



Centro de Gestión Tecnológica de Servicios, Cali, Valle. Foto Camilo Acevedo

La formación del SENA y su impacto transformador en la población vulnerable de la Comuna 8 de Medellín

The formation of the SENA and its transformative impact on the vulnerable population of Comuna 8 of Medellín
/ A formação do SENA e seu impacto transformador na população vulnerável da Comuna 8 de Medellín

Elizabeth Gómez Echavarría¹
Javier Alfredo Orozco Quiceno²

RESUMEN: El presente escrito es un testimonio sobre los logros de la formación de Técnicos en Venta de Productos y Servicios impartida por el Sena, y de su impacto en los aprendices de la comunidad vulnerable de la Comuna Ocho de Medellín, especialmente para los aspectos académico, laboral, personal y económico, al facilitar la inclusión de una población otrora discriminada por el empresariado de la ciudad. Los aprendices del sector son en su mayoría desplazados por la violencia, muchos de ellos, miembros de la etnia afrocolombiana y en gran parte madres cabezas de hogar. **Palabras clave:** Inclusión, población vulnerable, desplazamiento, formación SENA. **ABSTRACT:** The present document is a testimony about the achievements of the training of Technicians in Sale of Products and Services given by the Sena, and its impact on the apprentices of the vulnerable community of Comuna Ocho - Medellín, especially regarding the academic, labor, personal and economic aspects, by facilitating the inclusion of a population once discriminated by the business community of the city. The apprentices of the sector are mostly displaced by violence, many of them, members of the Afro-Colombian ethnic group and largely mothers, households' heads.

Keywords: Inclusion, vulnerable population, displacement, SENA formation. **RESUMO:** O presente documento é um testemunho sobre as conquistas da formação de Técnicos em Venda de Produtos e Serviços prestados pelo Sena, e seu impacto sobre os aprendizes da comunidade vulnerável da Comuna Ocho de Medellín, especialmente para os aspectos acadêmicos, trabalhistas, pessoal e econômica, facilitando a inclusão de uma população, uma vez discriminada pela comunidade empresarial da cidade. Os aprendizes do setor são em sua maioria deslocados pela violência, muitos deles, membros do grupo étnico afro-colombiano e em grande parte mães que são chefes de família. **Palabras clave:** Inclusão, população vulnerável, deslocamento, formação do SENA.

Fecha de recepción: 19 de febrero de 2018 / Fecha de aprobación: 15 de abril de 2018

<https://doi.org/10.24236/24631388.n6.2018.1911>

A manera de entrada

La Comuna 8 Villahermosa (En Medellín, Antioquia) debe su gran índice poblacional al desplazamiento del campo a la ciudad y al que sucede entre barrios, el cual está ligado a hechos de violencia continuada que han dejado su impronta en una ciudad señalada en algún momento como una de las más violentas y peligrosas del mundo. En la mitad siempre están los indefensos habitantes pagando las consecuencias, con bajos índices de calidad de vida, entre los que figuran: pobreza, niveles precarios de vivienda, de educación, exclusión, falta de oportunidades y marginamiento.

En noviembre 26 de 2016 se firmó el “Acuerdo de paz entre el Gobierno de Colombia y las FARC para terminar el conflicto y construir una paz estable y duradera”; sin embargo, no solo persisten las condiciones de desigualdad social y económica que los grupos alzados en armas arguyen como justificación para su dilatada lucha, sino que, además, el acuerdo presenta fisuras en este momento y, pese a ello, el gobierno de Juan Manuel Santos inició también negociaciones para finalizar el conflicto con el grupo armado del ELN.

La inclusión y las condiciones para aspirar a la igualdad de oportunidades son determinadas en gran parte por la educación. En este orden de ideas, desde la institucionalidad, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA ofrece esas oportunidades a la población sin importar la condición económica, racial o geográfica, tal como reza en su misión:

El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país (SENA, s.f.).

En la práctica, el SENA, Regional Antioquia, y en especial el Centro de Comercio, dan fe de ello, llevando la Formación Profesional Integral (FPI) a comunidades vulnerables como la Comuna 8, permeada por el desplazamiento, la desigualdad y la exclusión, con diversos programas de formación en sectores como la construcción, la confección, la preparación de alimentos, ventas y gestión humana. El convenio entre el SENA y la Fundación Las Golondrinas ha permitido ofrecer variadas oportunidades a la comunidad vulnerable de la Comuna 8, inicialmente en el barrio Llanaditas (2012-2015) y, luego, en el barrio Los Mangos, desde 2016, en la sede de la Junta de Acción Comunal.

