



② Recursos y medios
requeridos para el de-
sarrollo de la función
* Recurso de la empresa
* Recurso humano
* Recurso técnicos o
tecnológicos
③ Monitoreo y seguimiento
de desarrollo de las
actividades.

Gracias
y



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

Una mirada desde la percepción pedagógica del instructor

The development of social competences in the SENA apprentices, a challenge for the Quality Management System. A view from the pedagogical perception of the instructor / O desenvolvimento de competências sociais nos aprendizes do SENA, um desafio para o Sistema de Gestão da Qualidade. Um olhar a partir da percepção pedagógica do instrutor

*Jorge Hernán López Osorio**

RESUMEN: El presente artículo da cuenta de los resultados de un proyecto de investigación orientado al análisis de la percepción pedagógica de los instructores del Centro Nacional de Hotelaría, Turismo y Alimentos, Distrito Capital, sobre el impacto de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la formación; específicamente en el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del Programa Técnico en Mesa y Bar. Se enfocó identificar factores de percepción negativa de la implementación y el impacto generado frente al desarrollo de las competencias sociales de los aprendices y en la Formación Profesional Integral (PFI) del SENA. **Palabras clave:** Percepción, Sistema de Gestión de Calidad, competencias sociales. **ABSTRACT:** This article presents the results of a research project oriented to the analysis of the pedagogical perception of the instructors of the National Center of Hospitality, Tourism and Food, Capital District, on the impact of the implementation of a Quality Management System in the formation; specifically, in the development of social skills of the apprentices of the Technical Program in Table and Bar. It was focused on identifying factors of negative perception of the implementation and the impact generated in front of the development of the social competences of the apprentices and in the Integral Professional Training (PFI in Spanish) of the SENA. **Keywords:** Perception, Quality Management System, social competences. **RESUMO:** Este artigo apresenta os resultados de um projeto de pesquisa voltado para a análise da percepção pedagógica dos instrutores do Centro Nacional de Hotelaria, Turismo e Alimentação, Distrito de Capital, sobre o impacto da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade em o treinamento; especificamente no desenvolvimento de habilidades sociais dos aprendizes do Programa Técnico em Mesa e Bar. Foi focado em identificar fatores de percepção negativa da implementação e o impacto gerado em frente ao desenvolvimento das competências sociais dos aprendizes e na Formação Profissional Integral (PFI) do SENA. **Palavras-chave:** Percepção, Sistema de Gestão da Qualidade, competências sociais.

Fecha de recepción: 20 de julio de 2018 / Fecha de aprobación: 14 de septiembre 2018

<https://doi.org/10.24236/24631388.n7.2019.1929>

Introducción

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

En este contexto, se precisa que el estudio fue diseñado y aplicado para los aprendices e instructores del programa Técnico en Mesa y Bar, vigencia 2015-2016, pues son ellos los principales actores relacionados con la formación de aprendices bajo el Modelo de Formación Profesional Integral, en adelante FPI, con enfoque en el desarrollo de competencias y aprendizaje por proyectos. Ello implica que el estudio se concentra en el análisis de situaciones de formación puntuales, que brindan información de primera mano para construir procesos de identificación de factores y fenómenos que pueden afectar la formación y precisan acciones de mejoramiento.

El enclave se da en el tiempo de la formulación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC; hecho que marcó un hito en la orientación pedagógica, administrativa y de gestión de los programas. La pregunta inicial se centró en la comprensión de la afectación que tendría esta implementación en el desarrollo de las competencias; sin embargo, para generar aportes específicos en el marco pedagógico, se enfocó en las competencias sociales, teniendo como población los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar en la vigencia establecida.

De allí, se propuso como punto de partida el diseño de un instrumento de recolección de datos para la evaluación del SGC en la FPI, de acuerdo con las variables de percepción del grado de utilidad establecidas; ello para determinar la percepción del grado de utilidad del SGC en el desarrollo de competencias sociales al interior del programa; e identificar factores y fenómenos negativos para el desarrollo pedagógico de estas competencias; y de allí tomar acciones de mejoramiento continuo en el contexto formativo del CNHTA.

