lesiones, mucosa oral, dolores musculares e infecciones en la piel. Por esta razón, la búsqueda del material vegetal se centró en las plantas que contuvieran metabolitos con propiedades terapéuticas dirigidas a aliviar ese tipo de lesiones.

Figura 2. Encuesta estimación tendencias de uso



Fuente: Autores

Condiciones óptimas para la obtención de los extractos

El tamizaje de variables, muestra que las condiciones ideales para la obtención del extracto del Anamú empleado como modelo, corresponden a Temperatura de secado 36°C, tiempo de secado 3 días, solvente de extracción, etanol al 70% y tiempo de extracción, 8 días. La preparación de los extractos de los otros materiales vegetales fueron realizados de forma similar y las condiciones fueron determinadas como se muestran en la tabla 4.

Tabla 4. Condiciones de Extracción

Material vegetal	Anamú (hojas)	Canela (corteza)	Caléndula (flores)	Ajo (bulbo)
Peso de la muestra fresca	10 gramos aprox.	50 gramos	50 gramos	10 gramos
Tiempo y temperatura de secado	3 días a 36 °c	1 dias a 25 °c	3 dias a 36°c	1 día a 25 °c
Porcentaje de humedad	Peso material húmedo / peso material seco x 100	No aplica	Peso material húmedo / peso material seco x 100	Peso material húmedo / peso material seco x 100
Método de extracción	Solvente etanol al 70 % en un volumen de 50 ml	Arrastre de vapor	Maceración con etanol al 96%	Maceración con etanol al 56%
Tiempo de extracción o maceración y condiciones de almacenamiento	8 días a temperatura ambiente protegido de la luz	No aplica	8 días a temperatura ambiente protegido de la luz	2 horas y agitación almacenar en refrigeración
Método de concentración del extracto	Rotaevaporación a sequedad	Decantación	Rotaevaporación a sequedad	Rotaevaporación a sequedad

Fuente: Autores

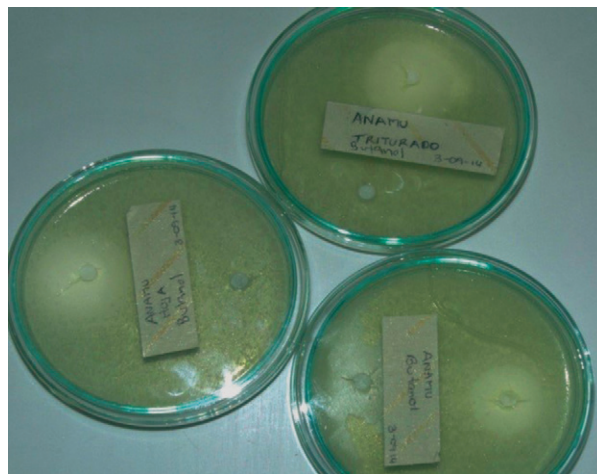
Preparación de las formulaciones magistrales

El tamizaje de variables muestra que las condiciones ideales para la formulación del enjuague bucal, corresponden a extracto de Anamú, 30% extracto de caléndula, 10% extracto de canela, 10%, agente emulsificante, 5% y esencias en un 10% y para la crema antimicrobiana corresponden a extracto de ajo 40%, agente emulsificante; 8%, agente humectante, 20% y esencia 20%.

Evaluación de la actividad biológica

La crema antimicrobiana presentó actividad contra *Pseudomona aeruginosa* ATCC 9027, y el enjuague bucal mostró actividad positiva contra microorganismos de etiología desconocida obtenidos de una boca con aftas (Figura 3).

Figura 3. Actividad Antimicrobiana del enjuague bucal



Fuente: Autores

Perspectivas Futuras

Realización del tamizaje fitoquímico.

Definición del rango de especificaciones para el control de calidad de los extractos y de los dos preparados magistrales desarrollados.

Elaboración de los protocolos de extracción, control de calidad y fichas técnicas.

Verificación de la efectividad del enjuague bucal con microorganismos involucrados en afecciones estomatológicas como lo es *S. mutans* (Ojeda, 2013).

Realizar pruebas con la crema antifúngica contra dermatofitos específicos dado que existe bibliografía confiable sobre la actividad del extracto etanólico de ajo contra hongos dermatofitos, (Diego, 2011).

Conclusiones

Se determinaron las condiciones óptimas para la extracción de las hojas de Anamú, para las flores de caléndula, para la corteza de canela y para el bulbo de ajo, empleando los métodos de maceración etanólica para el Anamú, la caléndula y el bulbo de ajo, mientras el arrastre por vapor es empleado para la obtención del aceite esencial de canela.

El enjuague bucal preparado con el extracto combinado de Anamú, caléndula y canela presenta actividad positiva contra los microorganismos de etiología desconocida, obtenidos de una boca con aftas, donde sus características fisicoquímicas son aptas para uso humano. La crema antimicrobiana por su parte, presenta actividad bactericida contra la *Pseudomona aeruginosa* ATCC 9027 y no presenta actividad contra la *Cándida albicans* ATCC 10231 y *Aspergillus niger* ATCC 16404.

Referencias

- Bibliotecas, D. N. de, & González Villa, Á. A. (2004, April 1). Obtención de aceites esenciales y extractos etanólicos de plantas del Amazonas.
- CONPES, 3535. (2009). Consejo Nacional de Política Económica y Social. Bogotá.
- Durán, M. A., P, P. A. G., & P, L. C. (2007, December 31). Obtención y caracterización de la oleoresina del ajo (*allium sativum*). *Scientia et Technica*.

Takt Time, el corazón de la producción

Miguel Ángel Martínez Zapata – Jerry Giovanni Colorado Cano

Tecnoparque Nodo Pereira

Línea de Electrónica y Telecomunicaciones

Pereira, Colombia

miguelmartinez363@gmail.com; jgcoloradoc@misena.edu.co

Palabras clave: Scada, lean manufacturing, takt time, eficiencia productiva, tiempo de ciclo.

60

SENNOVA

Introducción

Si se tiene un puesto o una línea de trabajo que produce a un ritmo inferior al del cliente, es decir que el tiempo de ciclo es superior al Takt-Time, se requiere de horas extras o turnos adicionales para poder conseguir la producción que el cliente solicita. Por el contrario, si se produce a un ritmo superior al del cliente, es decir que el tiempo ciclo es inferior al Takt-time, la línea de producción tendrá tiempo de espera, o tendrá que desplazar a los operarios a otros puestos y se estará generando producción en mayor cantidad. Por tanto, el objetivo al organizar la producción o diseñar un puesto de trabajo es conllevar a que coincida el tiempo de ciclo, con el tiempo Takt.

A nivel industrial se puede observar cómo las empresas poseen procesos en los cuales cada vez son más cortos los tiempos de producción, debido a la alta demanda de productos por parte de los usuarios consumidores, ¿pero cómo hacen las empresas para poder saber si están cumpliendo con la demanda del cliente? Después de investigar y observar la forma en que trabajan, se encuentra que la forma de controlar la estadística y conteo de los tiempos de producción es manual, lo cual genera

demora en saber la eficiencia productiva de los trabajadores, y demora en saber la cantidad total de productos terminados cada cierto tiempo. Esto propicia que las industrias no tengan un número exacto de los productos terminados después de una jornada laboral, ni un informe detallado de la producción.

Para dar una solución a esta problemática se ha desarrollado una herramienta versátil de control, supervisión y adquisición de datos, la cual permitirá a las industrias conocer en todo momento y de manera segura, el estado de las líneas de producción. Van a obtener supervisión en tiempo real el número de piezas producidas, tiempos perdidos como fallas, acondicionamiento de los equipos, y muchos más, obteniendo reportes estratégicos que le permitan realizar acciones preventivas y/o correctivas para mejorar el aprovechamiento de los recursos de la empresa, y para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

La función principal del sistema de adquisición de datos es obtener información del proceso y concentrarla en un dispositivo para su posterior consulta a través del software de supervisión de datos.