Los instructores enviados por el SENA a Las Golondrinas han encontrado diversos obstáculos de carácter cognitivo, afectivo y, especialmente, actitudinal, originados en gran parte por los

antecedentes sociales, económicos y culturales; sin embargo, han puesto en práctica estrategias pedagógicas para reducir estos obstáculos y ofrecer una propuesta que proyecte a los aprendices de la Comuna 8 a ingresar al sector productivo, convirtiéndose en protagonistas del desarrollo del país y aportando a la solución de los problemas económicos y sociales de la comunidad.

Una vez ambientado este escenario, este escrito busca presentar la manera en que la formación impartida por el SENA, en convenio con la Fundación Golondrinas, ha transformado las vidas de numerosos adolescentes y jóvenes de la Comuna 8, en Medellín. Para ello, los objetivos específicos fueron:

- Exponer las acciones de inclusión en la formación de los Técnicos en Venta de Productos y Servicios, en la Comuna 8 de la ciudad de Medellín.
- Evidenciar en la Comuna 8 la inclusión laboral que ofrece la formación del programa Técnico en Venta de Productos y Servicios.
- Describir el impacto, en la Comuna 8, de la formación integral en los aprendices del curso Técnico en Venta de Productos y Servicios.

Finalmente, se expondrán las conclusiones que responden la pregunta problema: ¿Cuál ha sido el impacto producido por el programa de formación Técnico en Venta de Productos y Servicios, ofrecido por el SENA y la Fundación Las Golondrinas, en la población vulnerable de jóvenes y adolescentes de la Comuna 8 de Medellín?

Inicio

En principio, se partió, desde la observación en el aula, de la experiencia inicial con los grupos intervenidos por la docente Elizabeth Gómez Echavarría, quien detectó dificultades de conducta en el ambiente presencial de formación, las cuales entorpecían el aprendizaje y las relaciones interpersonales entre los aprendices; también se diagnosticaron dificultades de adaptación al entorno laboral durante la etapa productiva, en la que muchos aprendices desertaban pese a tener una remuneración económica.

Luego se exploró información externa de fuentes secundarias, mientras, al tiempo, se acudió a fuentes primarias a partir de entrevistas semiestructuradas con registro de audio; las personas entrevistadas fueron: el Presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Llanaditas, el comunicador de la Fundación Las Golondrinas; una psicóloga italiana que se desempeñó como voluntaria en la Fundación entre noviembre de 2016 y octubre de 2017, y la Psicóloga y Coordinadora del Programa Generación de Ingresos en la Fundación Las Golondrinas.

Desarrollo

Antecedentes históricos

Colombia ha sido un país marcado por la violencia; luego de la independencia en 1819 comienza una lucha bipartidista que encuentra su punto álgido el 9 de abril de 1948, con el asesinato de Jorge Eliécer Gaitán, la cual termina formalmente con la firma del acuerdo que estableció el Frente Nacional en julio de 1956. A mediados de los años sesenta y de los setenta surgieron movimientos subversivos apoyados ideológica y económicamente por la extinta Unión Soviética: FARC, ELN, EPL, el Movimiento 19 de Abril (M-19) y, luego, en los ochenta, el Movimiento Armado Quintín Lame (MAQL); los cuales, inicialmente, buscaron responder a la desigualdad social y la distribución inequitativa de medios de producción pero, después, darían lugar a reacciones de derecha, con grupos de autodefensa como las AUC. Con el tiempo, los grupos se involucraron en el negocio del narcotráfico y terminaron por ocasionar desplazamientos forzosos de la población campesina.

El desplazamiento lleva a situaciones de exclusión, pobreza y más desplazamiento, urbano e interurbano, lo que a su vez causa una forma de poblamiento y asentamiento desordenado en las grandes urbes. Tras la desaparición del Cartel de Medellín se formaron otros grupos que tomaron el control del micro tráfico, los cuales, a su vez, hicieron presencia en los barrios de Medellín con la figura de los “combos”, que luchan por territorios para consolidar su nefasto comercio.

Para comprender mejor el proceso poblacional de la Comuna 8, es necesario recordar que Medellín experimentó un incremento en su población durante los años veinte y treinta del siglo XX, debido a dos causas: el desarrollo industrial y una oleada migratoria del campo a la ciudad; tales hechos marcaron diversas características de los pobladores en varios sectores de la ciudad. La parte central y más llana, del Valle de Aburrá, fue conformándose con grupos humanos que derivaban sus ingresos de la creciente industria y del comercio de aquella época, mientras que las clases menos favorecidas fueron ocupando las laderas, especialmente en el centro oriente de la ciudad, formándose barrios con obreros de las fábricas, como el caso de la Comuna 9, llamada Buenos Aires, mientras que la Comuna 8 se conformó a partir de las migraciones campesinas, especialmente del oriente del departamento (Nieto, Alzate, Higuita, Vélez y García, 2008).