Teniendo en cuenta las características de la población, y la realidad encontrada, el ejercicio se justifica principalmente por dos razones: primero, lograr recolectar información para la toma de decisiones y la mejora continua del sistema, a través

del conocimiento de la percepción sobre el programa, frente al grado de utilidad del SGC en la formación de aprendices del programa Técnico Mesa y Bar; para garantizar la articulación del SGC con los objetivos organizacionales, en coherencia con la norma ISO 9001 y la Norma Técnica Colombiana 5555:2007, que expone:

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

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

Como se ha mencionado, los aprendices se forman integralmente en competencias que articulan lo laboral con lo social; éstas tienen su base en la capacidad real de una persona para aplicarlas en el escenario de su desempeño laboral y en la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el contexto de un trabajador, teniendo como característica ser reconocidas por el sector productivo, como el ideal de desempeño esperado de una persona en su contexto laboral. Así, con las particularidades del Modelo Pedagógico de FPI, se espera que la posibilidad de empleabilidad del egresado SENA sea mayor, ya que las personas que acceden a los programas de formación tienen mayor probabilidad de ser empleados o crear su propia oportunidad de negocio, pues sus saberes aumentan.

Metodología

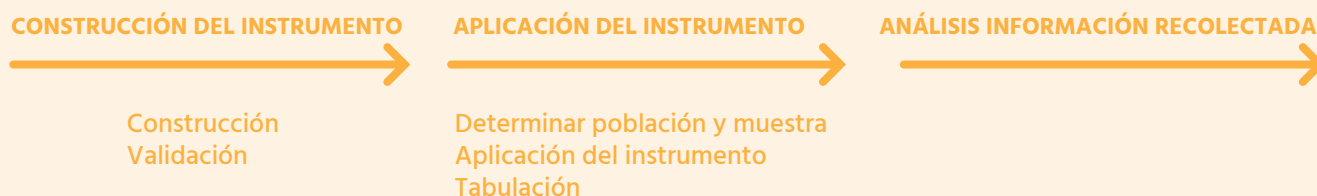
Para el desarrollo de este proceso de investigación se determinó un enfoque cualitativo, ya que su propósito es comprender la realidad a través de las apreciaciones de los participantes. En suma, la población es de 88 instructores y 150 aprendices; es decir, sus resultados se obtienen a partir de la percepción de quienes viven el proceso, asimilaron el ingreso e implementación del SGC y su impacto en la formación de competencias sociales.

De igual forma, obedece a un estudio descriptivo, puesto que permite puntualizar las posibles causas por las cuales esta población percibe de una manera u otra el grado de utilidad del SGC frente al aporte al modelo pedagógico de FPI. La ruta lógica para su desarrollo consta de un ejercicio de diagnóstico, a partir de la observación participativa con la comunidad del programa, y de tres etapas significativas: la primera, en la que se diseña el instrumento de recolección de información; la segunda, en la que se aplica el instrumento a la población seleccionada y, finalmente, el ejercicio de análisis con base en los resultados obtenidos, que permite plantear las debidas recomendaciones y sugerencias. A continuación, se ilustra la ruta metodológica.

En este orden de ideas, la tarea inicial fue la construcción de un instrumento que permitiera recoger información sobre la percepción del grado de utilidad del SGC en el desarrollo de competencias sociales de los aprendices del programa. Para ello, se elaboró una encuesta estructurada con preguntas y respuestas de acuerdo a la escala Likert, la cual consiste en un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción de un sujeto en categorías” (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010), es decir, se plantean declaraciones que el encuestado puede responder conforme a tres categorías, de manera que no se desvíe del objetivo que persigue la pregunta.

Para formular las apreciaciones se tuvo en cuenta el perfil de egreso del Técnico en Mesa y Bar, partiendo específicamente de las competencias sociales que debe sustentar al terminar el programa. Su validación se realizó desde la observación técnica y los criterios de tres expertos profesionales. Una vez definido y revisado el instrumento, se procedió a su aplicación, la cual fue consentida y apoyada desde la Dirección General de SIGA. La encuesta fue enviada por correos electrónicos institucionales para su diligenciamiento a los instructores del programa Técnico en Mesa y Bar, vinculados en la vigencia 2015-2016, y se hizo una visita por aulas de clase y campos de práctica a los aprendices.