Metodología

Este producto contribuye a la mejora continua de las industrias, ya que con su implementación las empresas serán más competitivas, especialmente en el departamento de Risaralda, ya que es un lugar manufacturero del sector de las confecciones.

Para llevar a cabo esta solución, se implementó la herramienta Takt Time de la metodología Lean Manufacturing, la cual es diseñada para llevar a mejorar los distintos procesos de las industrias, reduciendo costos y tiempos de producción, aumentando la producción de una manera más eficiente, y creando un flujo para poder entregar el máximo valor para los clientes.

El Takt Time es el tiempo necesario para completar una tarea del proceso de fabricación, el cual brinda beneficios tales como: satisfacción del cliente, reducción de costos, incrementación en la capacidad de producir, reducir daño al producto y continuar siendo competitivos, TAKT es una palabra en alemán que significa “ritmo”; entonces quiere decir que el Takt Time marca el ritmo de lo que el cliente está demandando, a quien la compañía requiere entregar el producto con el fin de satisfacerlo. Producir con el Takt Time significa que los ritmos de producción y de ventas, deben estar sincronizados, ya que es una de las metas de lean Manufacturing.

El TAKT TIME está diseñado para ser un método muy fácil de configurar ya que cuenta con una pantalla que estará ubicada en el ordenador central de la producción para su configuración, la cual consta de determinados botones a través de los cuales el operario ingresará el tiempo y la cantidad de productos que se van a elaborar. También podrá ver el tiempo y la cantidad de fallas que ocurren durante la ejecución de los productos y se podrán almacenar en una base de datos con los demás datos de producción. Dichas fallas podrán ser guardadas en el ordenador para luego poder obtener las estadísticas de la producción. El Takt Time es el tiempo

que se debe tener para cumplir satisfactoriamente al cliente, y saber si se está en capacidad para ello.

En cuanto a la visualización, se podrán observar los siguientes datos:

- Valor Ideal (valor de productos que debería llevar idealmente).
- Valor Real (valor de productos que lleva en tiempo real).
- Minutos y Segundos (tiempo en minutos y segundos que lleva el producto en ser elaborado).
- Eficiencia (valor de la eficiencia en tiempo real del módulo).

También es posible generar gráficas matemáticas (valor real vs eficiencia respectivamente en el eje x-y) para analizar la curva de la eficiencia productiva de los trabajadores en tiempo real; y algunos gráficos de los tiempos perdidos como fallas, pausas, etc., los cuales indicaran la eficiencia o ineficiencia del mismo.

En cuanto al conteo de los productos terminados, este se realiza con un método inalámbrico, el cual estará ubicado al final de cada módulo. Es decir, lo tendrá la persona encargada de terminar la pieza y por cada pieza terminada va a efectuar un pulso para que el sistema pueda reconocerlo. De esta manera, se podrá determinar y almacenarlo junto con los demás datos como eficiencia, producción por hora, etc.

Para las pausas y momentos donde el personal u operarios no están en su lugar de trabajo; ya sea para alimentarse, pausa activa, inconveniente, accidente, etc., se cuenta con un control inalámbrico el cual tiene destinado un botón para cada módulo, que con solo presionarlo le dará la orden al sistema de pausarlo, memorizando así sus datos y dejándolos presentes para que en el momento de activarlo no se alteren los datos que arrojaba la producción.



Resultados

Al realizar el montaje y puesta en marcha del sistema en la planta de producción VCOLLECTION de la empresa INCOCO S.A, se le hace un seguimiento al funcionamiento y se realizan varias pruebas. Antes de emplear este sistema, la planta contaba con una eficiencia productiva total del 60%, después de seis meses de implementado y utilizado el TAKT TIME, se comprueba que la eficiencia asciende a un 85%, se mejoraron los tiempos de producción y un aumento en el número de artículos terminados producidos.

Tabla 1. Se realizó un seguimiento durante 6 meses en los cuales se iba observando el aumento de la eficiencia productiva de los operarios

Mes	Eficiencia (%)
Abril	60
Mayo	65
Junio	68
Julio	73
Agosto	80
Septiembre	85

Fuente: Autores

4. Conclusiones

La disciplina en el trabajo no debe ser una imposición, sino una motivación para el mejoramiento productivo de las empresas. Una herramienta tecnológica como el Takt time a partir del uso de metodologías enfocadas a mejorar los procesos productivos, puede ser una estrategia ideal para el control y la gestión de información, relacionada con ambientes de manufacturación o fabricación, orientado a brindar todo lo necesario para alcanzar los tiempos de entrega, y optimizar los recursos de producción tanto en las pymes como pequeñas empresas.

El proyecto fue desarrollado a partir de herramientas creativas y enfocadas en el concepto del pensamiento usuario a partir de la metodología design Thinking que permitió diseñar, construir y validar la herramienta en tiempo real bajo las necesidades de los propios usuarios (operarias, supervisora, jefe de producción) de la empresa Incoco S.A en su planta V Collection.

La herramienta Takt time proporcionó resultados positivos en tiempo real de confección de prendas femeninas en la planta V Collection, al comprobar que un módulo de trabajo de 6 operarias fue más eficiente al contar con la herramienta y que la producción de lotes de prendas confeccionadas pasó del 65% al 85% en la eficiencia de los tiempos de producción. Con base en lo anterior, se logró confeccionar 85/100 prendas dentro del tiempo programado, mientras que antes era de 65/100.

El Takt Time provee una rápida respuesta a los problemas que se presenten en las áreas de producción y de apoyo, por lo que se considera una buena herramienta al momento de programar la producción.

Referencias

- Duanmu, J., & Taaffe, K. (2007, December). Measuring manufacturing through put using takt time analysis and simulation. In Proceedings of the 39th conference on Winter simulation: 40 years! The best is yet to come (pp. 1633-1640). IEEE Press.
- Schroder, B. J. (2004). Simulation as a tool in understanding the concepts of lean manufacturing. Simulation, 80(3), 171-175.
- Linck, J., & Cochran, D. S. (1999). The importance of takt time in manufacturing system design (No. 1999-01-1635). SAE Technical Paper.





Artículos de reflexión,
experiencia de los autores

Gestión del talento humano frente a la transformación de equipos de alto desempeño

Eduardo Aponte Hurtado

Psicólogo Ocupacional

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima

Ibague, Colombia

eaponteh@sena.edu.co

64

SENNOVA

Como profesional en psicología ocupacional organizacional, surge la siguiente pregunta ¿cuál debería ser el papel del área de Talento Humano frente a la transformación de equipos de alto desempeño, para favorecer la productividad de la empresa, y a su vez lograr un óptimo aprovechamiento del potencial humano que poseen?

Ciertamente, hoy resulta difícil encontrar a responsables de gestión humana que no afirmen la importancia y el papel relevante que tienen las personas en el desarrollo y éxito de las organizaciones; al respecto, conviene decir que Dolan (2005) afirmó: “con toda seguridad, la década de los noventa ha marcado, en todo el mundo, el preludio de un torbellino de cambios en la gestión de recursos humanos y en sus departamentos, donde se hace necesario para sobrevivir con éxito durante la próxima década hacer frente a esta difícil tarea con empuje, creatividad, empoderamiento y dinamismo”.