Es entre 1920 y 1930 cuando, producto de la violencia política protagonizada por liberales y conservadores, se presentó en el país una primera oleada generalizada de desplazamiento forzado del campo a la ciudad. El conflicto alcanzó su punto

álgido entre 1947 y 1953; por aquella época los campesinos bajaban del corregimiento de Santa Elena y de otros parajes del oriente, instalándose en viviendas vetustas en la parte alta de lo que hoy se conoce como la Comuna 8, aprovechando la Quebrada de Santa Elena y el Cerro Pan de Azúcar; por aquellos días comienza el poblamiento del barrio Llanaditas, que oficialmente se fundó en 1965 (Marulanda, entrevista personal, 6 de julio de 2017), siempre sin acompañamiento del gobierno local, que solo comenzó a ocuparse del fenómeno migratorio en el sector a partir de 1970.

Una segunda oleada migratoria por desplazamiento tiene origen en la década de los 80, cuando toma fuerza la violencia causada por el enfrentamiento entre grupos de guerrillas y paramilitares, que nacieron como respuesta a las acciones de los subversivos. Este marco violento fue alimentado por dineros y acciones del narcotráfico, que encontró en la ciudad de Medellín un bastión para sus operaciones y ha causado problemas económicos y sociales, llegando a ser un factor determinante en el bajo nivel educativo de niños, jóvenes y adolescentes, quienes no pueden asistir con regularidad a clases debido a la existencia de “fronteras invisibles”, un elemento que, al final, lleva al cambio de barrio.

Antecedentes demográficos

Según el *Plan de Desarrollo Local, Comuna 8/ Villa Hermosa, 2015* (Alcaldía de Medellín, 2015), la Comuna 8 de Medellín está conformada por 18 barrios y 18 sectores, sembrada en las laderas del oriente de la capital antioqueña. En total, entre barrios, sectores y asentamientos, los barrios políticamente constituidos pueden ascender a 36, tal como se expone en la *Figura 1*.

Presencia del SENA en la Comuna 8, Villahermosa

La presencia del SENA en la Comuna 8 se remonta al año 2009, con el programa “Jóvenes a lo bien”, ofreciendo la formación de Técnico en Venta de Productos y Servicios; luego aparecería el programa “Sena en mi barrio”, que propició la alianza del SENA con la Fundación Las Golondrinas, la cual comprende tres modalidades de formación: Técnica, Titulada y Complementaria (González, entrevista personal, 11 de julio de 2017). En cuanto a la formación técnica se ha cursado: Venta de Productos y Servicios; Asistencia Administrativa; Nómina y Prestaciones Sociales; y Recursos Humanos. Las clases de formación titulada son: Operario Industrial en Ropa Exterior; y Auxiliar en Cocina. Los cursos de formación complementaria han sido: Mesa y Bar; Belleza; Manipulación de Alimentos; y TIC.

Intervención del SENA desde la FPI en el Programa Técnico en Venta de Productos y Servicios en la Comuna 8

Producto de la diversidad y la multiculturalidad de los jóvenes y adolescentes que acuden en busca de oportunidades a la formación en ventas, provenientes de diferentes regiones del territorio antioqueño y colombiano, se presentaban muchos inconvenientes en los espacios formativos, tales como peleas, rencillas, matoneo y situaciones en las que los jóvenes querían trasladar las “barreras invisibles” del barrio al aula de formación. Estos hechos llamaron la atención para que el equipo de profesionales del SENA y Las Golondrinas se diera cuenta de la necesidad de brindar otro tipo de contenidos temáticos, diferentes de los técnicos, que a la vez apoyaran este proceso, debíamos “mirar el ser”, de lo contrario sería inútil insistir con la formación.

Entonces, entre 2013 y 2015, se contó con la asesoría y el acompañamiento de una psicóloga que ejecutó talleres teórico-prácticos de relaciones humanas, el curso de 30 horas se realizó al finalizar la selección; infortunadamente, la psicóloga ya no está en el SENA, pero su legado resultó muy valioso y la instructora técnica continuó aplicando su saber. Para 2017 se contó con el acompañamiento de una voluntaria, la psicóloga italiana Elisabetta Quattrocchi, quien continuó con la labor y enderezó el rumbo de la formación técnica con mejoras visibles en el comportamiento y el aprendizaje.