Figura 1. Ruta metodológica



Nota. Fuente: elaborado por autor

Durante esta fase se procedió a interpretar el conjunto de respuestas y justificaciones obtenidas de los participantes. La información permitió que los investigadores pudieran determinar cómo ha sido la percepción de los instructores sobre el grado de utilidad del SGC como aporte al desarrollo de competencias sociales en los aprendices del programa. A partir de lo encontrado se realizó un análisis de las causas que llevaron a los resultados, para ello se utilizó el Diagrama de Ishikawa (Causa – Efecto), donde se clasificaron las diversas causas que afectan las deducciones obtenidas. Estos resultados son discutidos en forma específica en el siguiente apartado. Para cerrar la ruta metodológica se dieron conclusiones y recomendaciones, de manera tal que la información analizada fuese beneficiosa para mejorar la organización del SGC y tenida en cuenta para su revisión por la subdirección del centro, gestores regionales y alta dirección del SENA.

Resultados

Previo al diseño de la instrumentación básica, desde el grupo de estudio del programa se realizó una aproximación inicial a los aprendices, desde donde, a manera de diagnóstico, fue posible observar una serie de debilidades en los resultados de las evaluaciones de su etapa productiva (pasantía), encontrando una baja calificación en la evaluación de los factores actitudinales y comportamentales, que indaga por aspectos como relaciones interpersonales, trabajo en equipo, solución de problemas, cumplimiento y organización, demostrando que en el entramado de la formación integral no se ha alcanzado plenamente el desarrollo de competencias sociales, a pesar de ser eje del SGC.

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

Luego de este análisis, se llegó a la conclusión de que se hacía necesario establecer elementos de entrada para mejorar el problema, que permitan a la alta dirección determinar las acciones correspondientes. Así, se estimó conveniente conocer la percepción de los instructores del CNHTA sobre el grado de utilidad del SGC en el desarrollo de competencias sociales en los aprendices del programa Técnico en Mesa y Bar; para obtener información

como elemento de entrada que, bajo el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), permita asegurarlas y orientarlas para mejorar el sistema, de forma que responda de manera pertinente en el proceso de formación, conforme al modelo pedagógico establecido por la Ley para los centros de formación del SENA.

Desde una perspectiva más pedagógica de este hallazgo, se analiza con los participantes que el SENA promueve un modelo de Formación Profesional Integral -FPI, que busca una formación para el mundo de la vida, donde los aportes se orientan al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores para la realización personal del individuo, logrando que actúe de manera crítica y creativa en el mundo laboral y ante la sociedad. En este modelo interviene un enfoque para el desarrollo de competencias (laborales y sociales) y el aprendizaje por proyectos, donde los dos principales actores son el aprendiz y el instructor.

Esta observación permitió además encontrar, como resultado significativo, el reconocimiento de que es necesario tener en cuenta que el CNHTA ha realizado numerosos esfuerzos institucionales a nivel de dirección, y desde su equipo de trabajo (personal administrativo y docente), para garantizar el correcto funcionamiento del SGC dentro de la organización; a la fecha del estudio no se habían efectuado actividades que permitieran identificar cuál es el grado de utilidad del SGC frente al cumplimiento de la misión del centro desde la perspectiva de sus instructores, de manera que los resultados permitan ver la pertinencia del mismo frente al logro de una Formación Profesional Integral en los aprendices y, con ello, determinar las acciones necesarias para la mejora del sistema, respondiendo así al numeral 5.6.1 de la ISO 9001:2008, con el cual la alta dirección asegura la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Ya en las etapas de aplicación del instrumento como tal, se alcanzaron resultados relacionados con la percepción sobre el desarrollo de competencias sociales en los aprendizajes del programa y utilidad del sistema; de los cuales se presentan, para este artículo, los más significativos frente a los valores definidos para el análisis de la percepción. En esta etapa se encontró que el aporte del SGC, para garantizar el desarrollo de competencias sociales en los aprendices, no está siendo significativo, puesto que un 59% de los participantes concuerdan en que el sistema no aporta (poco útil 43% y nada útil 16%). De allí se precisó conocer cuál fue el comportamiento particular de las respuestas obtenidas, de las cuales se presentan las siguientes observaciones:

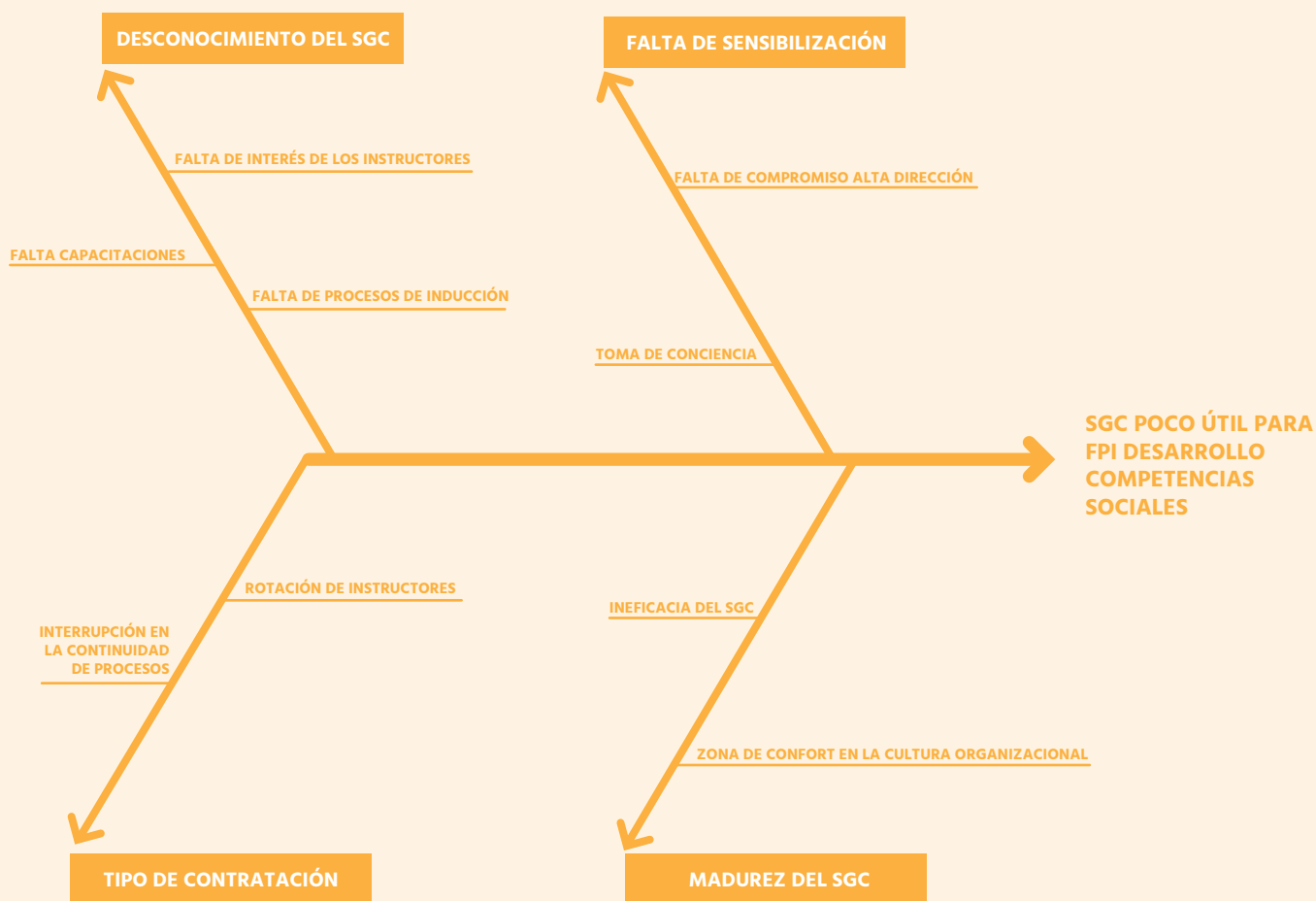
La estadística en general reveló que la población encuestada no encuentra utilidad del sistema frente al desarrollo de las competencias sociales; para tres de las preguntas realizadas se encontró que el sistema sí ha sido útil: Capacidad de análisis de los aprendices; Autonomía de los aprendices; y Autoformación y aprendizaje de los aprendices. Estos resultados fueron considerados como datos poco reveladores por su poca incidencia en los porcentajes globales, en los resultados significativos y en la percepción general del SGC como aporte al desarrollo de competencias sociales en el CNHTA.