De lo anterior se desprende que una empresa exitosa y productiva es en gran parte el resultado de la aplicación de prácticas y técnicas administrativas sensatas de la gestión del talento humano. Asimismo, es posible mencionar que las empresas exitosas

planean y ejecutan con eficacia, organizan de forma sistemática y dirigen a sus trabajadores de forma efectiva, por medio de un liderazgo basado en las personas, en las metas y en la misión del negocio. Por tanto, es importante resaltar que actualmente el hombre pertenece a un mundo de globalización altamente competitivo, en el cual predominan los cambios y las innovaciones tecnológicas, lo que constituye un factor crítico de éxito para las organizaciones, y lograr potencializar y transformar equipos de trabajo corrientes, en equipos de alto desempeño.

Cabe anticipar que los equipos de alto rendimiento podrían ser una herramienta poderosa en la actualidad para invertir en el capital humano, direccionado por el área de gestión humana. Pero ¿qué es un equipo de alto desempeño? Mauricio Castro lo define como “aquel equipo que ha alcanzado los objetivos propuestos de una manera excelente en términos de eficacia y de eficiencia”. Se podría decir que de manera creciente se ha venido hablando de la importancia del área de recursos humanos en la estrategia corporativa y en su apoyo para la conformación de equipos de trabajo eficiente, y generadores de éxito y logro. Con respecto a esta afirmación



Dolan (2005), define a la gestión estratégica de recursos humanos como “todas aquellas actividades que afecta al comportamiento de las personas a la hora de formular e implementar las estrategias de la empresa”. En este sentido, Shuler (1992) explica que la estrategia en las áreas de gestión humana parten de “las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos y que afectan el comportamiento de los individuos a medio y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización”.

Al respecto, conviene decir que la gestión de los recursos humanos es muy diferente a cualquiera de las otras áreas de la organización, de ahí que en la actualidad se hable acerca del papel del área de gestión humana y su acción significativa sobre la empresa, como un socio estratégico de la gerencia. He aquí a Urdaneta, Orlando (2005), quien afirmó que el área de recursos humanos “pasa de ser un área subalterna para convertirse en un área eminentemente estratégica de la empresa”.

Ahora bien, se podría indicar que la gestión de recursos humanos efectivamente impacta en el ámbito de la empresa, razón por la cual cabe señalar a Torres Ordóñez, José Luis (2010), líder en planeación y medición de gestión personal de ECOPETROL, en su intervención en el III Congreso Nacional de Psicología Organizacional, realizado en marzo del año, 2010 en la Universidad Nacional de Colombia; quien de forma sencilla y directa establece que: “el talento humano se convierte en capital humano si impacta la estrategia y contribuye a la generación de valor, donde la función de gestión humana debe asegurar el alineamiento estratégico del capital humano, y su impacto en los resultados de negocio”.

De esta manera es importante establecer que el estudio del comportamiento organizacional, hoy constituye una de las tareas más importantes para el área de recursos humanos, la cual debe buscar adaptar la empresa a la gente, a la demanda y a la salud del personal que labora en ella. Ante esto, Chi-

venato logra expresar que “las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito es crecer dentro de una organización”. Con base en lo anterior, se puede considerar que las organizaciones son diferentes y cambiantes, con lineamientos que modifican la conducta de sus empleados que son quienes influirían en la empresa. De ahí que la psicología busque modificar la forma de percibir a las personas que laboran en una organización y a medida que se otorga a los trabajadores más poder de decisión, los sentimientos de posesión, responsabilidad y compromiso se vuelven más significativos, repercutiendo en mejoras en la productividad, calidad, satisfacción del cliente y costo.

Así, es posible decir que los recursos humanos y su actuar frente a los equipos de alto rendimiento, pueden ser muy efectivos si se implementan adecuadamente, se adaptan a la tecnología y las personas de la organización se sienten cómodas con el concepto. De esta manera lo refiere Beltrán (2006) “ser efectivos significa que se logran los objetivos a través del mejor método”. De ello se puede deducir que la responsabilidad del área de gestión del talento humano frente a la conformación, capacitación o reestructuración de equipos de trabajo corrientes en equipos de alto desempeño, parte de clarificar, en primera instancia, los términos de eficacia y eficiencia organizacional.

De otro lado, Beltrán (2006), resalta que “hoy en día se ha comprobado que hacer mucho no es lo mismo que hacer lo que se requiere y hacerlo correctamente y es eso último lo que realmente genera el éxito”; por ende, el concepto de eficiencia y eficacia en el ámbito organizacional es un reflejo de la complejidad de las organizaciones y de la dificultad de conformar equipos de alto desempeño. Esto conlleva a determinar que los elementos que conforman la eficiencia y la eficacia son números: productividad, crecimiento de capital, satisfacción, calidad, excelencia, competitividad; como lo señala Palací (2005) “la eficiencia se refiere a resultados



de una actividad. La eficacia se suele representar en términos de ratios, en los cuales el resultado observado se compara con el estándar o meta; así la eficacia organizacional se conforma como un constructo evaluativo respecto a los resultados, ya sean productivos o de nivel grupal u organizacional, así como los efectos que producen”.

Sin embargo, Gibson fue muy claro al afirmar que en la actualidad los gerentes de las organizaciones ya no pueden enfocarse solo en marcas, logotipos, ingresos o márgenes de utilidad, hoy día las organizaciones son juzgadas con base en las relaciones que establecen con los empleados, por el respeto, por los derechos humanos, las relaciones con la comunidad y por su responsabilidad ambiental. Otro aspecto fundamental en el papel de la gestión del talento humano en la conformación de equipos de alto desempeño, es que ésta debe enfocarse en recaptar el sentimiento, la forma de pensar, la pasión y el deseo por ser eficientes y eficaces frente al cliente tanto interno como externo.

Establecer una relación auténtica entre el área de recursos humanos y los equipos de alto desempeño es primordial, ya que permite ayudar a la organización a entender mejor a la comunidad para poder lograr mejoras en la productividad, buscando entender y explicar: 1) las conductas individuales, grupales y organizaciones 2) percepciones, tipos de personalidad, actitudes y habilidades, 3) mejoras en el desempeño, 4) influir en el comportamiento organizacional, 5) basarse en el principio de que cada uno tiene rasgos distintivos de personalidad, diferentes creencias, diversos niveles de aspiración y un ambiente cultural particular, 6) y que cada individuo al interior de una organización asuma un papel (de líder o el de subordinado). Sin embargo, la planeación de recursos humanos frente a la creación de equipos de alto rendimiento, es un proceso continuo y abarca todas las áreas y niveles de la

organización, y es útil para cualquier empresa, por pequeña que sea.

Para finalizar, se estima que solo se puede hacer, nacer y crecer un equipo de alto rendimiento, si la naturaleza de la organización va en un sentido ligado a los valores comunes y si la voluntad colectiva se encuentra orientada hacia este modo de funcionamiento, siendo un participante transversal, el área de gestión el talento humano.

Referencias

- Beltrán, J. J. M. (2006) Indicadores de Gestión. Colombia. 3R Editores.
- Cozby, P. C. (2005) Métodos de investigación del comportamiento. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del talento Humano. Colombia. Mc Graw Hill.
- Dolan, S. (2003). La Gestión de los recursos humanos. Colombia.: Mc Graw Hill.
- Gibson, J.L (2003) Organizaciones-comportamientos, estructura y proceso. México.: Mc Graw Hill.
- Palací, F.J. (2005) Psicología de la Organización. Colombia. Prentice Hall.
- Schuler, R.S. (1988) Personal and Human resource management. Wets Publishing Co.
- Torres Ordóñez, José Luis (2010). Seguridad basada en comportamientos. Colombia.: III Congreso Nacional de Psicología Organizacional.
- Urdaneta, B. O. (2005) Psicología organizacional aplicada a la gestión del capital humano. Colombia. 3R Editores.
- Zuleta, E. (1985) Educación y Democracia, un campo de combate. Colombia. Corporación tercer milenio Winred.com. Castro, Mauricio. Haga de su equipo un Equipo de Alto Desempeño. <http://winred.com/management/haga-de-su-equipo-un-equipo-de-alto-desempeno/gmx-niv116-con10704.html>.