Como parte de la acción de apoyo a la formación, para superar las dificultades actitudinales de los aprendices en la etapa de inducción, se programó, además del curso, un

taller de relaciones humanas y otro de servicio al cliente. Estos apoyos contribuyeron al crear un escenario en el cual cada uno se reconoce a sí mismo y al otro como ser humano, trabajando temas como: valores, autoestima, propósito de vida, auto-reconocimiento, superación de temores, proyecto de vida, desarrollo de habilidades y destrezas, comunicación afectiva y asertiva, expresión oral, pedagogía del amor y aceptación a la diversidad (Quattrocchi, entrevista personal, 7 de julio de 2017); los aprendices también pasaron por talleres orientados por la Agencia Pública de Empleo para elaborar su hoja de vida y preparar las entrevistas laborales.

Al posibilitar este ejercicio de reconocimiento se logró contrarrestar conductas inadecuadas en los jóvenes, tales como: manifestaciones de violencia, agresividad, barreras invisibles en el aula, temores, complejos, antivalores, maltratos, lenguaje violento, amenazas, adicciones, auto-victimización, deserciones, hambre, embarazos tempranos y hogares monoparentales, entre otros. Luego del trabajo se realizó un diagnóstico a otro grupo y se detectaron algunos vacíos en los aprendices, los cuales se reforzaron con cursos complementarios que les permitieron desarrollar habilidades y la vinculación a diferentes empresas patrocinadoras, mediante un contrato laboral a término indefinido una vez culminados los seis meses de etapa productiva o práctica.

Adicional al curso de relaciones humanas, los aprendices son capacitados y certificados en cursos cortos de 40 horas, tales como: inventario, servicio al cliente, recepción y almacenamiento de mercancías, manipulación de alimentos,

telemercadeo y administración de finanzas personales. Todo, para que lleguen a las empresas cualificados y seguros en la ejecución de su práctica; dichos talleres permitieron comenzar con el ejercicio de inclusión, de tal forma que los aprendices cambiaran su manera de pensar y de actuar, pasando a manifestar un comportamiento positivo frente a sus compañeros y la formación. Ahora tienen mayor disposición para compartir entre ellos y se comunican efectivamente.

Cierre

En cuanto al impacto generado por los aprendices del curso Técnico en Venta de Productos y Servicios, aplicando el aprendizaje por proyectos a los negocios de barrio, es posible reconocer que los egresados han asesorado 58 micro y pequeñas empresas de barrio entre 2013 y 2017, cubriendo diversas actividades comerciales, desde tiendas, graneros y minimercados, pasando por salas de belleza, restaurantes, salas de internet y misceláneas, hasta droguerías y la Cooperativa Cootransmallat, empresa de transporte que cubre la ruta de acceso al sector.

Una vez matriculados, las empresas patrocinadoras dan la oportunidad a los aprendices de devengar el 50% de un salario mínimo mensual legal vigente; los alumnos del SENA y Las Golondrinas se presentan a las entrevistas con una hoja de vida que avala su idoneidad y el valor agregado de los cursos adicionales. De esta forma ellos, antes descalificados y estigmatizados, enfrentan este nuevo reto con propiedad y con mayor competitividad. Hay experiencias muy enriquecedoras de chicos que se ganan el patrocinio y le convierten en el sustento familiar.

Un hecho curioso sucede con el nivel de ingresos devengado por

Figura 1. Mapa de barrios y sectores, Comuna 8, Villa Hermosa. División política

Nombre del Barrio	Planimetría	Sectores
Villa Hermosa		Colinas de Enciso Parte Alta y Baja
La Mansión		Golondrinas
San Miguel		Pinar del Cerro
La Ladera		Caicedo-La Toma
Batallón Girardot		El Molino-La Paz
Llanaditas		La Planta (Las Perlas y Quintas de la Playa)
Los Mangos		Santa Lucía
Enciso		La Libertad 2
Sucre		Las Mirlas
El Pinal		Altos de la Torre
Trece de Noviembre		El Pacífico
La Libertad		Esfuerzos de Paz 1 y 2
Villatina		Áreas de Protección Institucional
San Antonio		Batallón Girardot
Las Estancias		ITM La Fraternidad
Villa Turbay		Bosque U de A
La Sierra		Cerro Pan de Azúcar
Villa Lilliam		