Respecto a las justificaciones de cada una de las respuestas dadas para las 24 apreciaciones del instrumento, aprendices e instructores señalaron afirmaciones relacionadas con la falta de capacitación y conocimiento del sistema; poco tiempo para su desarrollo; una contratación limitada y, en general, apreciaciones sobre la percepción negativa que se tiene en el centro de formación.

Ahora bien, para alcanzar una mayor comprensión del ejercicio pedagógico, y como parte de un análisis final centrado solamente en los formadores, los investigadores desarrollaron,

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

Figura 2. Diagrama Ishikawa



Nota. Fuente: elaborado por autor

Se identificaron cuatro (4) causas principales, con sus respectivas sub-causas, de las cuales 3 son entendidas como relevantes para el objeto de estudio y analizadas a continuación.

Causa 1 Desconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad

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

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

- Dentro del Plan de capacitación del CNHTA no se encontraron capacitaciones programadas con temáticas inherentes al SGC, que permitieran comunicar la importancia del sistema en los procesos académicos y curriculares para la formación del aprendiz SENA.

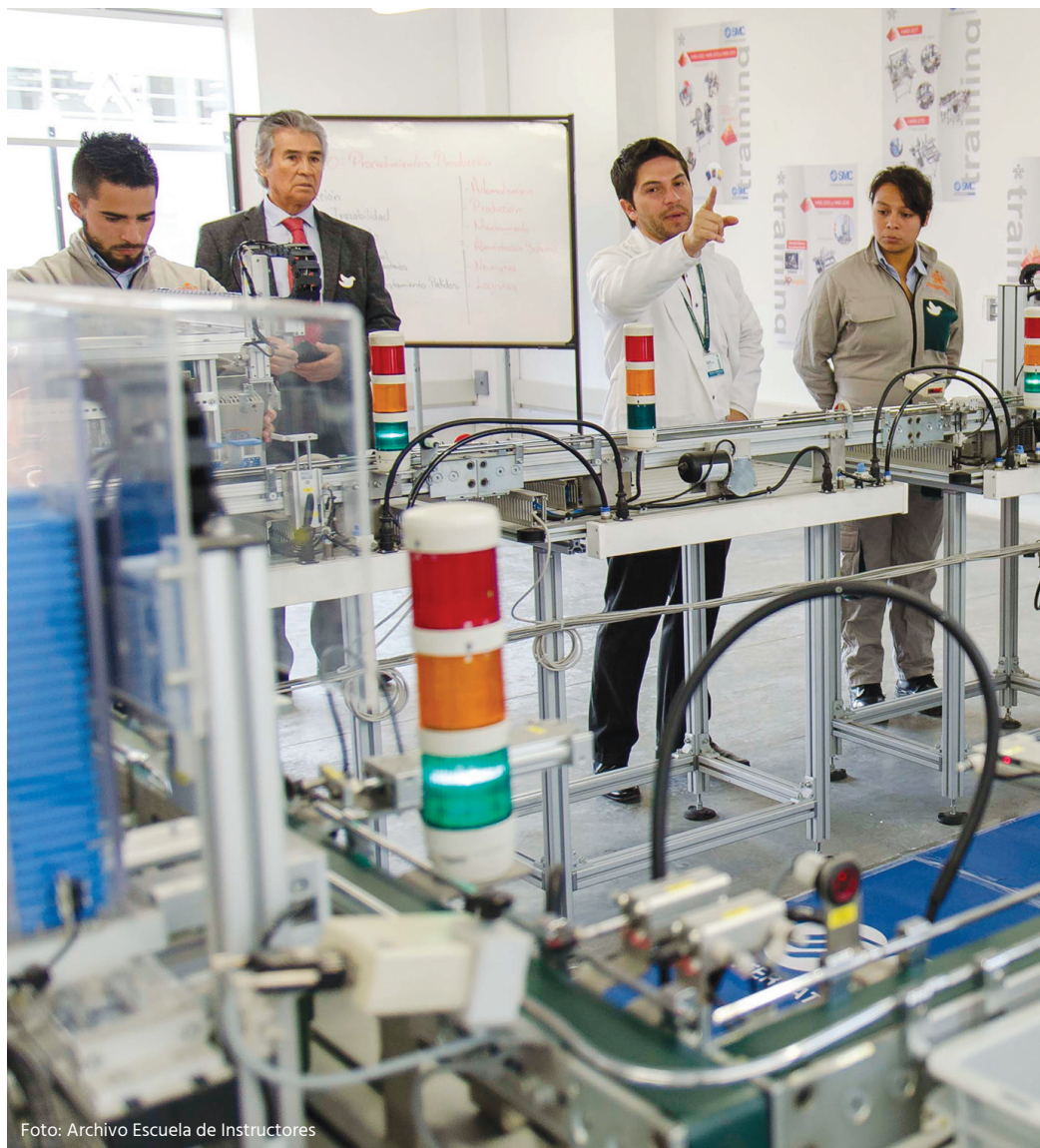


Foto: Archivo Escuela de Instructores

- No se realizan procesos periódicos de inducción a los instructores del centro.