El científico como ser humano

Diego Bonilla Solano

Instructor Investigador

Grupo de Investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

diegobonilla82@misena.edu.co

Palabras clave: actitud científica, ciencia, anti-ciencia, pseudociencia, conocimiento.

Introducción

La vida diaria constituye un gran reto ante la actitud científica; la delgada línea que separa la ciencia, la anti-ciencia y la pseudociencia se difumina al punto de entremezclar temas, posturas y creencias. Por lo anterior, este trabajo pretende discutir el tema del individuo científico y las influencias de sus contextos en su estructuración cognitiva, de modo que esta pueda llegar a afectar su actitud científica.

Resulta pertinente hablar del individuo que goza de su estatus de científico, pero que en su discurso informal deja ver cómo el rigor del método y las exigencias de la búsqueda de conocimiento, se permean con ideas y concepciones “adoptadas” sin pasarlas por el filtro de la ciencia. El reconocimiento de esta innegable característica humana de muchos investigadores, permite una visión sincera de sí mismo, de modo que la arrogancia científica se doblegue, se desmonte la silla de semidioses y permita una actitud humilde y empática ante las limitaciones propias de la mente natural.

Para empezar, se hablará de las diferencias entre los conceptos de ciencia, anti ciencia y pseudociencia a partir del texto de Paul Kurtz. Luego, el texto se en-

focará en la influencia de la cultura, la sociedad y el entorno sobre el individuo, a partir de la perspectiva sociocultural de Vigotsky y la perspectiva contextual de Bonfrenbrenner, para finalmente hablar de la actitud científica sincera que debe caracterizar a un hombre o una mujer de ciencia.

Análisis del tema presentado

Hablar de la ciencia en la actualidad, representa por sí mismo un reto; las concepciones clásicas del concepto que la definían y delimitaban a un método (el método científico) se han desplazado y abierto, de modo que la óptica actual permite comprender que no es necesario un proceso ordenado de pasos, para poder llegar a la producción de conocimiento. Cuando se revisan fuentes generales y aceptadas popularmente, se encuentran definiciones como la de la enciclopedia encarta, que trasciende muchos de los pre saberes al respecto. En dicha enciclopedia se define ciencia de la siguiente manera: “La palabra ciencia proviene del latín scientia, de scire que significa conocer y en un sentido más amplio se emplea para referirse al conocimiento sistematizado en cualquier campo, este conocimiento es objetivamente verificable” (Enciclopedia Encarta 2004).



Esta concepción se orienta al qué, desligando el cómo, como una entre tantas posibilidades enmarcadas en el requisito de la verificación objetiva. Nieda y Macedo (1997) le dieron a la ciencia un carácter de proceso continuo, en el cual el conocimiento es construido y reconstruido en el marco de las teorías, esto permitió ampliar el panorama y comprender que lo que ayer fue declarado como cierto puede que mañana, bajo unas condiciones diferentes, sea señalado como una mentira o un error.

Sin pretender entrar en controversia sobre el término, es necesario plantear una inclinación filosófica que permita hilar el tema para su desarrollo. En una sociedad moderna y relativista, las connotaciones del término ciencia deben aclararse. (Nieda y Macedo 1997). La ciencia se concibe hoy como:

- Un cuerpo de conocimientos que se desarrollan en el marco de las teorías que dirigen las investigaciones científicas.
- Unas teorías en continua revisión.
- Una forma de resolver problemas, que concede importancia y la emisión de hipótesis y de su constatación.
- Una actividad con metodologías no sujetas a reglas fijas, ordenadas y universales.
- Una tarea colectiva, que sigue líneas diversas de trabajo aceptadas por la comunidad científica.
- Una actividad impregnada por el momento histórico en el que se desarrolla, involucrada y contaminada por sus valores morales.
- Una actividad condicionada a intereses sociales, políticos y particulares, y difícilmente neutra.

Por otra parte, la dignidad intelectual del hombre científico, permitirá reaccionar adversamente ante todo aquello que se escape a los límites de esta concepción, de allí que la irracionalidad guiada por el misticismo y esa sed insaciable por comprender e interpretar su mundo, será fuertemente percibida como anticientífica.

Hablar de pseudociencia en el momento histórico, económico, social y cultural en actual hoy resulta un poco más complicado. La sociedad pos-capitalista descrita por Drucker (1993) en la cual “el verdadero recurso dominante y factor de producción absolutamente decisivo no es ya ni el capital, ni la tierra, ni el trabajo. Es el conocimiento.” (Drucker 1993). Esta concepción ha sido fuertemente respaldada por el crecimiento exponencial del conocimiento. De la carreta tirada por caballos, que constituyó el principal medio de transporte por muchos siglos, a la invención de la máquina a vapor, una explosión de descubrimientos, inventos y conocimiento ha inundado la sociedad, y ahora, como se dice popularmente, todo este conocimiento se encuentra a un click de distancia. Sin embargo, y citando nuevamente al mismo autor, “este siglo ha sido uno de los más perversos, crueles y sangrientos en la historia humana” (Drucker, 1993).

En esta espesa nube de conocimientos, como cizaña entre el trigo, se han mezclado un sinnúmero de “nuevas ciencias”, que sin rigor, minuciosidad y objetividad han querido llamarse asimismo “científicas” a la sombra de la verdadera ciencia. Es preferible pensar en una motivación económica que lleve a medios de comunicación, supuestamente científicos, a difundir oscuramente conceptos subjetivos como si se trataran de verdades, en lugar de pensar en acciones deliberadas hacia la confusión y perpetuación de la ignorancia. A pesar de contar con los matices que proveen la sensación de ser una ciencia, la subjetividad de la información y la carencia de pruebas, convierten los aportes de esta nueva rama en una seudoverdad.

La influencia de un contexto

El ser humano está envuelto en un contexto que lo afecta desde la más temprana edad. A lo largo de su vida, su tendencia gregaria se fortalece convirtiéndolo en alumno y maestro de la sociedad. Para Vigotsky (1978) el aprendizaje se logra por medio de las interacciones sociales, a través de las cuales se internalizan conductas, usos y costumbres de la



cultura en que el hombre se desenvuelve. Por su parte, según Bronfenbrenner: “El desarrollo sucede por medio de procesos de interacción bidireccional regular y activa entre el niño en desarrollo y el ambiente cotidiano inmediato; procesos que se ven afectados por contextos aún más remotos, de los cuales es posible que el niño ni siquiera se percate” (Bronfenbrenner y Morris, 1998).

La ciencia ingresa a la vida de una persona desde los primeros años, el científico innato brota en cada niño a través de la no tan simple pregunta ¿Por qué? El niño observa, indaga, supone y prueba, luego alimenta su experiencia y esta se contrasta con lo que las personas y el medio ofrecen. La teoría de Vigotsky dice, además que los adultos (familia y sociedad) o pares más adelantados ayudan a dirigir y organizar el aprendizaje de los niños antes de que este pueda dominarlo o internalizarlo, lo ayudan a cruzar la Zona de Desarrollo Proximal (ZDP), descrita por el autor como: La brecha entre los que pueden hacer algo por si solos y aquellos para los que todavía no es posible hacerlo. (Vigotsky 1978). La ciencia ingresa a la vida de una persona desde los primeros años, sin embargo, el desarrollo de una actitud científica será fuertemente influido por los factores que han intervenido en cada individuo (creencias, cultura, educación y ambiente).