Nota. Fuente: Gráfico adaptado por Andrea Orozco Ángel desde lo propuesto por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, citado en Alcaldía de Medellín (2015)

los aprendices, pues el Artículo 30 de la Ley 789 de 2002 dispone que, mientras cursen la etapa lectiva, devenguen el 50% del salario mínimo legal vigente, y cuando se desempeñen en la etapa productiva el 75% del mismo. Tal remuneración sirve para que los aprendices paguen su desplazamiento y, en el caso de los Técnicos en Venta de Productos y Servicios, capacitados por el SENA en la Comuna 8, es un estímulo para disminuir el índice de deserción, porque gracias a la gestión de la instructora el

patrocinio llega muy pronto, en muchos casos, a pocos días de iniciar la formación. Incluso, sucede con frecuencia que algunas empresas patrocinadoras pagan el 100% en la etapa productiva, llegando a hacerlo hasta en momentos en que el aprendiz comienza la etapa lectiva. Además, sin estar obligados por la ley, otras empresas han reconocido comisiones durante la etapa productiva.

La inclusión es fundamental en el mercado laboral y, a través de él, en la sociedad. De tal forma,

se cuenta con empresas que cada semestre están patrocinando a los chicos de la comuna; lo mejor es que ellos tienen la posibilidad de vincularse una vez terminan su etapa productiva, hay muchos casos comprobados -más de 30-, en los que acceden a cargos superiores a los que supondría su perfil específico. Así, para terminar, vale la pena destacar algunas empresas que han vinculado a los aprendices: Supermercados Euro, Tennis, Homecenter, Bombai, Cueros Vélez, Vogue, Mundial de Marcas, Almacenes Flamingo, Almacenes Alkosto, Textiles YOYO, La Feria del Brassier, Supermercados la 80, Calzado Vedetta, Corbeta, La Media Naranja, Koba Colombia (D1), Simer S.A.S., Texaco, Proquident, Almatex, Cooperativa Consumo, Teleperformance, MIC. Los cargos ejecutados por los aprendices son: asesores de servicio, vendedores, segundos al mando en el punto de venta, mercaderistas, promotores y auxiliares de selección de personal.

Conclusiones o lecciones aprendidas

- La comunidad de la Comuna 8 de Medellín, lugar donde se ha producido alto impacto con la formación del SENA, está compuesta por una población multicultural y diversa, marcada por comunidades desplazadas de carácter rural, urbano e interurbano.
- La formación impartida por el SENA, a jóvenes y adolescentes de la Comuna 8, ha generado profundas transformaciones académicas, laborales, personales y económicas.
- La Formación como Profesional Integral del SENA ha contribuido a la inclusión de sus beneficiarios, otrora discriminados, al sector productivo y, por ende, a la sociedad.
- La Formación Profesional Integral impartida por el SENA ha permitido a sus beneficiarios el reconocimiento como seres humanos, el respeto por los demás y el modificar comportamientos inadecuados.
- La educación es un eje esencial en la transformación social y económica de las comunidades vulnerables.

Referencias

- Alcaldía de Medellín. (2015). *Plan de Desarrollo Local Comuna 8, Villahermosa*. Obtenido desde https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldeCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_15/InformacionGeneral/Shared%20Content/Documentos/comunas/COMUNA8_VILLA_HERMOSA.pdf
- Nieto, J., Álzate, M., Higuera, K., Vélez, E., y García, N. (2008). *Resistencia civil no armada al conflicto armado y la exclusión social: casos comunas 8, 9 y 13 de Medellín, 2002-2006: informe final de investigación*. Medellín: CODI, Universidad de Antioquia. Obtenido desde <http://hdl.handle.net/10495/4397>
- SENA. (s.f). *Misión*. Obtenido desde <http://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/misionVision.aspx>

Notas

- 1 Especialista en Gerencia en Mercadeo, Escuela Colombiana de Mercadotecnia ESCOLME. Actualmente cursa Maestría en Educación Superior, Docencia Universitaria, Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. Administradora de empresas, Fundación Universitaria María Cano. . Instructora contratista del SENA desde 2011, Centro de Comercio, Medellín, Regional Antioquia. Red de Comercio y Ventas. gomezem@misena.edu.co
- 2 Especialista en Alta Gerencia, Fundación Universitaria María Cano. Actualmente cursa Maestría en Educación Superior, Docencia Universitaria, Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. Administrador de Empresas, Universidad de Medellín. Instructor, contratista del SENA desde 2010. Centro de Comercio, Medellín, Regional Antioquia. Red de Comercio y Ventas. jaorozcoq@misena.edu.co



Centro de Gestión Tecnológica de Servicios, Cali, Valle. Foto Camilo Acevedo