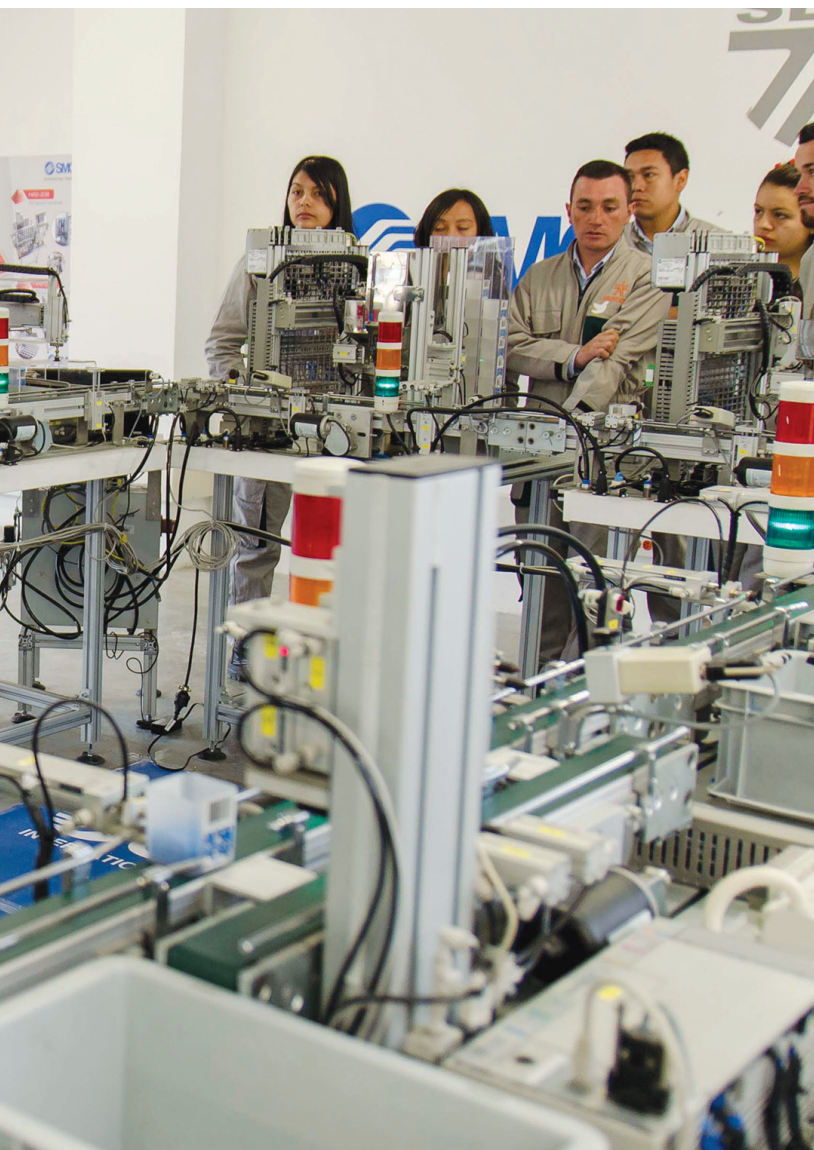
Causa 2 Tipo de contratación

El ejercicio de vinculación laboral en el Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimentos del SENA tiene las mismas debilidades de la mayoría de instituciones públicas del país; ello desmejora el cumplimiento de sus objetivos misionales, donde se pudo identificar que no había continuidad en los procesos propios, pues solo cuenta con 17 instructores de planta de los 88

al servicio de la titulación; lo que evidencia que los 71 instructores restantes poseen vinculación por orden de prestación de servicios y que se caracterizan por una alta rotación de personal, sin hablar de los directivos, que tienen un tipo de vinculación de libre nombramiento y remoción.

Causa 3 Falta de sensibilización

El compromiso de la alta gerencia es uno de los factores más importantes para el funcionamiento propicio del SGC; se encontró que el problema principal es que ésta no



transmite directamente a la organización su deseo de mejorar continuamente los procesos, lo cual es indispensable para generar mayor competitividad en las organizaciones. También se observó poca evidencia del empeño por mantener y mejorar el SGC, lo que genera falta de compromiso de todo el personal de la organización en tener, mantener y mejorar el sistema; así como atender los requerimientos legales y reglamentarios que demande el sistema de gestión y la debida articulación con el perfil de egreso. Toda esta información en conjunto permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

Luego de adelantar el ejercicio de investigación en el contexto y con los participantes considerados para ello, se puede concluir, de manera general, que analizar la percepción de los instructores sobre la utilidad del SGC

fue una actividad importante para el funcionamiento del centro, gracias a los aportes que ella comprendió en el desarrollo de cada una de sus fases.