Con base en las premisas de las teorías socioculturales y contextuales del desarrollo, es posible decir que el ser humano es influido e influye en el contexto, y que de acuerdo a la intensidad de esta influencia, será susceptible de modificarse con mayor o menor facilidad la interpretación que se hace del mismo, y el desarrollo del carácter científico. Por ejemplo, una experiencia religiosa negativa, como ser obligado a asistir a reuniones de una iglesia durante la niñez, influirá para determinar un juicio positivo o negativo frente a una religión en particular o frente a la religión en general, de modo que para el hombre científico resulte sencillo aceptar irracionalmente una posición que respalde su posición individual, influyendo por la aversión que genera el tema o la generalidad de creencias frente

al mismo, más que por el rigor del estudio sistemático del mismo. Así, es frecuente escuchar frases como: “La religión es el opio del pueblo” que quizá obedezca más a la generalización del resultado de una experiencia individual dentro de un contexto particular, que al estudio y análisis profundo del trasfondo de cada una de las ideologías y corrientes religiosas que existen.

La actitud científica, una decisión sincera

La tendencia humana es a la credulidad, como un camino poco esforzado para encontrar el significado de la vida; se hace una línea que separa la actitud ante diferentes áreas de la vida de una misma persona, por ejemplo: un profesional universitario invierte en tiempo cerca de 17 años para portar un título y desempeñarse por los siguientes 40 años aproximadamente, pero por otro lado, este mismo profesional hará solo una mínima inversión en prepararse para emprender una empresa que podría y debería durar hasta la muerte, el matrimonio. Esta es la dualidad. Una persona cree (porque la cultura y la tradición se lo enseñaron), sin ni siquiera inquietarse por la idea, de que se puede aprender a entablar una relación seria, sólida y que perdure con otra persona como resultado del ensayo y error, el azar o la buena suerte. Eso es irracionalidad. Y esto solo para dar un ejemplo. En palabras de Kurtz (2002): “La paradoja es que mucha gente quiere abandonar su inteligencia práctica cuando ingresan a los campos de la religión o la ética o arrojan la cautela al viento cuando flirtean con los así llamados asuntos trascendentales”.

La educación resulta clave para desarrollar una actitud científica ante la vida misma. Si se reduce la actitud científica al temario de la ciencia, se seguirán desconociendo todos aquellos factores que consciente e inconscientemente afectan la actitud crítica del hombre y así se aceptan creencias, tradiciones y conocimientos pseudocientíficos como verdades sin fundamento. La actitud científica necesita ser estimulada en el diario vivir, la extrapolación de los contenidos científicos al quehacer cotidiano



dotará de sentido a un área que para muchos es una criatura extraña que se respeta y hasta se admira, pero que es mejor dejarla en manos de un experto.

Una actitud científica no juzga los hechos antes de realizar un análisis serio y profundo de los mismos; se compromete con la realización de investigaciones que no estén coartadas por intereses particulares; no se niega a investigar, inclusive, esos fenómenos que se escapan a simple vista de lo aceptado como normal. No realiza conjeturas sobre resultados parciales ni se aferra a la idea de resultados absolutos y finales, pues reconoce que las creencias aceptadas pueden ser erróneas; sus conclusiones no se basan en la simple voluntad de creer, sino que examina la evidencia y considera hipótesis tentativas.

Conclusiones

La escuela, especialmente durante los primeros años de vida, debe convertirse en el ambiente propicio para el desarrollo de una actitud científica en los niños, brindándoles las herramientas que les permita juzgar su propia realidad; estimulando su curiosidad natural pero negándoles las respuestas, para que a través de su propia creatividad sean capaces de descubrirlas. Los objetivos de un plan de estudios progresivo para la educación de niños y adolescentes debería incluir (Kurtz 2002): El desarrollo de la inteligencia crítica y el escepticismo (pero fomentando el ser receptivos ante nuevas ideas); cultivar la habilidad de verificar experiencias, evaluar hipótesis y argumentos (la adopción de una actitud objetiva e imparcial); y la capacidad de entender los criterios efectivos para juzgar afirmaciones.

El científico como ser humano no se escapa de la enorme y fuerte influencia que su entorno ejerce sobre él. Los pensamientos, actitudes y comportamientos del hombre de ciencia deben alinearse con su carácter, de modo que la construcción y/o validación del conocimiento no se desarrolle sobre un marco preconcebido y en algunos casos limitante, sino sobre una hoja en blanco, libre de prejuicios que consciente o inconscientemente reflejen los intereses, preferencias e inclinaciones personales más que el afán sincero de buscar y dar a conocer la verdad.

Referencias

- Drucker, P. La sociedad post capitalista. Grupo editorial norma. 1995.
- Kurtz, P. La actitud científica contra la anticiencia y la pseudociencia. Tomado de Kurtz, Paul: Defendiendo la Razón: Ensayos de Humanismo Secular y Escepticismo. Lima: AERPFA, 2002. Traducción por M.A. Paz y Miño del artículo del mismo autor "The Scientific Attitude versus Antiscience and Pseudoscience" escrito basado en el discurso pronunciado en el congreso de fundación del Comité para la investigación científica de las afirmaciones de lo paranormal [CSICOP], publicado en inglés en The Humanist, julio-agosto de 1976, aparecido luego en Kurtz, Paul: In Defense of Secular Humanism. Buffalo: Prometheus Books, 1983.
- Papalia, D; Wendkos, S; Duskin, R. Psicología del desarrollo, de la infancia a la adolescencia. Undécima edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. 2009.



La adherencia terapéutica y excelencia en la atención en servicios de salud

Msc. Carlos Fabián Acosta Gil

Instructor Investigador

Grupo de Investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

cfacosta9@misena.edu.co

Introducción

El actual enfoque de gerencia de los sistemas de prestación de servicios de salud, es una exigencia de la globalización y de un mercado competitivo que busca mayor productividad y calidad; este proceso ha originado el término cliente o usuario en remplazo de paciente.

El país no es ajeno a este proceso, y la modernización del sector de la salud busca mejorar la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del cliente, que depende de tres factores: mayor calidad, mayor rapidez y más economía, asociado con la cadena de producción para competir con otras prioridades empresariales como costos y productividad (C. Amador, O. Cuvero 2010). En el país, se han presentado dificultades atribuidas al marco legal, aspecto que ha generado prácticas negativas e inconformismo general.

La calidad en la atención al cliente, parte de la visión, misión y objetivos establecidos por la entidad prestadora de servicios en salud, así como los requisitos establecidos y la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta su asistencia (E. Cabello 2001). En este contexto: “dar una

respuesta efectiva a los problemas o situaciones de salud que inciden sobre una población y sus individuos, identificados o no por ellos y estableciendo o aplicando las normas, procedimientos y protocolos diagnóstico terapéuticos necesarios, verificando los instrumentos y medios médicos que se utilizan” (C. Amador, O. Cuvero 2010).

Además de “brindar atención médica conforme a las normas de calidad, conocimientos de la medicina y tecnología vigentes, con oportunidad, amabilidad, trato personalizado, comunicación permanente entre los participantes en el acto médico o paramédico de un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud y la satisfacción del usuario y del trabajador que contribuyan a mejorar la calidad de vida”. (E. Cabello 2001).

Un factor determinante en la atención al paciente o usuario de servicios de salud, es la comunicación entre los participantes, ya que es a través de esta que se puede evaluar el nivel de satisfacción y establecer los compromisos de ambas partes en seguir los tratamientos y los esquemas medicamentosos; la evaluación de los resultados está siendo reconocida como relevante en la atención médica, así como en la definición de políticas de salud locales



y nacionales. (Paganini, J. 1993) (Ramírez-Sánchez J 1998).

Cada vez es más creciente el interés por conocer los mecanismos por los cuales la estructura y los procesos influyen con los resultados de la atención. Según Donabedian (1990), la calidad de la atención a la salud debe definirse “como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juega son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente”.

Las múltiples dimensiones del ser humano: integralidad

Es conocido que la aparición de las disímiles enfermedades, en muchas ocasiones son causadas por el ser humano, es por ello que la nueva tendencia en salud, no es tratar la enfermedad sino al paciente, con una visión preventiva e integrativa que tiene como fin, educar al sujeto para alcanzar niveles de vida cada vez más dignos y de calidad (Acosta, C. Quijada, K. 2009).

El avance en las ciencias médicas, ha demostrado que el hombre se predispone a la enfermedad por sus condiciones genéticas, sociales, psicológicas y ambientales.

En la actualidad, por ejemplo, se han realizado estudios que apoyan la idea que la psique influye en la morbilidad, aparición y desarrollo del cáncer de manera significativa, invirtiendo lo conocido por ahora, que es la personalidad un agente que es susceptible de ser influido, pero no de influir sobre el cuerpo que lo sustenta, la personalidad tipo C, es más proclive a enfermar el cáncer de mama, el Melanoma de Piel, entre otras patologías (Suárez 2002).

En el ser humano la psique juega un papel preponderante; esta siempre ha tenido que ver con la salud

ya que el estilo de vida personal regulado psíquicamente siempre ha participado de una u otra forma en la determinación de la misma (Pérez 1989). A la luz de este concepto, los factores de la psique deben ser vistos como modeladores, al menos indirectos de la llamada salud física y de las enfermedades que generan, son clasificadas como psíquicas.

Desde este enfoque la salud es un proceso integral como la define la OMS, relacionando: no solo es ausencia de enfermedad, sino el bienestar, físico, mental, emocional, social y espiritual del hombre. Esta concepción establece los criterios para alcanzar mayores niveles de comprensión de la salud humana, y establece los criterios para políticas de intervención en la salud, más abarcadoras en un sentido multidisciplinario (Herrera 2001).

La adherencia terapéutica

Como resultado parcial de convertir al paciente en cliente y seguir modelos de calidad en atención, que no contemplan al ser humano en su integralidad en la administración de servicios en salud, surgen diferentes dificultades; una de estas es la adherencia terapéutica (Acosta, C. Quijada, K. 2009).

La adherencia terapéutica es un tema fundamental en la búsqueda de la excelencia en salud y hace parte de los temas que debe asumir la atención con calidad. Esta dificultad ocasiona grandes pérdidas económicas, de recursos médicos y no en muy pocos casos un agravamiento de la condición de salud del paciente. En casos de enfermedades crónicas, la situación es complicada, ya que hace ineficaz el tratamiento prescrito, produciendo un aumento en la morbilidad y mortalidad, sin contar con las dificultades que la falta de apego a las indicaciones médicas causa en los niveles familiares y sociales.

La adherencia terapéutica se define entonces como un concepto que hace referencia a una gran cantidad de conductas entre las que se incluyen: aceptar y tomar parte del plan de tratamiento, ponerlo en práctica de forma continuada, evitar comporta-



mientos de riesgo, incorporar nuevas conductas a los estilos de vida, (Acosta, C. 2009) entre otros.

Con mucha frecuencia los problemas con la adherencia terapéutica son altos, en comparación con la creencia popular, (Zaldivar), diversos estudios epidemiológicos sobre el tema han mostrado que los pacientes no cumplen con las indicaciones médicas oscilan entre el 33% y el 50% y en algunos casos llega al 94%. (Ley P 1967).

El equipo de las entidades de salud y la adherencia terapéutica, en búsqueda de la excelencia

Varios son los problemas que se asocian a la carencia de adherencia terapéutica, entre ellos se encuentran factores como: los personales, equipo de asistencia, tratamiento y de la enfermedad (Ortiz 2007). Dentro de los personales se pueden enumerar múltiples variables: falta de motivación, desconocimiento, baja autoestima.

En los factores del equipo de asistencia existen: la relación entre la satisfacción con el cuerpo médico y la adherencia a los tratamientos, (Ortiz 2007) y la interacción médico – paciente. Por último, las variables de la enfermedad y el tratamiento, donde se observan dificultades cuando se presentan enfermedades crónicas o cuando el tratamiento corresponde a un complejo patrón de conductas.

La atención con calidad no puede centrarse como “algo independiente, debe buscar integrar entre gestión de calidad a la gestión de la organización ambiental y de salud de los trabajadores. Hay que gestionarla como una función de la dirección de la organización, para lo cual se deben establecer los objetivos, determinar y asignar los recursos, instrumentar el impulso de la consecución de los objetivos y controlar los resultados mediante el seguimiento de indicadores reglamentados y las auditorías internas o externas planificadas” (C. Amador, O. Cuvero 2010). Por ser un servicio muy

personalizado, es necesario garantizar el rol del personal con una elevada carga de valores y ética en función de la prestación de los servicios de salud como única vía de lograr realmente la excelencia de los servicios, desarrollar y aplicar el método clínico en la práctica.

Conclusiones

En el tratamiento de cualquier enfermedad, es necesario optar por un enfoque de atención integral, que no divida al hombre en psiquis y cuerpo, más cuando las recientes investigaciones en el área de la salud han demostrado su unidad (Acosta, C. 2009).

La calidad de vida no solo se maneja a partir de la enfermedad, sino antes de su aparición; sin embargo una vez ocurrida, su atención debe estar encaminada a restablecer las condiciones físicas, psicológicas y sociales del paciente.

El cambio de la cultura de la atención en salud ha de estar promovida por quienes la ofrecen y debe implicar a los diferentes agentes del contexto social que influyen sobre el proceso salud - enfermedad. Sin olvidar el trato respetuoso y ético del mismo, desde las áreas administrativas, logísticas y profesionales, avocando a un enfoque humanista de paciente y no de cliente.

Referencias

- Acosta, C. La adherencia terapéutica ¿un problema de motivación? Editorial Feijóo de la UCLV. ISBN: 978-959-250-452-3 febrero de 2009.
- Acosta, C. Quijada, K. Algunas reflexiones sobre el enfoque holístico, V encuentro territorial de salud mental, editorial Feijóo de la Universidad Central de las Villas (UCLV). ISBN: 978-959-250-452-3 febrero de 2009.
- Arias Y.G. (2001) “La adherencia terapéutica” Revista Cubana de Medicina General Integral. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252001000500016.

La importancia del salvavidas en la gestión de riesgo en medios acuáticos

Luis Alejandro Vargas Parga

Instructor Investigador

Grupo de Investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Tolima

Ibagué, Colombia

lavargas19@misena.edu.co

Palabras clave: normatividad ley 1209, salvavidas, riesgos, medios acuáticos, seguridad.

Introducción

Las actividades en medios acuáticos presentan un nivel de riesgo que debe ser contrarrestado con personal y elementos que brinden seguridad y gestión para evitar accidentes o incidentes, según sea el caso. La labor del salvavidas es una labor de múltiples acciones que para la sociedad actual, está respaldada por normas de competencias establecidas en normatividades legales en Colombia. Sin embargo, es una labor que aún no ha tenido reconocimiento y percepción social de importancia; por lo tanto ha llegado a ser rezagada a un cumplimiento de obligatoriedad en los establecimientos que cuentan con medios acuáticos, y no ha sido vista como medidas de acción para salvaguardar la integridad de las personas que hacen uso de estos medios.