En específico, se señala que, en cumplimiento de sus objetivos, se logró identificar el modelo pedagógico frente a su compromiso de formar competencias sociales y atender los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad. Para ello, fue valiosa la comprensión sobre la percepción de los participantes y la definición de comportamientos favorecedores u obstaculizadores en el desarrollo de la formación. Se puede entonces precisar que se debe acompañar más la forma en que se asimilan los cambios e implementaciones, para evitar afectaciones negativas en la comunidad educativa.

Igualmente, de acuerdo con el ejercicio de análisis de las causas a las que se les puede atribuir la percepción negativa de parte de aprendices e instructores, se encontró que el desconocimiento sobre el SGC y la falta de sensibilización, que obedece a una cultura organizacional, intervienen en los resultados poco satisfactorios y redundan en malos resultados de los aprendices frente al perfil de egreso; lo cual debe preocupar a la organización.

Del mismo modo, se concluye que como los instructores no reciben cursos de capacitación referentes a la calidad, se tiene una percepción y una definición errónea sobre el funcionamiento y relevancia del SGC, que deriva en el desconocimiento de la gran mayoría de los efectos esperados por la organización al implementarlo, buscando tener establecida una filosofía de calidad.

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

Referencias

- Ministerio de Educación Nacional. (1994). *Ley 119 de 1994. Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: MEN.
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Industria Editorial Mexicana.
- SENA. (2013). *Proyecto Educativo Institucional SENA*. Bogotá: SENA.
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Iztapalapa: Universidad Autónoma Metropolitana.

Notas

- * Magíster en Calidad y Gestión Integral Universidad Santo Tomás. Especialista en Gerencia Estratégica de Alimentos y Bebidas Universidad Externado de Colombia. Administrador de Empresas Turísticas y Hotelerías Universidad Los Libertadores. Instructor SENA. jherlos@gmail.com, jorgeh.lopez@misena.edu.co