El ahogamiento por inmersión y las malas acciones de primeros auxilios; son situaciones que van en incremento en Colombia, a pesar de que existe normatividades legales que reglamentan el uso de piscinas y demás, no son cumplidas por muchas

razones y una de ellas tiene que ver con la participación de salvavidas no capacitados y que no tienen conocimientos óptimos para actuar en un accionar de emergencia que se presente. Todo ello se ve reflejado en estadísticas de muertes en diferentes zonas del país, y el Tolima no es la excepción, ya que se ha convertido en el departamento con más piscinas en el territorio nacional. Tan solo el municipio de Melgar cuenta con alrededor de seis mil piscinas, considerada así como la “ciudad de las piscinas” e Ibagué, capital del departamento, con un aproximado de tres mil piscinas en su zona urbana y rural. Es por ello que los índices de mortalidad en piscinas van en incremento y más aún en la época de vacaciones. Sin embargo, las labores o gestiones del riesgo no son tenidas en cuenta para poder aminorar dicha situación.

Es en este contexto donde un salvavidas con un efectivo conocimiento que demuestre las competencias laborales adquiridas, resalta su labor como gestor del riesgo y se convierte en el eje fundamental en todo proceso, procedimiento y actividad realizada



en el medio acuático; por lo cual se transforma en la persona con autonomía de toda la seguridad de la piscina y quien con sus acciones crea estrategias de sensibilización para los bañistas y aminora posibles emergencias. En caso de que estas existan, es el salvavidas el llamado a ser el puente entre dicho suceso y la atención de servicios médicos especializados. Debe ser el salvavidas el que tenga pleno conocimiento y confianza para estabilizar una vida.

Análisis del tema presentado

La oms determinó para el año 2014 en un artículo de prensa; al ahogamiento como la tercera causa mundial y se calcula que al año mueren 359.000 personas. De igual manera se conoce que el mayor riesgo de ahogamiento lo presentan los niños, los varones y personas que tenga fácil acceso al agua (Organización mundial de la salud, 2014).

Es por ello que la implementación de estrategias de seguridad es una manera de prevenir a todo tipo población riesgos innecesarios. Esto con la implementación de elementos de seguridad, estrategias de fomento de sensibilización al bañista y el buen ejercicio o labor de un salvavidas son las mejores formas de evitar riesgos.

Para Colombia el panorama no es alentador; según un artículo de la revista “Semana” realizado por la oms; entre 2014 y 2015, las muertes a causa de ahogamientos suman 841 vidas y se declaró esta situación como problemática de salud pública. (Revista Semana, Artículo de prensa Agosto/2015). Es por ello que el Ministerio de la Protección Social, promulgó normatividades que contrarrestaran dichas causas que son de estricto cumplimiento que en la actualidad muchos establecimientos pasan por alto por la falta de control. Tanto así que en el departamento del Tolima, alrededor del 90% de las piscinas no cumplen con la normatividad vigente y algunos propietarios aún la desconocen.

Esta problemática ha generado el cerramiento de varios establecimientos que no cumplen con las

medidas de seguridad establecidas y entre otras, se evidencia la falta de personal capacitado como medida comunitaria, según lo relaciona la oms en su: Informe Mundial Sobre los Ahogamientos por Sumersión, (2014).

El salvavidas se constituye así como factor determinante para la prevención de riesgos y es por ello que los conocimientos y estructuras conceptuales deben estar adaptados a unas condiciones de diferente índole que den respuesta a estos. A partir de la Ley 1209 se determina el salvavidas como personal de rescate certificado por entidad receptora. Por su parte, en el decreto 2171 del 2009; se establece para el salvavidas la formalización de una competencia laboral establecida por el SENA que determina resultados de aprendizaje suficientes para una óptima labor como salvavidas, podrán capacitar y certificar como salvavidas. Pero es la resolución 00001510 del 2011 la que da un aval más fuerte al salvavidas y justifica su razón en conocimientos, claro está, los que debe tener para ser certificado según la normatividad. Como tal, esta resolución da una respuesta a la problemática de conocimientos vacíos que era notorio en una labor de rescate, pero le da importancia al reconocimiento y la labor bien valorada de sus desempeños como salvavidas, como rescatistas, y la oferta de capacitación frente a una normatividad que la exige, pero que aún las entidades encargadas del control parecen titubear de cara a una problemática de salud pública, y lo que tiene que ver con su gestión de riesgo.

Conclusiones

Es claro que la importancia y labor de un salvavidas en el medio acuático es fundamental para el desarrollo de actividades recreativas y deportivas, con el fin de evitar posibles riesgos y disminución de mortalidad por accidentes en este tipo. Cabe anotar de igual manera que es notorio que a pesar de que existe una normatividad vigente para el control del uso de piscinas, esta misma es desconocida por unos y mal valorada por otros, generando así un resultado poco tolerable en la aceptación socio cultural.

Es de vital importancia recalcar la labor que tienen las entidades nacionales encargadas en la capacitación de los salvavidas y la de seguir formando a personas íntegras en esta labor que contiene sus riesgos. Por lo tanto se hace indispensable que dicha formación sea correctamente estructurada, secuencial y demostrativa en tiempo real, que permita saber los verdaderos desempeños que posee un salvavidas y tener claridad en manos de quién está la vida en un contexto acuático.

Se hace necesario hacer un llamado a las diversas entidades que trabajan esta normatividad, para que realicen una triangulación de conocimientos y de conceptos, de modo que este sea un trabajo mutuo y de desarrollo óptimo; y que todos hablen un mismo idioma teniendo claro que el objetivo principal es proteger vidas.

Referencias

- Ahogamientos. (2014, Abril). Recuperado el 05 de septiembre del 2015 de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs347/es/>.
- Decreto 2171 del 2009. Ministerio de protección social, Bogotá, Colombia, 10 de junio de 2009.
- Decreto 0554 del 2015. Ministerio de salud y protección social, Bogotá, Colombia, 27 de marzo de 2015.
- Colombia presenta alta tasa de muerte por ahogamiento. (2015, 25 de agosto) Recuperado el 10 de septiembre del 2015 de <http://www.semana.com/nacion/articulo/colombia-presenta-alta-tasa-de-muerte-por-ahogamiento/439924-3>.
- INFORME MUNDIAL SOBRE LOS AHOGAMIENTOS POR SUMERSIÓN. PREVENCIÓN DE UNA IMPORTANTE CAUSA DE MUERTE (2014). Resumen analítico. (1ª. Ed. En español).
- La oms destaca los devastadores efectos mundiales de los ahogamientos. (2014, 17 de noviembre). Recuperado el 05 de septiembre del 2015 de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/drowning-prevention/es/>.
- Ley 1209 del 2008. República De Colombia, Bogotá, Colombia, 14 de julio de 2008.
- Resolución 00001510 del 2011. Ministerio de protección social, Bogotá, Colombia, 6 de mayo de 2011.



Una aproximación a procesos transdisciplinarios desde el proyecto de vivienda sostenible, en el Centro de la Construcción-Regional Valle

Liliana Patricia Cortés Santacoloma – Luis Fernando Rodríguez – Reina Saldaña Duque

Grupo de investigación: Tecnologías para la Innovación en Construcción – TPIC

Centro de Formación: Construcción

Sena, Regional Valle

Cali, Colombia

Liliana.cortess@misena.edu.co; luiseife@hotmail.com; reinaduque@misena.edu.co

Palabras clave: vivienda social sostenible, interdisciplinariedad, saber, praxis, instructor, aprendizaje, SENA, programas, metacognitivo, currículo.

Introducción

Pensar en una investigación que trascienda los límites de la disciplinariedad, es crear nuevos horizontes de sentido en el campo de la educación; es por ello que el SENA-Centro de la Construcción regional Valle, le ha apostado a la integración curricular a través de su formación por proyectos, que propende por la construcción de diversos espacios de encuentro con el conocimiento, en el que intervienen el aprendiz y el instructor, desde su condición de sujeto que aprende y genera transformaciones dinámicas.

Es por ello que el centro de la Construcción de Cali dando cumplimiento a su Visión de ser un centro líder a nivel nacional e internacional en el tema de la construcción sostenible, ha establecido como líneas estratégicas en su Plan de Desarrollo al 2020

la Construcción Sostenible, la Infraestructura y los Sistemas de Información en la Construcción.

En orden de estas líneas prospectivas, se ha definido la estrategia de desarrollar propuestas de vivienda social sostenible como proyectos integradores de la ejecución de la formación profesional en el Centro, lo que permite generar escenarios de formación con situaciones reales de aprendizaje y de un impacto real y efectivo en las poblaciones de los estratos vulnerables de la región. Por tanto se “determina la necesidad de reconocer e internalizar los impactos medioambientales causados por la vivienda de interés social en la ciudad, para lo cual se realiza el análisis de las externalidades asociadas a su construcción –consumo de suelo y materiales de construcción– y uso –energéticos y agua” (Montoya, 2010, pág. 5), entre otros factores.



De ahí que el pensar en este proyecto, conlleve a la acción integrada de situaciones que favorezcan la comunidad, el crecimiento académico de un sujeto pensante que emplea herramientas de innovación y tecnología que satisfaga necesidades sociales.

Una mirada transdisciplinar desde la integración curricular en el centro de formación

El principio gestor de la integración curricular en el Centro, parte de organizar conocimientos de concepto y proceso, en actividades de aprendizaje que favorecen la globalización de los saberes y permiten experimentar situaciones reales. Dichas situaciones trascienden a la construcción de estrategias metacognitivas en cada actor del proceso formativo, lo cual genera nuevas relaciones entre contenidos/saberes y prácticas/praxis, posibilitando la co-construcción de aprendizajes significativos. Estos aprendizajes pueden ser de carácter autónomo, individual y colectivo; en una amplia gama de situaciones y circunstancias en su contexto de interacción socio-cultural.

Con base en lo anterior, la metacognición desde la mirada formativa puede ser entendida como lo indica Ruiz, 2003 retomando a Weinstein y Mayer, 1986; Flavell, 1987” (...) el conocimiento y el autocontrol que una persona tiene sobre su propia cognición y actividades de aprendizaje; ello implica tener conciencia de su estilo de pensamiento (procesos y eventos cognitivos), el contenido de las mismas (estructuras) y la habilidad para controlar estos procesos, con el propósito de organizarlos, revisarlos y modificarlos en función de los resultados del aprendizaje” (Ruiz, 2003, pág. 55).

De ahí, que quepa mencionar que la funcionalidad y aplicabilidad de estos saberes técnico-pedagógicos se derivan del acompañamiento in situ del instructor, quien promueve actividades que trascienden el campo disciplinar y conllevan a relaciones transdisciplinares a nivel académico, técnico, tecnológico, innovador y humano. Dichos saberes permiten movilidades cognoscitivas de un campo de apren-

dizaje a otro, generando un modelo eco-lógico a nivel epistémico, puesto que el “saber no se localiza en el interior de las disciplinas, sino en su exterior. El saber busca la línea del movimiento mientras que la disciplina busca y encuentra el reposo (...) el saber es entonces lo que permite establecer puentes, caminos y encuentros con otros saberes y aún con disciplinas formalmente constituidas” (Zuluaiga, 2011, págs. 15, 16).

Por lo anterior, dichos saberes se articulan en la acción y permiten abordar todas las variables desde lo técnico, lo económico, lo social, lo cultural, lo legal y lo medioambiental, lo cual solo se logra con un ejercicio profesional transdisciplinar en donde se resuelve el proyecto no como un hecho aislado, sino como un componente nuevo. En él interviene un espacio de múltiples relaciones tanto al interior de la construcción como en la relación de la misma con su entorno. A su vez repercute en los ciclos naturales que se desarrollan en el lugar de implantación, como en los ciclos propios tanto del funcionamiento de la edificación como de las necesidades integrales de quienes las habitan.

Es así como la nueva visión de la proyección y construcción de la ciudad y de las edificaciones, requiere de la participación de expertos en el control de cada uno de los ciclos a intervenir. Por ello, este proyecto da apertura a propuestas arquitectónicas donde cada solución habitacional cuenta con toda una infraestructura independiente de servicios y gestión compartida de los recursos. Ello minimiza los impactos ambientales y aporta de cierta manera al desarrollo sostenible, Brundtland lo define como “satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades” (Fernández, 2008, pág. 86). En este sentido la presente propuesta, aborda de forma comprometida el componente económico y social, con tres indicadores que son la reducción de la huella de carbono, el bajo costo de la vivienda y el retorno de la inversión gracias a la productividad.



Lo que brinda apertura a la integración de los seis programas de formación en el centro (Electricidad, Desarrollo Gráfico, Salud Ocupacional, Construcción, Agua y Saneamiento y Obras Civiles) es que aportan soluciones frente a la construcción de viviendas sostenibles y sustentables para la región, iniciando prioritariamente en las comunidades vulnerables.

Conclusiones

La experiencia investigativa en relación con la dinámica curricular dentro de la formación por proyectos en el Centro, ha posibilitado espacios de diálogo, conversa, análisis y observaciones profundas referente a las necesidades que acontecen en la comunidad, las cuales merecen ser pensadas y abordadas. Lo anterior ha permitido generar nuevos conocimientos, nuevos constructos epistémicos de cada actor del proceso, que son un pretexto para trascender la mirada encasillada, rígida y lineal que a lo largo de los años se ha dado sobre la ciencia, la innovación y la tecnología. Por ende, cada sujeto se despoja de su conocimiento hegemónico y posibilita la escucha, la reflexión y la construcción en red de saberes, que alimentan los procesos curriculares, formativos y humanos en el devenir de este lugar.

De ahí que, a través de la regulación de los aprendizajes, se propicien espacios para comprender la integración curricular entre el proyecto integrador del Centro Vivienda Social Sostenible, y los programas de formación que participan en él. Es por eso que “las prácticas que tienen lugar en el interior del aula adquieren una existencia real” (Echeverry, 2015, pág. 158); no se reducen al método instru-

mentalizado sino que se aloja en la praxis. Así surge la necesidad de favorecer la capacidad de observar lo que hace y lo que aprende el aprendiz/estudiante. La necesidad de juzgarlo valorativamente frente a criterios, y de decidir acciones futuras que conlleven al mejoramiento de su proceso de aprendizaje, rescatando así la actitud crítica a nivel argumentativo.

Se pretende construir saberes que permitan trascender la mirada situada del aprendiz, en realidades sociales que requieran una atención especial. Asimismo, que los sujetos en formación sean involucrados a tomar postura crítica de su entorno socio-cultural, económico y productivo. Ello conllevaría a fines transformadores que impacten positivamente la comunidad en la que interactúan. Por eso, se necesita seguir soñando, pensando y actuando en contexto real, con acciones claras de un devenir centrado en el desarrollo humano.

Referencias

- Echeverry, J. A. (2015). Paradigmas y conceptios en educación y pedagogía. Bogotá: Siglo del hombre Editores.
- Fernández, R. B. (2008). Psicología en la ciudad, debate sobre espacio urbano. Barcelona: UOC.
- Montoya, R. E. (2010). Hacia una vivienda social sostenible, en la ciudad de Tijuana, México. Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña.
- Ruiz, B. C. (2003). MEDIACIÓN DE ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS EN TAREAS DIVERGENTES Y TRANSFERENCIA RECÍPROCA. Investigación y Postgrado, 53 - 78.
- Zuluaga, O. L. (2011). Pedagogía y Epistemología. Bogotá: Magisterio.



Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Tolima

SENNNOVA

Sistema de Investigación,
Desarrollo Tecnológico e Innovación

GESICOM

Gestión Empresarial, Servicios e Innovación Comercial
Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Tolima

